

## Penerapan Budaya Pelayanan Prima Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo

Mohamad Rizal Pautina<sup>1</sup>, Idriani Idris<sup>2</sup>, Nurul Maulida Alwi<sup>3</sup>, Jumadi Mori Salam Tuasikal<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Jurusan Blimbingan dan Konseling, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia

### Info Artikel

Sejarah Artikel:  
Diterima: Juni, 2023  
Disetujui: September, 2023  
Dipublikasi: September, 2023

Kata kunci:  
*Survey, Pelayanan Prima, Kuantitatif*  
Keywords:

*Survey, Excellent Service, Quantitative*

Corresponding Author:

Mohamad Rizal Pautina

Email:

[isal.pautina@ung.ac.id](mailto:isal.pautina@ung.ac.id)

### ABSTRAK

Latar belakang pelaksanaan survey ini adalah pelaksanaan layanan yang selama ini dilakukan oleh Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo dalam memenuhi kebutuhan pengguna sudah cukup baik namun kualitas pelaksanaan layanan belum diketahui apakah sudah sesuai atau belum. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran pelayanan prima Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo. Survey ini menggunakan desain kuantitatif dengan desain satu variabel yaitu pelayanan prima. Hasil survey menggunakan angket pelayanan prima yang terdiri dari 30 item yang telah divalidasi ahli. Rata-rata indeks pelayanan prima Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo adalah 3.93 yang menunjukkan bahwa pelayanan prima Fakultas Ilmu Pendidikan UNG berada pada kategori baik. Pada Dimensi *Ability* (kemampuan) memperoleh capaian skor 3.90 berada pada kategori baik., Dimensi *Accountability* (tanggungjawab) memperoleh capaian skor 3.99 berada pada kategori baik., Dimensi *Attention* (perhatian) memperoleh capaian skor 3.95 berada pada kategori baik., Dimensi *Appearance* (penampilan) memperoleh capaian skor 3.93 berada pada kategori baik., Dimensi *Attitude* (sikap) memperoleh capaian skor 3.92 berada pada kategori baik., Dimensi *Action* (tindakan) memperoleh capaian skor 3.88 berada pada kategori baik.

### ABSTRACT

*The background of the implementation of this survey is the implementation of services that have been carried out by the Faculty of Education, Gorontalo State University in meeting the needs of users is quite good but the quality of service implementation is not yet known whether it is appropriate or not. The goal to be achieved in this study is to find out the picture of excellent service of the Faculty of Education, Gorontalo State University. This survey uses a quantitative design with a one-variable design, namely excellent service. The survey results use an excellent service questionnaire consisting of 30 items that have been validated by experts. The average excellent service index of the Faculty of Education, Gorontalo State University is 3.93 which shows that the excellent service of the Faculty of Education UNG is in the good category. In the Ability Dimension (ability) obtained a score of 3.90 is in the good category., the Accountability Dimension (responsibility) obtained a score of 3.99 is in the good category., the Attention Dimension (attention) obtained a score of 3.95 is in the good category., the Appearance Dimension (appearance) obtained a score of 3.93 is in the good category., the Attitude Dimension (attitude) obtained a score of 3.92 is in the good category., The Action dimension (action) obtained a score of 3.88 in the good category.*

© 2023 Mohamad Rizal Pautina, Idriani Idris, Nurul Maulida Alwi, Jumadi Mori Salam Tuasikal

*This is an open access article under the CC BY-SA 4.0 license*



## PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas kinerja khususnya dalam bidang pelayanan menjadi hal yang sangat penting dalam perkembangan masyarakat di era society 5.0. Salah satu hal yang dapat dilakukan adalah dengan peningkatan kualitas layanan atau disebut juga pelayanan prima. Pelayanan prima adalah Layanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan dengan cara memfasilitasi pemenuhan kebutuhan dengan lebih mudah guna terwujudnya kepuasan pelanggan (Asih, 2016). Selain itu, kegiatan yang dilakukan demi terpenuhi atau terlampauinya harapan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang memiliki nilai lebih disebut dengan pelayanan prima (Fadhillah, Nur, Choiri, & Rahmi, 2013). Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan atau disebut juga pelayanan yang berkualitas. Penerapan atau pelaksanaan layanan yang berkualitas atau Pelayanan prima sangat penting bagi suatu instansi, guna memberikan citra dan nama baik bagi instansi tersebut sehingga dapat menarik kepercayaan dan kenyamanan masyarakat untuk memanfaatkan layanan pada instansi tersebut. Dapat dikatakan pula bahwa, Pelayanan prima merupakan upaya yang dilakukan sebuah instansi untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap masyarakat atau pengguna layanan.

Kualitas Pelayanan atau Pelayanan prima merupakan sebuah bentuk kepedulian pemberi layanan terhadap para pengguna layanan dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin sesuai dengan standar yang berlaku dalam instansi tersebut guna memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna layanan demi terwujudnya kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan. Kepuasan pengguna layanan menjadi tujuan utama dalam pelaksanaan pelayanan prima. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pemberi layanan telah memberikan pelayanan optimal yang sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan merupakan perwujudan kewajiban pemberi layanan sebagai penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.

Fakultas Ilmu Pendidikan wajib menerapkan pelayanan prima/*excellent service* karena merupakan salah satu fakultas/penyelenggara layanan yang ada di Universitas Negeri Gorontalo. Pelaksanaan pelayanan prima di Fakultas Ilmu Pendidikan dapat diketahui dari standar pelayanan publik. Standar pelayanan tersebut antara lain prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, dan kompetensi petugas pemberi layanan. Penerapan budaya pelayanan prima yang ada di Fakultas Ilmu Pendidikan sangat bergantung pada sumber daya manusia yang ada di dalamnya.

Dalam upaya pelayanan prima di lingkup FIP UNG tersebut, diperlukan evaluasi berkelanjutan terkait informasi faktual dan terkini atas penerapan dimensi-dimensi pelayanan prima oleh seluruh stakeholder atau civitas academica di FIP UNG. Untuk itu perlu adanya Komitmen yang secara konsisten harus dilakukan agar pelaksanaan pelayanan prima di FIP UNG dapat terpantau secara terencana, sistematis, terus menerus, dan efektif, maka perlu dilakukan survey untuk mengukur indeks Pelaksanaan pelayanan prima di FIP UNG, sehingga dengan hasil yang di harapkan dapat memberikan pertimbangan pada pihak

pimpinan FIP UNG mengenai kualitas pelayanan di lingkungan FIP UNG, sehingga harapan dan kepuasan pengguna layanan dapat terpenuhi dengan baik.

## METODE

Survey ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain satu variable yaitu pelayanan prima. Survey ini akan memberikan gambaran tentang pelayanan prima yang dilakukan Fakultas Ilmu Pendidikan UNG. Subjek survey adalah terbagi atas 2 yaitu pihak internal dan eksternal Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo. Pihak internal terdiri dari Dosen, Tenaga Penunjang Akademik, dan mahasiswa. sementara untuk pihak eksternal terdiri dari Alumni, Orang tua mahasiswa, dan Mitra/Stakeholder dengan jumlah 168 responden. Survey ini menggunakan instrument angket yang dikembangkan berdasarkan 6 dimensi pelayanan prima. Angket tersebut dibuat dalam bentuk google form.

Interpretasi data terhadap dimensi pelayanan prima FIP UNG, maka diberi nilai konversi yaitu antara 25 s.d. 100, untuk hal tersebut, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai kualitas pelayanan prima} = \text{Nilai Indeks} \times 25$$

Tabel 1 : Persepsi, Interval, Nilai Konversi, Mutu dan Kategori Pelayanan Prima

Persepsi	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu	Kategori
5.	4,21 – 5	86 - 100	A	Sangat Baik
4.	3,41 - 4,20	71 - 85	B	Baik
3.	2,61 - 3,40	56 – 70	C	Kurang Baik
2.	1,81 - 2,60	41 - 55	D	Tidak Baik
1.	1 - 1,80	25 – 40	E	Sangat Tidak baik

## HASIL

### A. Indeks Pelayanan Prima

Berdasarkan hasil analisis data survey pelayanan prima FIP UNG yang telah disebarkan kepada responden sebanyak 168 orang melalui google form secara online, didapatkan nilai rata-rata indeks pelayanan prima dengan nilai 3.93 pada kategori baik, secara rinci dapat dilihat pada tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Pengukuran Indeks Survey Pelayanan Prima

No	Responden	A1	A2	A3	A4	A5	A6	Nilai rata-rata	Kategori
1	Dosen	4.04	4.07	4.02	4.1	4.02	4.1	4.06	Baik

<b>2</b>	Tenaga Penunjang Akademik	3.96	3.90	3.66	3.88	3.73	3.81	3.82	Baik
<b>3</b>	Mahasiswa	3.74	3.84	3.93	3.97	3.81	3.66	3.83	Baik
<b>4</b>	Alumni	4.17	4.11	4.07	3.84	4.1	3.81	4.02	Baik
<b>5</b>	Orang Tua Mahasiswa	3.74	3.84	3.97	3.97	4.18	4.02	3.95	Baik
<b>6</b>	Mitra/Stake holder	3.77	4.17	4.02	3.81	3.66	3.85	3.88	Baik
<b>Nilai Rata-Rata</b>		3.90	3.99	3.95	3.93	3.92	3.88	<b>3.93</b>	<b>Baik</b>
<b>Kategori</b>		Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik		

Keterangan:

A1 = *Ability* (kemampuan)

A4 = *Appearance* (penampilan)

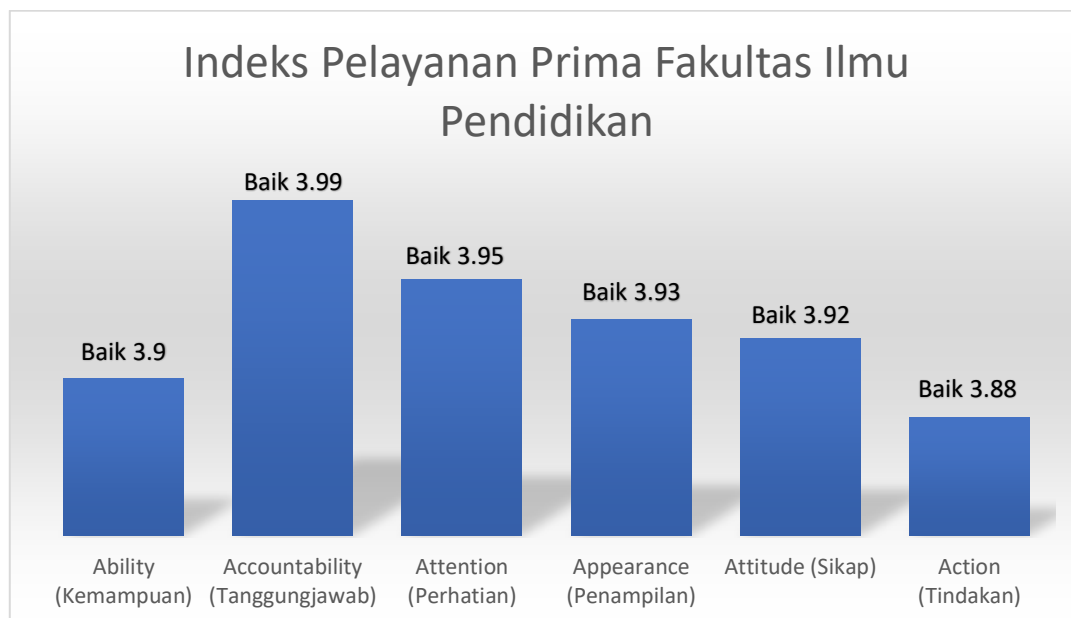
A2 = *Accountability* (tanggungjawab)

A5 = *Attitude* (sikap)

A3 = *Attention* (perhatian)

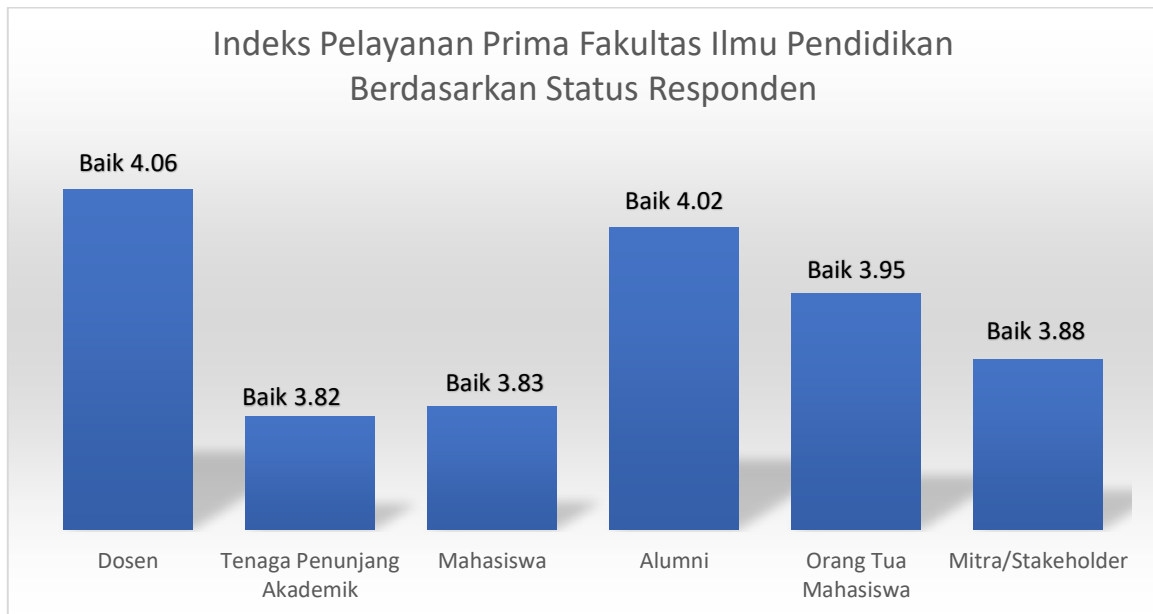
A6 = *Action* (tindakan)

Data pada tabel 3 jika digambarkan dalam bentuk grafik dapat dilihat sebagai berikut:



Grafik 1. Gambaran Indeks Keseluruhan Dimensi Pelayanan Prima FIP UNG

Grafik tersebut menunjukkan bahwa seluruh dimensi pelayanan prima; (1) *Ability* (kemampuan), (2) *Accountability* (tanggungjawab), (3) *Attention* (perhatian), (4) *Appearance* (penampilan), (5) *Attitude* (sikap), dan (6) *Action* (tindakan), berada pada kategori baik. Itu artinya secara keseluruhan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo telah memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pengguna layanan.



Grafik 2. Gambaran Indeks Keseluruhan Dimensi Pelayanan Prima Ditinjau dari Status Responden

Tampilan pada grafik tersebut menunjukkan bahwa pelayanan prima yang dinilai oleh pihak internal (Dosen, Tenaga Penunjang Akademik dan Mahasiswa) berada pada kategori baik. Sementara dari pihak eksternal (Alumni, Orangtua Mahasiswa dan Mitra/Stakeholder) juga berada pada kategori baik.

## PEMBAHASAN

Pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan atau disebut juga pelayanan yang berkualitas. Untuk menganalisis pelayanan prima yang terdapat di Fakultas Ilmu Pendidikan UNG maka digunakan instrument angket yang dikembangkan berdasarkan 6 dimensi yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab.

### Kemampuan

Fakultas Ilmu Pendidikan UNG pada dimensi kemampuan terlihat dari: mampu memberikan informasi terkait pelayanan, mampu memproses dokumen, mampu merespon dengan cepat kebutuhan maupun keluhan pengguna layanan, serta mampu menjelaskan tentang prosedur/peraturan. Dimensi ini memiliki tingkat pencapaian sebesar 3,90 persen dan dikategorikan baik. Dimensi kemampuan membahas tentang kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan bidang kerja yang ditekuni terkait dengan pengetahuan dan keterampilan khusus yang dapat meningkatkan kualitas layanan (Cintyawati, Indartuti, & Wibowo, 2017).

### Sikap

Fakultas Ilmu Pendidikan UNG pada dimensi sikap terlihat dari: Keramahan dalam memberikan layanan, kejujuran dalam melayani, serta senyum, salam, sapa dalam menyambut pengguna layanan. Dimensi ini memiliki tingkat pencapaian sebesar 3,99 persen

dan dikategorikan baik. Dimensi sikap membahas tentang tindakan yang dilakukan ketika menghadapi pengguna layanan (Puspitasari, & Febry, 2019).

### **Penampilan**

Fakultas Ilmu Pendidikan UNG pada dimensi penampilan terlihat dari: pakaian, gedung yang bersih, ruang tunggu yang nyaman, serta mudahnya mendapatkan informasi. Dimensi ini memiliki tingkat pencapaian 3,95 persen dan dikategorikan baik. Dimensi penampilan membahas tentang penampilan fisik maupun non fisik yang dapat merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain (Tetraleniaj, anggraeni & Fatimah, 2021). Gedung Fakultas Ilmu Pendidikan UNG memiliki ruang tunggu di bagian lobby. Kedatangan tamu disambut dengan ramah saat memasuki pintu masuk Gedung oleh petugas. Pegawai dalam memberikan layanan selalu menggunakan seragam dan tanda pengenal. Selain itu, untuk kemudahan memperoleh informasi, terdapat website yang bebas diakses oleh seluruh masyarakat.

### **Perhatian**

Fakultas Ilmu Pendidikan UNG pada dimensi perhatian terlihat dari: kepedulian menghadapi keluhan pengguna layanan, kepedulian terhadap pengguna layanan yang dilayani, hubungan dengan pengguna layanan. Dimensi ini memiliki tingkat pencapaian sebesar 3,93 persen dan dikategorikan baik. Dimensi perhatian membahas tentang kepedulian penuh terhadap kebutuhan, keinginan, keluhan serta saran dari pengguna layanan (Nur, 2017).

### **Tindakan**

Fakultas Ilmu Pendidikan UNG pada dimensi perhatian terlihat dari: kecepatan pemberian layanan, menanggapi keluhan pengguna layanan, serta pemberian solusi terhadap permasalahan. Dimensi ini memiliki tingkat pencapaian sebesar 3,92 persen dan dikategorikan baik. Dimensi tindakan membahas tentang berbagai kegiatan nyata yang wajib dilakukan dalam melayani pengguna layanan (Triyanto, 2017).

### **Tanggung Jawab**

Fakultas Ilmu Pendidikan UNG pada dimensi tanggung jawab terlihat dari: bekerja dengan penuh tanggungjawab, prosedur pelayanan yang mudah, tepat waktu dalam menyelesaikan tugas. Dimensi ini memiliki tingkat pencapaian sebesar 3,88 persen dan dikategorikan baik. Dimensi tanggungjawab membahas tentang meningkatkan kepuasan atau keuntungan pengguna layanan melalui sikap kepedulian kepada pengguna layanan (Purwaningrum, 2018).

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Prima pada FIP UNG dilihat dari enam dimensi yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab berada pada tingkat pencapaian sebesar 3,93 persen dan dikategorikan baik. Berdasarkan hal tersebut, dapat dikatakan bahwa pengguna layanan telah mendapatkan layanan yang berkualitas dari FIP UNG. Para pengguna layanan telah mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar dan prosedur yang berlaku di FIP UNG. Hal ini dilakukan sebagai wujud tanggungjawab dan keterampilan pegawai FIP UNG yang telah bekerja semaksimal mungkin guna memenuhi harapan pengguna layanan.

## SIMPULAN

Berdasarkan survey menggunakan angket pelayanan prima yang terdiri dari 30 item yang telah divalidasi ahli. Rata-rata indeks pelayanan prima Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo adalah 3.93 yang menunjukkan bahwa pelayanan prima Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo berada pada kategori baik. Pada Dimensi Ability (kemampuan) memperoleh capaian skor 3.90 berada pada kategori baik., Dimensi Accountability (tanggungjawab) memperoleh capaian skor 3.99 berada pada kategori baik., Dimensi Attention (perhatian) memperoleh capaian skor 3.95 berada pada kategori baik., Dimensi Appearance (penampilan) memperoleh capaian skor 3.93 berada pada kategori baik., Dimensi Attitude (sikap) memperoleh capaian skor 3.92 berada pada kategori baik., Dimensi Action (tindakan) memperoleh capaian skor 3.88 berada pada kategori baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asih, Suparmanti, N. 2016. Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE)*, 7(2).
- Cintyawati, Birantika, Indartuti E., dan Wibowo, J.H. 2017. Pelaksanaan Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat (Studi kasus Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga di Kecamatan Menganti, Gresik)". *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2), pp. 799 – 822.
- Fadhillah, Nur, N., Choiri, M., dan Rahmi, Y. 2013. Analisis Pengaruh Faktor Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri*, 1(3), pp. 206-217
- Khaerunnisa & Handini. 2013. Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal STUDIA Akuntansi dan Bisnis*, 1(1), pp. 47-60.
- Kurdi, M. 2020. Menggagas Pelayanan Prima di Masa Pandemic Covid 19. *Jurnal Lingkaran widyaiswara*, 7(4), pp. 4 – 9.
- Nur, M. 2017. Kualitas Pelayanan Prima pada PT PLN (Persero) Rayon Makassar Selatan. *Jurnal Office*, 3(1), pp. 72 – 78
- Pautina, M.R., Rizki, A., Pratiwi, W. 2022. Efektifitas Pelaksanaan Program Bimbingan Konseling Inklusi di TK Damhil DWP UNG. *Jambura Early Childhood Education Journal*, 4(1), pp. 64-74
- Pautina, M.R, Rizki, A., Usman, I. 2022. Resiliensi Mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo di Masa Pandemi Covid-19. *PEDAGOGIKA*, 13(1), pp. 16-23
- Pautina, M.R., Idriani Idris., dan Jumadi Mori Salam Tuasikal. 2020. Pengaruh Bimbingan Kelompok Terhadap Harga Diri Siswa Kelas VIII SMP Negeri 6 Kota Gorontalo. *JAMBURA Guidance and Counseling Journal*, 1(1), pp. 8 – 13.
- Purwaningrum, Ribut. 2018. Bimbingan dan Konseling Komprehensif Sebagai Pelayanan Prima Konselor. *Jurnal Ilmiah Konseling*, 18(1), pp. 18 – 27



- Puspitasari, Fantika, F.. 2019. Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah. *J-MPI (Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(1), pp. 30-36.
- Tetraleniajr., Anggraeni, N., dan Fatihah, D.C. 2021. Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen di PT.KAI Bandung. *JIMEA|Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 5(2), pp. 1554-1569.
- Triyanto, D. 2017. Analisis Kinerja Organisasi Dalam Mewujudkan pelayanan Prima Kepada Masyarakat. *Mimbar Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*, 6(4), pp. 6-13.