

IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA (EXCELLENT SERVICE IMPLEMENTATION)

Laila Rizka Cahyawati

Mustiningsih

Imron Arifin

Email: laila.rizk4@gmail.com

Universitas Negeri Malang, Jl. Semarang 5 Malang 65145

Abstract: The aims of the research are to describe: the implementation of excellent service guidance, the implementation of human resources in supporting the excellent service, the implementation of the facilities to support the excellent service, the implementation of handling the complaint of the excellent service and the implementation of citizen satisfaction index in the excellent service. This research used a case study of qualitative approach. The result of this research is the implementation of the excellent service are done through publication, promotion, SOP, workshop, softskill, morning ceremony, supportive facilities, the handling of complaint and the survey of customers satisfactory.

Keywords: implementation, excellent service

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan: implementasi pedoman pelayanan prima, implementasi sumber daya manusia dalam mendukung pelayanan prima, implementasi sarana dan prasarana untuk memberikan pelayanan prima, implementasi penanganan pengaduan pelayanan prima dan implementasi indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan prima. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Hasil penelitian ini adalah implementasi pelayanan prima dilakukan melalui publikasi, promosi, SOP, *workshop*, *softskill*, apel pagi, sarana prasarana pendukung, penanganan pengaduan dan survei kepuasan pelanggan.

Kata kunci: implementasi, pelayanan prima

Pendidikan adalah salah satu upaya untuk menciptakan dan menghasilkan anak bangsa yang bermutu. Sekolah sebagai lembaga formal merupakan salah satu lembaga pendidikan yang berupaya untuk menciptakan mutu pendidikan.

Penerapan konsep Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di sekolah harus direncanakan dan dilaksanakan dengan matang. Dengan melihat situasi dan kondisi sekarang ini, mutu suatu sekolah dapat terlihat dari kualitas peserta didik dalam hal akademik dan non akademiknya serta banyaknya daya tarik dari masyarakat. Mutu suatu sekolah dapat terlihat dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Pelanggan yang merasa puas akan pelayanan yang diberikan

menjadikan sekolah untuk terus berkembang dan memberikan kepuasan yang lebih dari yang diharapkan para pelanggan.

Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 4 Malang ialah sekolah vokasi atau kejuruan yang memberikan pelayanan secara maksimal kepada para pelanggan pendidikan. Pelanggan dalam hal ini yaitu peserta didik, orang tua, masyarakat dan dunia usaha dunia industri (DUDI). SMKN 4 Malang merupakan sekolah percontohan dengan pelayanan publik terbaik di Kota Malang pada Tahun 2014. SMKN 4 Malang juga mendapat peringkat Baik pada Lomba Pelayanan Publik dalam tingkat Provinsi dan mendapat peringkat baik ke 19 dari Top 99 dalam tingkat Nasional pada Tahun 2014. Tidak dapat dipungkiri karena hal tersebut sesuai dengan Motto yang digunakan oleh SMKN 4 Malang yaitu “Layananku Ibadahku”. Motto inilah yang menjadikan SMKN 4 Malang untuk terus memberikan pelayanan yang baik, karena memberikan pelayanan merupakan salah satu dari ibadah.

Pelayanan prima merupakan bagian dari manajemen mutu terpadu. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan maksimal akan membuat mutu lembaga menjadi berkembang. Suatu lembaga terus berusaha untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga pelanggan akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Pelayanan yang maksimal kepada pelanggan disebut sebagai pelayanan prima, yang artinya memberikan pelayanan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan. Zulkarnain dan Sumarsono (2014:107-108) menyatakan pelayanan prima adalah “pelayanan yang sesuai atau melebihi delapan standar pendidikan nasional yaitu standar: isi, proses, kompetensi lulusan, pendidik dan tenaga kependidikan, sarana prasarana, pengelolaan, pembiayaan, dan penilaian”.

Aspek-aspek pelayanan prima terdiri atas visi, misi dan motto, standar pelayanan dan maklumat pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur, sumber daya manusia, sarana dan prasarana pelayanan, sistem informasi pelayanan, penanganan pengaduan dan indeks kepuasan masyarakat. Visi, misi dan motto yang ada di suatu lembaga merupakan suatu target dan tujuan pencapaian yang akan diraih. Pesan yang terkandung dalam visi, misi dan motto suatu lembaga

mencerminkan arah dan tujuan yang hendak dicapai. Visi, misi dan motto dijadikan landasan dan pedoman untuk mewujudkan sekolah yang berkualitas.

Sekolah sebagai lembaga pemberi layanan menetapkan dan membuat suatu standar yang akan digunakan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Selain standar pelayanan, suatu instansi juga menetapkan maklumat pelayanan. Menurut Permenpan dan RB Nomor 15 Tahun 2014 maklumat pelayanan adalah “pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan”.

Pelayanan prima akan berjalan dengan baik jika dilakukan sesuai dengan standar yang ada. Dalam pelaksanaannya di sekolah, pelayanan prima tersistem dalam mekanisme kerja dan mengacu pada prosedur-prosedur yang ada. Standar dalam prosedur disebut SOP (*Standard Operational Procedure*). SOP adalah langkah-langkah yang sistematis yang digunakan untuk melakukan suatu kegiatan termasuk pelayanan prima di sekolah.

Pelayanan prima di suatu lembaga tidak terlepas dari peran kemampuan pemberi layanan tersebut. Pemberi layanan dalam hal ini merupakan sumber daya manusia di lembaga. Sumber daya manusia sebagai pelaku utama penentu pelayanan prima di sekolah harus selalu dibimbing dan dibina. Selain sumber daya manusia, sarana dan prasarana merupakan pendukung terlaksananya pelayanan di sekolah. Sarana dan prasarana digunakan untuk memfasilitasi kebutuhan pemberi layanan dan pelanggan. Menurut Rahmayanty (2013:148) fasilitas-fasilitas layanan (*service facilities*) yaitu “menyangkut fasilitas utama dan pendukung, ada perlengkapan pelayanan, serta akomodasi, *tools*, alat bantu, *product knowledges*, mesin, peralatan, teknologi, WC, ruang, gedung, dan sebagainya”.

Sistem informasi dalam pelayanan perlu dikelola agar terkontrol dengan baik. Sistem informasi pelayanan ini adalah suatu alat yang digunakan untuk menghimpun dan menampilkan informasi-informasi yang ada di suatu lembaga. Pelayanan yang baik di suatu sekolah, salah satunya dengan memberikan wadah bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhannya dalam bentuk pengaduan. Seperti yang dikemukakan oleh Moenir (2008:183) “perlu keterbukaan dengan cara misalnya di tempat-tempat penyelenggaraan pelayanan umum, juga ditempat-

tempat lain yang perlu manajemen menyediakan kotak saran/pengaduan untuk menampung segala jenis keluhan atau saran dari masyarakat mengenai pelaksanaan pelayanan”.

Pelayanan prima bertujuan untuk memberikan rasa puas dan senang kepada pelanggan. Kepuasan masyarakat adalah indikator keberhasilan pelayanan di lembaga. Setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat untuk dapat mengontrol dan memperbaiki pelayanan menjadi lebih baik.

METODE

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendeskripsikan implementasi pelayanan prima di SMKN 4 Malang dalam bentuk kalimat yang tertulis dengan informasi yang diperoleh dari para narasumber serta hasil pengamatan langsung ke sekolah dan dokumentasi dari sekolah. Deskripsi dipaparkan secara lebih mendalam mengenai masalah-masalah yang terjadi pada fokus penelitian.

Jenis penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah studi kasus. Ulfatin (2013:48) mengemukakan, “studi kasus sebagai suatu metode penyelidikan secara langsung dengan latar yang alamiah dan memusatkan perhatian pada satu peristiwa secara intensif dan rinci”. Jenis ini sangat sesuai digunakan dalam penelitian ini karena langsung memusatkan pada satu peristiwa yaitu implementasi pelayanan prima. Jadi, melalui studi kasus ini akan bisa mengungkap implementasi pelayanan prima secara terfokus dan mendalam.

Peneliti merupakan instrumen kunci selama pengumpulan data. Seperti halnya yang dikemukakan oleh Hutomo (dalam Bungin, 2001:56) “peneliti sendiri merupakan instrumen penelitian yang paling penting di dalam pengumpulan data dan penginterpretasian data”. Kehadiran peneliti diperlukan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan informan, sehingga dapat memperlancar proses penelitian. Peneliti sebagai instrumen membatasi kasus yang menjadi fokus dalam penelitian tersebut.

Penelitian ini dilakukan di SMKN 4 Malang. SMKN 4 Malang adalah salah satu sekolah menengah kejuruan negeri favorit dalam bidang IT

(*Information Technology*) dan merupakan sekolah teknik percetakan pertama (*Grafisce School*) di Malang. SMKN 4 Malang berlokasi di Jalan Tanimbar 22 Malang dan berdekatan dengan Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 5 Malang. Waktu penyelenggaraan kegiatan belajar mengajar di SMKN4 Malang yaitu pagi hari. Nomor telepon SMKN 4 Malang yaitu 0341353798. *Email* SMKN 4 Malang ialah mail@smkn4malang.sch.id serta *website* SMKN 4 Malang adalah <http://smkn4malang.sch.id>.

Peneliti memilih informan kunci dengan menunjuk informan yang diharapkan dapat memberikan data yang diperlukan sesuai dengan fokus penelitian melalui teknik *purposive sampling* dan selanjutnya informan diperoleh melalui teknik *snowball sampling* yaitu pemilihan informan lain yang dipertimbangkan dapat memberikan data. Subyek penelitian yaitu Kepala SMKN 4 Malang, Wakil Kepala Sekolah (waka) bidang Sumber Daya Manusia (SDM), staf Waka SDM, waka hubungan sekolah masyarakat (humas), Kepala Tata Usaha (TU), guru, dan peserta didik.

Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah wawancara semi terstruktur dan terstruktur, observasi non partisipasi dan dokumentasi berupa foto, gambar atau dokumen terkait dengan pelayanan prima di SMKN 4 Malang. Peneliti menggunakan teknik analisis data dengan tiga langkah proses meliputi reduksi data, *display* data dan verifikasi data. Wiyono (2007:90) menjelaskan analisis data ialah “proses menyusun data agar dapat ditafsirkan dan disimpulkan”. Analisis data dilakukan dengan membandingkan antara data yang diperoleh dari narasumber satu dengan narasumber yang lain.

Pengecekan keabsahan data dilakukan dengan beberapa cara yaitu: (1) triangulasi yang dilakukan peneliti dengan cara membandingkan data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, (2) kecukupan referensial dengan menggunakan alat bantu perekam suara untuk merekam pada saat melakukan wawancara kepada informan serta menggunakan kamera untuk mengambil gambar terkait pelayanan prima di sekolah, dan (3) pengecekan keanggotaan dengan membuat catatan penelitian secara deskriptif yang diperoleh dari hasil wawancara untuk ditanyakan kebenaran datanya kepada informan.

Penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahap yaitu: (1) tahap persiapan, dengan pemilihan fokus penelitian, menentukan judul penelitian, ijin penelitian ke SMKN 4 Malang, studi pendahuluan, penyusunan rancangan penelitian, dan membuat instrumen serta pedoman wawancara, observasi dan dokumentasi pelayanan prima di SMKN 4 Malang, (2) tahap pelaksanaan, dengan mengumpulkan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi terkait pelayanan prima di SMKN 4 Malang, mengolah data untuk memilah data yang valid, analisis data dengan menggunakan analisis kualitatif serta menarik kesimpulan dari data yang ada yang telah disesuaikan dengan fokus penelitian, dan (3) tahap pelaporan dengan menyusun dan melaporkan hasil temuan penelitian pelayanan prima di SMKN 4 Malang berupa laporan skripsi.

HASIL

Implementasi Pedoman Pelayanan Prima

Implementasi pedoman pelayanan prima di SMKN 4 Malang terbagi menjadi tiga yaitu visi, misi, dan motto, standar pelayanan dan maklumat pelayanan, serta sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan prima. Pedoman pelayanan prima disosialisasikan dengan diletakkan pada *banner* dan ditempel di beberapa sudut sekolah, dimasukkan pada *website* sekolah, pada kalender dan diberitahukan pada saat *softskill*. Motto SMKN 4 Malang “layananku ibadahku” bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal dan dengan ikhlas. Standar pelayanan yang digunakan SMKN 4 Malang adalah standar ISO. Semua kegiatan dan aktivitas tertuang dalam standar operasional prosedur (SOP). Mekanisme pelayanan sesuai dengan sistem yang dibangun oleh sekolah dan prosedur pelayanan yaitu untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan. Standar pelayanan di SMKN 4 Malang terdiri atas standar pelayanan tata usaha dan standar pelayanan kepada peserta didik. Standar pelayanan Tata Usaha terdiri atas pelayanan legalisir ijasah, keringanan biaya pendidikan dan mutasi siswa. Standar pelayanan kepada peserta didik terdiri atas pelayanan Kegiatan Belajar Mengajar (KBM) dengan model pembelajaran inovatif, dan pelayanan kesehatan.

Implementasi Sumber Daya Manusia dalam Mendukung Pelayanan Prima

Implementasi sumber daya manusia dalam mendukung pelayanan prima terbagi menjadi dua yaitu pembinaan dan peraturan. (1) pembinaan diberikan kepada semua guru dan pegawai di sekolah untuk dapat mengembangkan kemampuan dan keterampilannya di sekolah. Pembinaan yang dilakukan terbagi menjadi tiga yaitu, pelatihan atau *workshop*, *softskill* dan apel pagi. Pelatihan diadakan setiap tahun minimal 2x di sekolah serta mengikutkan *workshop* di luar sekolah. *Softskill* dilakukan setiap hari senin pagi yang diikuti oleh semua guru dan pegawai kecuali guru pembina peserta didik yang melakukan upacara di lapangan dan wali kelas yang membina peserta didik di dalam kelas. Kelas X dan XII melakukan upacara dan pembinaan di kelas, 2 minggu secara bergantian. Pembinaan apel pagi dilakukan pada hari selasa sampai kamis yang dipimpin oleh kepala sekolah atau kepala TU atau kepala SDM secara bergantian setiap harinya kepada pegawai tata usaha, admin, pustakawan, *cleaning service*, dan satpam yang dilakukan setiap pagi sebelum bekerja. (2) peraturan terbagi menjadi enam yaitu pertama, pernyataan komitmen yang dibuat guru sebagai landasan dalam memberikan pelayanan prima. Kedua, kode etik pegawai dengan merujuk pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil untuk kemudian dimodifikasi dan diadaptasikan sesuai dengan lingkungan sekolah. Ketiga, kehadiran guru dan pegawai yang diabsen setiap 2 jam sekali di ruangan dan direkap setiap minggu. Keempat, program pemberian penghargaan atas kinerja yang dilakukan oleh guru dan pegawai. Kelima, sanksi pelanggaran yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang ada. Keenam, uraian tugas pegawai yang tersusun dalam rincian pelaksanaan tugas tenaga pendidik dan kependidikan sesuai dengan kualifikasi guru dan pegawai.

Implementasi Sarana dan Prasarana untuk Memberikan Pelayanan Prima

Implementasi sarana dan prasarana untuk memberikan pelayanan prima terbagi menjadi tiga aspek yaitu sarana dan prasarana yang ada mendukung pelayanan yang diberikan di sekolah, pemanfaatan oleh pihak dalam (warga sekolah) dan luar sekolah (Dinas dan masyarakat sekitar) dan sistem informasi yang digunakan berbasis *Information Technology* (IT).

Implementasi Penanganan Pengaduan Pelayanan Prima

Implementasi penanganan pengaduan, terbagi atas 5 aspek yaitu, (1) media pengaduan via *web*, via sms, via telepon dan secara tertulis melalui kotak pengaduan atau kotak saran, (2) sosialisasi dengan meletakkan *banner* alur pengaduan pada beberapa sudut sekolah seperti di ruang *receptionist*, di depan ruang guru dan di dekat ruang kelas-kelas, (3) pengaduan yang dilakukan secara langsung (ke tata usaha) dan tidak langsung (*web*, sms, telepon dan kotak pengaduan), (4) pengelolaan pengaduan dilakukan pada saat rapat manajemen dan *softskill* hari senin dan (5) verifikasi penanganan pengaduan dengan mencari sumber permasalahan untuk kemudian diajukan ke kepala sekolah untuk ditindaklanjuti.

Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Prima

Implementasi indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan prima terbagi atas 6 aspek, yaitu (1) kepuasan masyarakat diukur menggunakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), (2) IKM dapat berupa angket atau kuesioner, (3) sasaran dalam IKM adalah peserta didik, orang tua dan DUDI, (4) pelaksanaan dilakukan setiap 1 semester sekali kepada peserta didik serta orang tua dan setiap 2 tahun sekali kepada DUDI, dan (5) tim pengukur IKM terdiri atas kepala sekolah sebagai penanggung jawab, pelaksana yaitu Waka humas sebagai ketua, waka SDM sebagai sekretaris, staf Waka SDM dan staf Waka humas sebagai anggota.

PEMBAHASAN

Implementasi Pedoman Pelayanan Prima

Visi, misi dan motto menjadi tujuan suatu organisasi begitu juga organisasi pendidikan seperti SMK Negeri 4 Malang. Tujuan dan sasaran sekolah terlihat dari visi, misi dan motto yang dibuatnya. Isi yang terkandung dalam misi sekolah tersebut sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Zulkarnain dan Sumarsono (2014:107-108) yang menyatakan pelayanan prima adalah “pelayanan yang sesuai atau melebihi delapan standar pendidikan nasional yaitu standar: isi, proses, kompetensi lulusan, pendidik dan tenaga kependidikan, sarana prasarana,

pengelolaan, pembiayaan, dan penilaian”. Sekolah menggunakan 8 standar pendidikan dan memasukannya dalam misi sekolah. Dengan demikian dapat terlihat bahwa SMK Negeri 4 Malang menjadikan pelayanan prima sebagai suatu tujuan dan pedoman sekolah.

Sekolah menggunakan standar *International Organization for Standardization* (ISO) 9001:2008 sebagai sistem manajemen penjaminan mutu. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Rahmayanty (2013:45) yang mengemukakan “perusahaan memiliki jaminan mutu (*quality assurance*) dengan mengacu *International Organization for Standardization* Standar uji ISO standar mutu internasional, ISO yang bersifat general dan banyak dipergunakan antara lain ISO 9001:2000 (*Quality Management System*) sistem manajemen mutu/kualitas dan ISO 14001:2004 (*Environment Management System*) sistem manajemen lingkungan”.

Sistem, mekanisme dan prosedur di SMK Negeri 4 Malang saling berkesinambungan. Mekanisme pelayanan sesuai dengan sistem yang dibangun oleh sekolah yaitu untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan. Mekanisme yang ada sesuai dengan sistem yang ada di sekolah, Hal tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Moenir (2008:98) yang menjelaskan “sarana pendukung mekanisme kerja di dalam organisasi ialah sistem, prosedur dan metode yang berfungsi sebagai tata cara atau tata kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik”.

Implementasi Sumber Daya Manusia dalam Mendukung Pelayanan Prima

Sekolah memberikan pembinaan dengan mengadakan pelatihan kepada guru dan pegawai di dalam sekolah dan mengikutkan pelatihan di luar sekolah. Pelatihan yang diberikan bertujuan untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan guru dan pegawai SMK Negeri 4 Malang. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Tjiptono (2012:187) yang menyatakan “melalui program pengembangan pekerjaan dengan tuntutan keahlian dan tanggung jawab yang semakin besar, diharapkan setiap karyawan memiliki kesempatan untuk berkembang dalam perusahaan”.

Selain mengadakan dan mengikutkan guru dan pegawai mengikuti pembinaan pelatihan, sekolah juga melakukan pembinaan hari senin dan apel pagi. Apel pagi dilaksanakan sebelum memulai aktivitas pekerjaan. Apel dilakukan oleh semua pegawai Tata Usaha, admin sekolah, pustakawan, petugas piket, *cleaning service*, satpam, mahasiswa Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) dan peserta didik yang melakukan prakerin di SMK Negeri 4 Malang. Apel pagi dipimpin oleh Kepala Tata Usaha (TU), Waka SDM dan Kepala Sekolah secara bergantian. Apel pagi dilaksanakan pada hari selasa, rabu, dan kamis. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Rahmayanty (2013:209) yang menjelaskan “aturan lainnya yang biasanya diterapkan oleh perusahaan yaitu melakukan *morning briefing* selama maksimum 15 menit sebelum pelayanan untuk memperhatikan kesiapan *customer service* dalam melayani, dan untuk mengingatkan kembali standar pelayanan”.

Implementasi Sarana dan Prasarana untuk Memberikan Pelayanan Prima

Sarana dan prasarana sebagai pendukung dan pelengkap terlaksananya pelayanan di sekolah digunakan untuk memfasilitasi kebutuhan pemberi layanan dan pelanggan. Sekolah membangun Masjid untuk melayani siswa yang sholat jum'at. Sekolah membangun ruang *receptionist* pada bagian depan sekolah agar peserta didik dan masyarakat lebih nyaman dan mudah bila membutuhkan informasi atau keperluan. Sekolah juga menyediakan taman gazebo untuk peserta didik yang ingin beristirahat di luar jam pelajaran sekolah. Sarana dan prasarana yang ada di sekolah juga dimanfaatkan oleh pihak luar sekolah yaitu Diknas ataupun masyarakat sekitar. Penjelasan tersebut sesuai dengan teori yang dijelaskan oleh Moenir (2008:121-123) yang menyatakan fasilitas pelayanan meliputi, “1) fasilitas ruangan, terdiri dari ruang pelayanan yang cukup aman dan tertib, ruang informasi, ruang tunggu, ruang ibadah, kamar kecil dan kantin, 2) telepon umum, dan 3) alat panggil”.

Sistem informasi yang digunakan oleh sekolah, menggunakan sistem berbasis *Information Technology* (IT). Semua kegiatan yang dilakukan di SMK Negeri 4 Malang berbasis teknologi. Sekolah juga membuat *website* sebagai sarana bagi warga sekolah atau masyarakat yang ingin mengetahui profil dan

perkembangan sekolah. Pada *website* sekolah, masyarakat atau orang tua juga dapat memberikan saran, kritik dan pendapat kepada sekolah tanpa datang ke sekolah. Dengan demikian, sekolah dapat mengetahui masukan-masukan dari masyarakat darimanapun, yang telah memberikan pesan di *website* sekolah. Masukan-masukan tersebut merupakan indikator yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan yang ada di sekolah. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Tjiptono (2012:189) yang menjabarkan manfaat dari sistem informasi kualitas layanan, antara lain: (1) memungkinkan pihak manajemen untuk memasukkan ‘suara pelanggan’ dalam pengambilan keputusan, (2) dapat mengidentifikasi dan memahami prioritas layanan pelanggan, (3) memperlancar proses identifikasi prioritas penyempurnaan layanan dan menjadi pedoman dalam pengambilan keputusan alokasi sumber daya, dan (4) memungkinkan dipantaunya kinerja layanan perusahaan dan pesaing setiap waktu.

Sistem informasi yang digunakan oleh sekolah bermanfaat bagi perkembangan mutu dan layanan sekolah kedepannya. Melalui sistem informasi IT yang digunakan oleh sekolah, semua warga sekolah, orang tua, masyarakat, Pemerintah dan dunia usaha dunia industri (DUDI) dapat mengetahui informasi yang terkait dengan SMK Negeri 4 Malang dengan cepat dan tepat.

Implementasi Penanganan Pengaduan Pelayanan Prima

Sekolah memberikan wadah kepada peserta didik, orang tua serta masyarakat yang ingin memberikan pengaduan, saran, kritikan dan pendapatnya melalui beberapa media. Media pengaduan yang disediakan oleh sekolah meliputi via sms, telepon, pada *web* sekolah dan kotak pengaduan atau kotak saran. Hal tersebut sesuai yang dikemukakan oleh Rahmayanty (2013:169) yang menjelaskan “setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telpon bebas pulsa, dan lain-lain”.

Pengaduan yang diterima oleh sekolah secara tidak langsung seperti melalui kotak saran dan *website* sekolah dikelola oleh petugas atau pembahas pengaduan. Pengaduan yang diterima langsung di respon oleh sekolah untuk kemudian ditangani dan dicari sumber permasalahannya. Selanjutnya diajukan ke kepala sekolah untuk ditindak lanjuti. Pengaduan yang diterima sekolah kemudian dibahas pada saat rapat manajemen dan pada saat *softskill* hari senin. Petugas tata usaha setiap hari sabtu membuka kotak saran yang telah disediakan di berbagai sudut sekolah. Pengaduan yang telah dibuka kemudian dikelompokkan sesuai dengan bagian masing-masing pengaduan. Sehingga setiap bidang yang menerima pengaduan dapat lebih fokus mencari solusi permasalahannya. Hal tersebut sesuai dengan teori Kepmenpan Nomor KEP/63/M.PAN/7/2003 yang menjelaskan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat antara lain: 1) prioritas penyelesaian pengaduan, 2) penentuan pejabat yang menyelesaikan pengaduan, 3) prosedur penyelesaian pengaduan, 4) rekomendasi penyelesaian pengaduan, 5) pemantauan dan evaluasi penyelesaian pengaduan, 6) pelaporan proses dan hasil penyelesaian pengaduan kepada pimpinan, 7) penyampaian hasil penyelesaian pengaduan kepada yang mengadukan, dan 8) dokumentasi penyelesaian pengaduan.

Sekolah perlu memperhatikan apa saja yang dapat dilakukan dalam mengelola pengaduan dari peserta didik, orang tua maupun masyarakat. Sehingga dalam menangani dan mengelola pengaduan yang ada, sekolah tidak merasa kesulitan dan dapat dikelola dengan mudah.

Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Prima

Pelayanan prima bertujuan untuk memberikan rasa puas dan senang kepada pelanggan. Kepuasan masyarakat adalah indikator keberhasilan pelayanan di sekolah. Kepuasan masyarakat akan diukur secara berkala sehingga sekolah dapat mengontrol dan memperbaiki pelayanan sehingga menjadi lebih baik. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan dapat diukur menggunakan survei kepuasan masyarakat. SMK Negeri 4 Malang menggunakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kepuasan pelanggan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Rahmayanty (2013:38) yang menyatakan “ukuran keberhasilan

penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat". Melalui survei indeks kepuasan masyarakat sekolah dapat mengetahui seberapa tinggi kepuasan yang diterima peserta didik, orang tua dan DUDI akan pelayanan yang diberikan oleh sekolah.

Hasil temuan penelitian mengemukakan bahwa tindak lanjut dengan adanya survei kepuasan masyarakat yaitu dengan melihat tingkat presentase kepuasan masyarakat. Jika rasa kepuasan masyarakatnya tinggi maka akan dipertahankan dan ditingkatkan. Tetapi, jika rasa kepuasannya rendah maka sekolah akan memperbaikinya. Dengan survei yang dilakukan akan diketahui seberapa tinggi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di sekolah. Hal tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Hensler dan Brunell (dalam Nasution, 2001:33) yang menjelaskan terdapat empat prinsip utama dalam TQM, antara lain: (a) kepuasan pelanggan, (b) respek terhadap setiap orang, (c) manajemen berdasarkan fakta, dan (d) perbaikan berkesinambungan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang implementasi pelayanan prima di SMKN 4 Malang dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: (1) implementasi pedoman pelayanan prima di SMK Negeri 4 Malang tertuang dalam visi, misi, motto, standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan prima sekolah, (2) implementasi sumber daya manusia dalam mendukung pelayanan prima di SMK Negeri 4 Malang terbagi menjadi dua yaitu yang pertama dengan memberikan pembinaan dalam bentuk pelatihan, *softskill* serta apel pagi dan yang kedua yaitu melalui peraturan-peraturan yang dibuat oleh sekolah berupa pernyataan komitmen guru, kode etik pegawai dengan merujuk pada Peraturan Pemerintah RI No 53 Tahun 2010 tentang kedisiplinan pegawai, kehadiran yang diabsen setiap 2 jam sekali, program penghargaan pegawai, ketentuan sanksi pelanggaran pegawai, dan uraian tugas pegawai,

(3) implementasi sarana dan prasarana untuk memberikan pelayanan prima, yaitu sebagai pendukung pelayanan prima, pemanfaatan oleh pihak dalam sekolah serta pihak luar sekolah seperti Diknas dan masyarakat sekitar dan sistem informasi yang digunakan berbasis *Information Technology* (IT), (4) implementasi penanganan pengaduan, terbagi atas 5 aspek yaitu, (a) media pengaduan secara manual dan teknologi, (b) sosialisasi dengan meletakkan *banner* alur pengaduan pada beberapa sudut sekolah, (c) pengaduan yang dilakukan secara langsung (ke tata usaha) dan tidak langsung (*web*, sms, telepon dan kotak pengaduan), (d) pengelolaan pengaduan dilakukan pada saat rapat manajemen dan *softskill*, dan (e) verifikasi penanganan pengaduan dengan mencari sumber permasalahan untuk kemudian diajukan ke kepala sekolah, dan (5) implementasi indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan prima terbagi atas 6 aspek, yaitu (a) digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat, (b) dapat berupa angket atau kuesioner, (c) sasarannya adalah peserta didik, orang tua dan DUDI, (d) pelaksanaan dilakukan setiap 1 semester sekali kepada peserta didik serta orangtua dan setiap 2 tahun sekali kepada DUDI, dan (e) tim pengukur IKM terdiri atas kepala sekolah sebagai penanggung jawab, pelaksana yaitu Waka humas sebagai ketua, Waka SDM sebagai sekretaris, staf Waka SDM dan staf Waka humas sebagai anggota.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disampaikan saran kepada: (1) Dinas Pendidikan Kota Malang, diharapkan dapat dijadikan sebagai rujukan dan bahan informasi untuk meningkatkan dan mengimplementasikan pelayanan prima yang sesuai dengan standar pelayanan prima, (2) Kepala SMK Negeri 4 Malang, diharapkan untuk meningkatkan kualitas dalam implementasi pelayanan prima dengan lebih memperhatikan kebutuhan dan harapan pelanggan serta mutu sekolah, sehingga pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di SMK Negeri 4 Malang, (3) Waka SDM SMK Negeri 4 Malang, diharapkan dapat membuat program-program pengembangan kemampuan dan keterampilan pegawai lebih banyak lagi sehingga dapat meningkatkan pelayanan dan mutu sekolah menjadi lebih baik, (4) Waka Humas SMK Negeri 4 Malang, sebaiknya angket pelayanan sekolah disediakan di sekolah dan dimasukkan pada *website*

sekolah, sehingga semua masyarakat juga dapat memberikan penilaian tentang pelayanan yang ada di sekolah tidak hanya peserta didik, orang tua dan DUDI, (5) Mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan, diharapkan dapat dijadikan bahan rujukan, referensi dan mengembangkan wawasan untuk pembuatan karya tulis ilmiah mengenai implementasi pelayanan prima di semua lembaga khususnya lembaga pendidikan, dan (6) peneliti lain, dapat menyempurnakan dan atau mengembangkan hasil temuan penelitian tentang implementasi pelayanan prima pada tema penelitian yang sama di masa yang akan datang.

DAFTAR RUJUKAN

- Bungin, B. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. (Online)*, (<http://www.menpan.go.id/jdih/permen-kepmen/kepmenpan-rb/file/216-kepmenpan-2003-no-063>), diakses 21 Februari 2016.
- Moerir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, M. N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu: (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. (Online)*, (<http://www.menpan.go.id/jdih/permen-kepmen/permenpan-rb/file/4344-permenpan-2014-no-015>), diakses 21 Februari 2016.
- Rahmayanty, N. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, F. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Ulfatin, N. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan: Teori dan Aplikasi*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Wiyono, B.B. 2007. *Metodologi Penelitian: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Action Research*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Zulkarnain, W. & Sumarsono, R. B. 2014. *Manajemen Kantor Sekolah: Konsep dan Strategi Implementasi Bagi Tenaga Administrasi Sekolah*. Malang: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan UM FIP.