

## **Pelayanan Prima Sebuah Bingkai Kata – Kata atau Wujud Nyata?**

Oleh: Siti Erlania,SH.

Kasubbag PTIP Pengadilan Agama Ngamprah

---

### **Konsep Pelayanan Prima**

Sebagai seorang Aparatur Negeri Sipil tentu kita sangat familiar dengan kata pelayanan prima khususnya para aparat peradilan yang selalu dituntut untuk memberikan *service excellent* kepada para pelanggan yaitu masyarakat para pencari keadilan. Dengan berbagai bentuk layanan, inovasi dan publikasi semua ditunjukkan untuk pembuktian bahwa aparat pengadilan telah merealisasikan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik demi mewujudkan amanat Undang Undang Dasar 1945.

Berbagai program akreditasi dan penilaian oleh Lembaga Negara atau pemerintah tidak lain bertujuan untuk menggaungkan dan menyakinkan masyarakat bahwa saat ini pelayanan publik di berbagai lini instansi pemerintah baik daerah dan pusat khususnya Lembaga Peradilan yang berada di bawah naungan Mahkamah Agung telah melakukan perubahan serta perbaikan demi terciptanya *good and clean governance*. Namun apakah kata pelayanan prima hanya sebuah bingkai kata-kata yang dipampang dalam sebuah banner, spanduk dan media sosial semata?

Dalam pelayanan prima ada dua elemen yang saling berkaitan yaitu pelayanan dan kualitas. Kedua elemen tersebut sangat penting bagi penyelenggaraan pelayanan. Untuk mewujudkan sebuah pelayanan prima berarti layanan tersebut harus memenuhi kriteria standar kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan itu sendiri menurut Gaspersz (1997) menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus memenuhi prinsip-prinsip: lebih mudah, lebih baik, cepat, tepat, akurat, ramah sesuai dengan harapan.

Sedangkan untuk mewujudkan layanan prima harus terpenuhinya tiga aspek yaitu: kemampuan yang profesional, kemampuan yang teguh, sikap yang ikhlas, tulus, saling membantu serta dapat menyelesaikan kepentingan demi memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan layanan.

## **Urgensi Pelayanan Prima**

Konsep reformasi birokrasi pemerintah yang bertujuan untuk mewujudkan *good governance* dibutuhkan sebuah *recovery* atau perbaikan menyeluruh khususnya dalam hal pelayanan peradilan. Maka dibutuhkan sumber daya manusia yang professional, karakter professional disini adalah aparat yang mampu menghadapi tantangan masa depan.

Untuk memenuhi tantangan dalam hal pelayanan prima Mahkamah Agung melahirkan Surat Keputusan Nomor 144/KMA/VIII/2007 tentang Keterbukaan Informasi Pengadilan. Lalu secara estapet keluar Surat Keputusan Nomor 1-144/KMA/SK/I/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan. Sebagai tonggak komitmen Mahkamah Agung perihal pelayanan publik terbitlah Surat Keputusan Nomor 026/KMA/SK/I/2012 Tentang Standar Pelayanan Pengadilan.

Tujuan diterbitkannya aturan-aturan diatas tidak lain untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan badan peradilan. Dan sebagai wujud nyata dukungan *potic will* pimpinan Mahkamah Agung terhadap Rencana Jangka Panjang Nasional.

Salah satu perwujudan pelayanan prima dibentuklah sebuah layanan bernama Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), sebuah layanan pengadilan yang mencakup berbagai fasilitas unsur layanan. Termasuk didalamnya sarana dan prasarana penunjang. Petugas layanan PTSP menjadi tolak ukur bagaimana nilai kualitas pelayanan di pengadilan tersebut. Petugas PTSP harus tahu betul seperti apa pelayanan yang baik dan menghindari pelayanan yang buruk.

Sekecil apapun kesalahan yang disampaikan oleh para petugas akan menjadi penilaian buruk terhadap kualitas pelayanan pengadilan. Kualitas dan profesionalisme petugas PTSP sangat penting karena mereka adalah jembatan utama tugas pokok pengadilan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pencari keadilan. Namun beban berat itu bukan berarti menjadi tanggung jawab seorang petugas PTSP saja.

Membangun karakter petugas PTSP yang professional adalah kewajiban atasan dan unsur pimpinan sebuah pengadilan tentunya dengan dorongan kuat dari diri petugas itu sendiri. Kompetensi petugas PTSP harus selalu ditingkatkan, arahan kepada petugas dalam memahami pelayanan yang kini semakin modern melalui teknologi informasi harus lebih ditingkatkan secara masif. Masih ditemukannya petugas yang belum memahami peraturan perundang-undangan tentang pelayanan, kurangnya pemahaman pedoman pelayanan dan rendahnya kualitas pelayanan,

menjadi cambuk bagi pimpinan dan semua unsur pengadilan bahwa ada sistem yang belum efektif dalam sebuah organisasi dalam melakukan pengawasan dan pembinaan.

Memahami isi sebuah visi organisasi sangatlah penting bagi seluruh aparat pengadilan agar mengetahui arah tujuan organisasi, sehingga aparat dapat mengidentifikasi bagaimana mewujudkannya. Dari sana akan muncul gagasan dan strategi untuk mencapainya dengan menentukan apa saja yang harus dilakukan dan siapa saja yang akan melaksanakan.

Dalam hal peningkatan kualitas petugas PTSP perlu kiranya disusun jadwal pengarahan dan memberikan pemahaman lebih mengenai pelayanan yang baik secara sistematis dan berkesinambungan. Karena karakter petugas yang profesional harus didasari oleh ilmu pengetahuan dan integritas. Perlu juga menerapkan langkah – langkah PDCA (Plan, Do, Check, Action) yang tentunya sudah dikuasai oleh para unsur pimpinan. Strategi – strategi ini merupakan dukungan terhadap peningkatan kualitas petugas PTSP dan berimbas kepada baiknya mutu pelayanan pengadilan. Agar kualitas pelayanan prima tidak hanya sebuah pemenuhan eviden semata namun telah diwujudkan dalam bentuk nyata.

## **Penutup**

Mewujudkan pelayanan publik yang prima memang tidaklah mudah, banyak varian kendala yang kadang terasa berat untuk mewujudkannya. Akan tetapi itu lah tantangan nyata bagi aparatur sipil negara ketika mengikrarkan sumpah dan janji di hadapan Tuhan akan kesanggupannya memikul tugas negara dengan sebaik-baiknya yang penuh keiklasan, kejujuran dan tanggung jawab.

## **Sumber Bacaan**

Dahyar Daraba, 2019, *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Makassar: Leisyah.

Rahman Mulyawan, 2016, *Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Bandung: Unpad Press.

Riant Nugroho Dwijowijoto, 2003. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*, Jakarta: Media Komputindo