

STRATEGI PELAYANAN ADMINISTRASI DI BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN TAKALAR

Dian Nur Hidayanty^{1*}, Samsir Rahim², Syukri³

^{1,2}Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

³Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

This study aims to find out how to strategy services in the national unity body and takalar district politics in order to realize effective administrative services. The number of informants in this study was 8 (eight) people. By using interview data collection techniques, observations, documentation, company documents, and literature studies. The results showed that the administrative service strategy in the national unity agency and takalar district politics can be seen from the aspects of 1) community service attributes have been said to be effective, this can be seen from the facilities and infrastructure that are sufficient, 2) aspects of the approach to improving services cannot be said to be effective, this is because employees are still slow in completing correspondence which is influenced by lack of human resources, 3) the management implementation aspect also cannot be said to be effective, this is because the training for employees in the KESBANGPOL agency in Takalar Regency is still lacking, and the 4th aspect) of the feedback system has been said to be effective, namely from the skills of the Head of the National Unity Agency and Takalar Regency Politics in understanding the obstacles experienced by the community.

Keywords: strategy, administrative services, public policy

Abstrak

Penelitian ini bertujuan guna mengetahui bagaimana strategi pelayanan di badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten takalar agar terwujudnya pelayanan administrasi yang efektif. Adapun jumlah informan pada penelitian ini adalah 8 (delapan) orang. Dengan menggunakan Teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dokumentasi, dokumen perusahaan, dan studi Pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan administrasi di badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten takalar dapat dilihat dari aspek 1) atribut layanan masyarakat sudah dikatakan efektif, hal ini bisa dilihat dari sarana dan prasarana yang sudah cukup memadai, 2) aspek pendekatan untuk penyempurnaan layanan belum bisa dikatakan efektif, hal ini dikarenakan masih lambatnya pegawai dalam menyelesaikan surat menyurat yang dipengaruhi oleh kurangnya SDM, 3) aspek implementasi manajemen juga belum bisa dikatakan efektif, hal ini dikarenakan pelatihan untuk para pegawai di badan KESBANGPOL kabupaten takalar kiranya masih kurang, dan aspek ke 4) system umpan balik sudah dikatakan efektif yakni dari kecakapan kepala badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten takalar dalam memahami kendala yang dialami oleh masyarakat.

Kata kunci: strategi, pelayanan administrasi, kebijakan publik

* dian@gmail.com

PENDAHULUAN

Pemerintahan ialah suatu kelompok ataupun instansi yang diserahkan legalitas (kesahan) selaku pemegang independensi paling tinggi buat menyelenggarakan kewajiban rezim (kewenangan negeri) dalam sesuatu negeri, dan dilengkapi dengan alat- alat negeri. Alhasil bisa dikatakan faktor penting dari sesuatu rezim itu ialah bentuknya pada wujud kelompok ataupun instansi, kelompok ataupun instansi yang diserahkan legalitas pada wujud wewenang oleh warga melewati sesuatu cara penentuan biasa, dan dilengkapi dengan alat- alat keseluruhan negeri selaku faktor pendukung pada menyelenggarakan kewajiban- kewajiban rezim itu. Oleh sebab itu penyelenggaraan rezim tidak lain merupakan melaksanakan fungsi legislatif, fungsi administrator, serta fungsi yudikatif cocok dengan wewenang tiap- tiap instansi yang diatur oleh peraturan perundang- undanga (Maulidiah, 2014).

Penyelenggaraan rezim yang bagus dalam dasarnya menuntut keikutsertaan semua bagian pengelola kebutuhan, bagus birokrasi di area penguasa, swasta selaku perpanjangan tangan penguasa serta warga. Penyelenggaraan rezim yang bagus

merupakan penguasa yang dekat serta mengayomi warga serta pada membagikan jasa wajib cocok dengan keinginan warga. Akar rezim yang baik bisa diamati dengan terlaksananya jasa khalayak yang bagus. Perihal ini cocok dengan ruh kebijaksanaan desentralisasi serta otonomi wilayah yang bermaksud buat membagikan elastisitas pada wilayah buat menata serta mengatur daerahnya tiap- tiap untuk kenaikan jasa khalayak (Rahmadana et al., 2020).

Rendahnya mutu jasa di Indonesia dikala ini mendesak penguasa buat lekas membenarkan mutu pelayanannya, paling utama pada perihal perizinan. Cerminan jasa perizinan dikala ini mengarah rumit, susah diakses, mempunyai metode yang amat kompleks dan tidak terdapatnya kejelasan durasi serta kelangsungan bayaran jasa yang diperlukan. Salah satu penanda kesuksesan penerapan otonomi wilayah merupakan daya penguasa wilayah buat membagikan jasa pada khalayak dengan bagus alhasil warga bisa mendapatkan jasa dengan cara gampang, ekonomis, kilat serta ramah cocok dengan skala kebahagiaan khalayak yang dikehendaki.

Pada bagan penyelenggaraan penguasa wilayah yang cocok dengan mandat UUD 1945 sehingga penguasa pusat membagikan wewenang pada

penguasa wilayah buat menata serta mengurus sendiri hal pemerintahannya sendiri. Buat menciptakan terwujudnya keselamatan warga penguasa wilayah melaksanakan strategi melewati jasa, pemberdayaan, serta kedudukan dan warga. Salah satu dari strategi penguasa wilayah merupakan membagikan jasa pada warga yang bagus serta berdaya guna. Penerapan otonomi wilayah yang besar, jelas, serta bertanggung jawab di dini pembaruan tidak bisa dipisahkan dari kemauan buat menciptakan aturan pemerintahan yang demokratis, aturan pemerintahan yang lebih banyak membagikan wewenang pada wilayah serta orang buat mengatur serta menanggulangi perkara daerahnya.

Semenjak dikeluarkannya Hukum Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 mengenai jasa public, Rezim Wilayah dengan cara lalu menembus menaikkan jasa public (Kepala negara Republik Indonesia, 2009), Pada menaikkan jasa khalayak penguasa wilayah diserahkan kebebasan lebih besar buat mengonsep serta memastikan sendiri tipe jasa yang diperlukan oleh warga. Bersamaan dengan perihal itu tuntutan warga buat memperoleh jasa yang bermutu lalu bertambah dari durasi ke durasi. Desakan itu terus menjadi bertumbuh bersamaan dengan tumbuhnya pemahaman kalau masyarakat negeri

mempunyai hak buat dilayani serta peranan penguasa wilayah buat bisa membagikan jasa.

Tantangan yang dialami pada jasa khalayak bukan cuma menciptakan suatu jasa yang berdaya guna, namun pula gimana jasa pula bisa dicoba dengan tanpa diskriminatif status dari warga yang dilayani. Salah satu filosofi dari otonomi wilayah merupakan terus menjadi mendekatkan jasa pada warga, oleh sebab itu buat bisa membagikan jasa yang bagus kepada warga, sebaiknya butuh dikenal terlebih dulu perkara yang dialami oleh warga. Sehabis kasus jasa warga diinventarisir serta dicoba analisa, sehingga butuh dicoba strategi jasa yang efisien serta cocok dengan karakter area dan penduduknya.

Pada perihal ini daya administrasi sedemikian itu berarti pada suatu instansi resmi ataupun non resmi untuk menggapai visi, tujuan serta misi suatu instansi melewati kenaikan kualitas layanan administrasi melewati daya administrasi. Bersumber pada analisa diatas sehingga periset melaksanakan riset mengenai strategi jasa Administrasi di tubuh kesatuan bangsa serta politik Kabupaten Takalar.

Bersumber pada hasil pemantauan dini yang dicoba pengarang di tubuh kesatuan bangsa serta politik Kabupaten

Takalar, kejadian permasalahannya ialah terdapat dalam mutu jasa administrasinya belum maksimum. Perihal itu dibuktikan dengan lambatnya cara jasa administrasi ilustrasinya dengan penanganan pesan mencatat, kurang teliti pada melakukan pengetikan pesan mencatat, dan kurang informatifnya aparat jasa administrasi. Lambatnya cara penanganan pesan mencatat artinya dikala pihak tubuh memutuskan kalau cara pembuatan pesan mencatat berakhir sangat lelet 3 hari sehabis cara pengajuan pesan tetapi pada penerapannya pesan yang diproses itu sering- kali terkini berakhir 4- 5 hari setelah itu, perihal ini berarti tidak cocok dengan ketentuan yang sudah diresmikan. Kurang cermat pada melakukan pengetikan pesan mencatat artinya ialah kerap terbentuknya kekeliruan pada penyusunan pesan mencatat ilustrasi kekeliruan yang kerap terjalin salah pengangkaan pesan, penaruhan ciri baca, serta lain serupanya.

Menurut Hamel dan Prahalad yang dikutip (Hoiriyah, 2015) “Strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam kaitannya dengan tujuan jangka panjang, program tindak lanjut, serta prioritas alokasi sumber daya”.

strategi adalah rumusan perencanaan untuk mencapai tujuan jangka panjang melalui pengintegrasian keunggulan dan alokasi sumber daya yang ada di sebuah kantor.

Menurut Salusu (2015) mengemukakan bahwa ada 8 elemen- elemen strategi, yaitu: 1). Seni Situasional Pada era peralihan dari tentara ke kelompok, strategi ditatap selaku sesuatu seni situasional, ialah keahlian gimana seseorang administratur administrator merancang ketetapan yang bersumber pada dalam basis energi kelompok, nilai- nilai administratif, serta mungkin terdapatnya kesempatan, namun pula tantangan dari area. Pemahaman strategi dengan begitu mulai memegang pandangan yang berarti serta kelompok, ialah misi(goals) Mc Donalds (Salusu 2015). 2). Tujuan dan Sasaran Bagi Chandler(Salusu 2015) berkata kalau strategi bisa didefinisikan selaku penentuan dari misi serta target waktu jauh sesuatu kelompok dan pemakaian Sebaris aksi serta peruntukan basis energi yang dibutuhkan buat menggapai misi itu. Terdapat 3 bagian berarti pada arti itu, ialah terdapatnya misi serta target, terdapatnya metode berperan, serta peruntukan basis energi buat

menggapai misi itu. Kennet Andrews merasa kurang puas dengan arti itu lalu menggabungkannya dengan ilham Ducker pada sesuatu arti terkini, strategi merupakan pola misi ataupun target yang diklaim sedemikian muka, ialah yang menerangkan bidang usaha apa yang digarap kelompok itu ataupun yang hendak digarap serta berbagai apa ataupun hendak semacam apa kelompok itu (Salusu 2015). 3). Produk Keunggulan Kompetitif Ansoff (Salusu 2015) memasukkan faktor terkini pada pemahaman strategi ialah produk atau lingkup pasar, kelebihan bersaing, serta sinergi. Hofer serta Schendel (Salusu 2015) menambahkan lagi faktor estimasi geografis, strategi melingkupi ruang lingkup yang bisa dimaksud pada kesesuaian produk ataupun pasar dengan area geografis. Tidak hanya itu, disetujui pula berartinya kelebihan bersaing serta sinergi. 4). Kebijakan dan Program Shirley serta Brown (Salusu 2015), strategi merupakan totalitas aksi yang diresmikan selaku ketentuan serta yang direncanakan oleh sesuatu kelompok. Learned, Chistensen, Andrews, serta Guth (Salusu 2015) berkata strategi merupakan pola misi, arti, target, serta kebijaksanaan biasa dan rencana-rencana buat menggapai tujuan-tujuan itu. Steiner serta Miner (Salusu 2015)

menganut pemikiran yang lebih besar pada memandang pertanda strategi, ialah kalau sebutan itu tidak cuma menunjuk dalam visi, tujuan, misi, serta target kelompok yang pokok, namun pula dalam strategi kebijaksanaan serta program dan dalam cara yang diperluas buat menjamin kalau strategi itu dilaksanakan untuk menggapai misi kelompok. Mereka merumuskan strategi dengan cara lebih khusus selaku keputusan-keputusan berperan yang ditunjukkan serta yang dengan cara keseluruhannya dibutuhkan buat menggapai misi kelompok. 5). Destinasi Pada kesimpulan lain Hatem serta Hatem (Salusu 2015) memandang strategi selaku sesuatu arah mengarah ke tempat pelabuhan terakhir. Target seperti itu tempat stasiun. Memutuskan sesuatu tempat stasiun ataupun destinasi ialah opsi target memilah arah menandakan ketetapan. Memandu alat transportasi selama arah itu merupakan penerapan serta ketetapan itu. Misi itu merupakan berarti sebab ajak dalam apa yang mau digapai di durasi kelak serta bukan menerangkan apa yang terjalin dikala itu. Seperti itu penyebabnya misi dibedakan dari strategi, namun wajib dilibatkan pada formulasi strategi. 6). Sumber Daya dan Lingkungan Ohmae (Salusu 2015)

berkata kalau strategi sesungguhnya tidak lain dari sesuatu konsep kegiatan buat mengoptimalkan daya sesuatu pihak pada mengalami bermacam daya di area upaya. Area ekstern itu haruslah diawasi dengan saksama, ialah dengan memilah kesempatan yang ada buat bisa menaikkan kedudukan dan sambil memperkecil kerugian- kerugian yang mencuat serta yang bisa jadi mencuat. Aspek area sudah ditatap selaku aspek yang memainkan andil berarti pada melaksanakan kelompok tanpa membelit- belitkan hubungannya dengan sumberdaya kelompok itu sendiri. 7). Program Bertindak Koontz serta Kreitner (Salusu 2015) tidak memuat area selaku bagian berarti, beliau memandang strategi selaku program berperan dengan niat menggunakan basis energi sebaik- baiknya buat menncapai tujuan penting kelompok. Tetapi, Kreiner memandang kelemahan arti itu alhasil merasa butuh buat pertama- tama membagikan atensi dalam bumi luar dari kelompok itu ialah area sosial, politik, ekonomi, serta teknologi. 8). Formulasi Strategi, Arus Keputusan, Mintzberg (Salusu 2015) strategi merupakan sesuatu pola pada sesuatu arus keputusan- keputusan berarti. Meski arti Mintzberg pendek, dianggapnya amat

berarti sebab arti itu bisa mengoperasionalkan rancangan strategi ke pada (1) jalan ketetapan serta insiden (2) analisa formulasi strategi. Mintzberg amat membenarkan ilham strategi dari Thompson (pada Salusu 2015) yang menerangkan strategi merupakan sesuatu pola dari arus ketetapan yang lagi berjalan yang ditunjukkan dalam penyesuai anggaran pengaitan basis energi kelompok dengan kesempatan serta hambatan area.

Menurut Hatten (Salusu 2015) Untuk menjamin agar supaya strategi dapat berhasil baik dengan meyakinkan bukan saja dipercaya oleh orang lain, tetapi memang dapat dilaksanakan, memberikan beberapa petunjuknya sebagai berikut: 1). Strategi harus tidak berubah- ubah dengan area, strategi terbuat menjajaki arus kemajuan warga, pada area yang berikan kesempatan buat beranjak maju. 2). Setiap kelompok tidak cuma membuat satu strategi, terkait dalam ruang lingkup kegiatannya. Bila terdapat banyak strategi yang terbuat sehingga strategi yang satu haruslah tidak berubah- ubah dengan strategi yang lain. Janganlah berlawanan ataupun bertolak belakan, seluruh strategi senantiasa diserasikan satu dengan yang lain. 3). Strategi yang efektif

seharusnya mementingkan serta memadukan seluruh sumberdaya serta tidak menceraiberaikan satu dengan yang lain. Kompetisi tidak segar antara bermacam bagian kegiatan pada sesuatu kelompok kerap kali mengklaim sumberdayanya, membiarkannya terpisah dari bagian kegiatan yang lain alhasil kekuatan-kekuatan yang tidak berpadu itu malah mudarat posisi kelompok. 4). Strategi seharusnya memfokuskan atensi dalam apa yang ialah kekokohnya serta tidak dalam titik- titik yang malah merupakan kelemahannya. Tidak hanya itu seharusnya pula menggunakan kelemahan kompetitor serta membuat langkah- langkah yang pas buat menaiki posisi bersaing yang lebih kokoh. 5). Sumber daya merupakan suatu yang kritis. Mengenang strategi merupakan suatu yang bisa jadi, seharusnya terbuat suatu yang memanglah pantas bisa dilaksanakan. 6). Strategi seharusnya memperkirakan efek yang tidak sangat besar. Memanglah tiap strategi memiliki efek, namun haruslah berjaga- jaga, alhasil tidak menjerumuskan organisasike lubang yang lebih besar. Oleh sebab itu strategi seharusnya senantiasa bisa dikontrol. 7). Strategi hendaknya disusun diatas landasan keberhasilan

yang telah dicapai. 8). Tanda-tanda suksesnya dari suksesnya strategi ditampakkan dengan adanya dukungan dari pihak-pihak yang terkait dari para eksekutif, dari semua pimpinan unit dalam organisasi.

Menurut Tjiptono (2000) strategi meningkatkan kualitas jasa/layanan harus mencakup empat hal berikut: 1). Atribut Layanan Pelanggan/Masyarakat artinya Membagikan alat serta infrastruktur yang berkualitas dan Penyampaian layanan atau pelayanan wajib pas serta cermat, dengan atensi serta keramahan. Seluruh ini berarti, sebab pelayanan tidak berbentuk raga(intangible), tidak bisa terpisahkan(perishable), amat variatif(variable), serta tidak terpisahkan antara penciptaan serta mengkonsumsi(inseparable) 2). Pendekatan buat Penyempurnaan Mutu Pelayanan. Penyempurnaan mutu pelayanan ialah pandangan berarti pada bagan menciptakan kebahagiaan klien. Paling tidak ini diakibatkan oleh aspek bayaran, durasi, serta akibat layanan klien. Ketiga aspek ini ialah inti uraian serta aplikasi sesuatu sistem yang responsif kepada klien serta kelompok buat pendapatan kebahagiaan puncak. 3). Sistem korban balik buat mutu layanan klien. Korban balik amat diperlukan buat penilaian serta koreksi

berkelanjutan. Buat itu, industri butuh meningkatkan sistem yang responsif kepada keinginan, kemauan, serta impian klien. Data korban balik wajib difokuskan dalam keadaan selanjutnya:

- Memahami persepsi pelanggan terhadap perusahaan, jasa perusahaan dan para pesaing.
- Mengukur dan memperbaiki kinerja perusahaan.
- Mengubah bidang-bidang terkuat perusahaan menjadi faktor pembeda pasar (market differentiation).
- Mengubah kelemahan menjadi peluang berkembang sebelum pesaing lain melakukannya.
- Mengembangkan sarana komunikasi internal agar setiap orang tahu apa yang mereka lakukan.
- Menunjukkan komitmen perusahaan pada kualitas dan para pelanggan.

Pada intinya, pengukuran umpan balik dibedakan menjadi dua jenis yaitu: Kepuasan pelanggan, dengan memahami persepsi kendala pelanggan. Dan Kualitas jasa/layanan, dengan mempertahankan kualitas pelayanan dan menambah kualitas pelayanan yang sudah ada.

4). Implementasi Manajemen harus menentukan cakupan kualitas jasa dan level layanan pelanggan sebagai bagian dari kebijakan organisasi. Dalam hal ini penyedia jasa dapat melakukan tiga tahap dalam pengendalian kualitasnya, yaitu:

- Melakukan investasi dalam seleksi dan pelatihan

- personil yang baik.
- Melakukan standarisasi proses pelaksanaan jasa.
- Memantau kepuasan pelanggan melalui sistem saran dan keluhan, survey pelanggan, dan comparison shopping, sehingga pelayanan yang kurang baik dapat dideteksi dan dikoreksi.

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “service”. Moenir (2002) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.”

Menurut Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Pengertian pelayanan berdasarkan kamus bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan

sehubungan dengan beli barang atau jasa.

Pada hakikatnya pelayanan merupakan serangkaian kegiatan sehingga proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksud dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Moenir 2002 yang dikutip menjelaskan bahwa “pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Jadi dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Terdapat dua istilah yang berkaitan dengan pelayanan yaitu melayani dan pelayanan. Melayani adalah membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang. Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Wasistiono mendefinisikan “pelayanan merupakan pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat” (Lailul

Mursyidah & Ilmi Usrotin Choiriyah, 2015)

Lailul Mursyidah & Ilmi Usrotin Choiriyah (2015) menyebut “pelayanan umum lahir dikarenakan adanya kepentingan umum”. Pelayanan umum bukan merupakan tujuan melainkan proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan. Pelayanan terdiri dari empat faktor yaitu: 1). Sistem, prosedur, dan metode. 2). Personel, terutama ditekankan pada perilaku aparatur.

METODE

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan jumlah informan adalah 8 (delapan) orang. Dengan menggunakan Teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dokumentasi, dokumen perusahaan, dan studi Pustaka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menjelaskan bagaimana strategi pelayanan administrasi di badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten takalar. Adapun strategi pelayanan di badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten takalar menurut Tjiptono (2000) yaitu atribut layanan masyarakat, pendekatan untuk penyempurnaan kualitas layanan,

implementasi manajemen, dan system umpan balik.

Atribut Layanan Masyarakat

Atribut Layanan Pelanggan/Masyarakat artinya Memberikan sarana dan prasarana yang berkualitas serta Penyampaian layanan/jasa harus tepat dan akurat, dengan perhatian dan keramahan.

Tersedianya sarana prasarana yang memadai serta berkualitas sangat dibutuhkan bagi setiap organisasi, hal tersebut diselenggarakan guna mencapai tujuan yang diharapkan. Menurut Mella Alkhori (2022) sarana prasarana adalah suatu yang paling dibutuhkan di setiap organisasi atau kantor dalam menyelenggarakan seluruh kegiatan guna mencapai tujuan yang diharapkan. Indikator ukuran kepuasan yang terdapat dalam sarana prasarana sebagai upaya untuk tercapainya target.

Berdasarkan hasil penelitian ini Pada atribut layanan pelanggan/masyarakat terutama pada sarana dan prasarana yang terdapat di badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten takalar sudah sangat menunjang terlaksananya kegiatan administrasi, karena sarana dan prasana menjadi hal terpenting yang digunakan untuk meraih tujuan bersama.

pada pemasaran atau penyampaian layanan juga sudah sangat baik dikarenakan pegawai dapat memberikan penjelasan pelayanan dengan baik dan jelas sehingga membuat masyarakat mudah paham terkait layanan yang diberikan.

Pendekatan Untuk Penyempurnaan Kualitas Layanan

Penyempurnaan kualitas layanan merupakan aspek penting dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan. Setidaknya ini disebabkan oleh faktor biaya dan waktu. Kedua faktor ini merupakan inti pemahaman dan penerapan suatu sistem yang responsif terhadap pelanggan dan organisasi untuk pencapaian kepuasan optimum.

Pada faktor biaya sudah sangat memuaskan masyarakat, karena masyarakat tidak perlu membayar biaya pembuatan perizinan. Sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu 0 (nol) rupiah.

Pada indikator waktu yang dibutuhkan masyarakat saat membuat perizinan terbilang cukup lama karena ada beberapa pembuatan surat perizinan yang membutuhkan waktu beberapa hari dikarenakan masih kurangnya sumber daya manusia pada badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten takalar.

Adapun strategi yang dapat digunakan pada kendala ini menurut Alvin alvianto (2014) yaitu strategi memprakarsai dan mendefenisi budaya organisasi Strategi ini tidak diarahkan pada pemecahan masalah, tetapi lebih pada upaya memperbaiki kondisi dasar di dalam organisasi/kantor dengan Sumber daya yang memadai disediakan di mana pun dan kapan pun dibutuhkan.

Dalam hal ini badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten takalar dapat menambah pegawai dengan cara merekrut pegawai yang berkualitas dan dapat bekerja dibidang administrasi dengan baik guna menutupi kekurangan sumber daya manusia agar dapat terciptanya sumber daya manusia yang baik serta menjamin perbaikan kualitas secara terus menerus, agar semua karyawan bisa bekerja secara lebih baik dan sukses.

Implementasi Manajemen

Implementasi Manajemen sebagai bagian dari proses implementasi, manajemen harus menentukan cakupan kualitas jasa dan tingkat layanan pelanggan sebagai bagian dari kebijakan organisasi. Dalam hal ini penyedia jasa dapat melakukan tiga tahap dalam pengendalian kualitasnya, yaitu seleksi dan pelatihan, standarisasi prosedur pelayanan, dan memantau kepuasan

pelanggan melalui sistem saran dan keluhan.

Dari segi seleksi dan pelatihan di badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten takalar calon pegawai yang ingin bekerja di badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten takalar harus mengikuti seleksi terlebih dahulu sesuai dengan bidang kerjanya masing-masing agar dapat bekerja dengan baik karena Seleksi merupakan bagian materi dari operasional manajemen sumber daya manusia yaitu pengadaan (procurement), sedangkan pengadaan itu sendiri terdiri dari perencanaan, perekrutan, seleksi, penempatan, dan produksi. Proses seleksi merupakan tahap-tahap khusus yang digunakan untuk memutuskan pelamar mana yang akan diterima sehingga mendapatkan pegawai sesuai dengan yang diinginkan.

Pelatihan untuk para pegawai di badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten takalar kiranya masih kurang. Menurut deno sunarsi (2018) Pelatihan berhubungan dengan menambah pengetahuan keterampilan dan kecakapan untuk melakukan pekerjaan tertentu, pelatihan diadakan sebagai salah satu upaya untuk peningkatan kinerja sumber daya manusia, yang merupakan suatu siklus yang harus dilakukan secara terus menerus. Karena perkembangan perusahaan harus diimbangi oleh

kemampuan sumber daya manusianya. Maka dari itu badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten takalar harus lebih sering lagi mengadakan pelatihan untuk pegawainya agar kiranya dapat menambah wawasan dan mengembangkan kemampuan diri.

Menurut dedek (2020) Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Bila konsumen merasakan performa pelayanan sama atau melebihi ekspektasinya, berarti mereka puas. Sebaliknya jika performa produk kurang dari ekspektasinya, berarti mereka tidak puas. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Terkait dengan Kepuasan pelanggan/masyarakat terhadap badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten takalar sudah sangat puas dikarenakan sarana dan prasarana serta keramahan pegawai pelayanan administrasi di badan kesatuan bangsa dan politik Kabupaten Takalar.

Menurut Rafida dewi (2014) standarisasi prosedur pelayanan yang baik yaitu Suatu prosedur yang sederhana akan mempermudah pekerjaan yang diikuti, diawasi serta diarahkan kepada pencapaian tujuan dengan dan juga melibatkan upaya manusia (aparatur) atau peralatan lain

yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Maka dari itu Standarisasi prosedur pelayanan pelayanan di badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten takalar sudah dapat dikatakan efektif karena dapat memberitahukan prosedur pelayanan dengan baik dan jelas kepada masyarakat dan juga ditunjang fasilitas layanan yang memadai.

Sistem Umpan Balik

Sistem umpan balik sangat dibutuhkan untuk evaluasi dan perbaikan berkesinambungan. Informasi umpan balik pada penelitian ini difokuskan pada memahami persepsi pelanggan terhadap perusahaan dan mempertahankan kinerja perusahaan. Memahami persepsi kendala masyarakat artinya bagaimana kita mampu Memberikan pandangan dan memahami kendala atau suatu permasalahan yang dialami oleh masyarakat.

Dalam hal memahami persepsi kendala masyarakat berdasarkan hasil penelitian ini maka dapat dikatakan bahwa badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten takalar sudah baik dalam memahami persepsi kendala masyarakat mengapa demikian karena setiap terdapat pengaduan kendala masyarakat kepala badan beserta

pegawai lainnya melakukan rapat untuk membicarakan kendala yang dialami oleh masyarakat. Dalam rapat tersebut dibuka ruang diskusi untuk memberikan masukan serta saran terhadap kendala yang dialami.

Dari segi mempertahankan kinerja badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten takalar sudah bagus karena dalam menjaga kinerja yaitu dengan menerapkan sikap kedisiplinan dalam bekerja dan juga menanamkan motivasi dalam diri setiap pegawai.

Menurut wahyudi (2019) disiplin merupakan system pengendali bagaimana perilaku kerja dihadirkan, agar tercipta efektivitas. Dengan terciptanya keefektifan kerja maka mudah bagi perusahaan mencapai tujuan. Motivasi dapat meningkatkan emosional pegawai, dampaknya dapat melahirkan sikap optimis, pantang menyerah, dan berpikir positif.

KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan judul strategi pelayanan administrasi pada badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten takalar dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : 1). Atribut layanan masyarakat, terkait sarana dan prasarana di badan kesatuan bangsa dan

politik kabupaten takalar sudah sangat menunjang para pegawai untuk memberikan pelayanan administrasi dan pemasaran/penyampaian layanan pada badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten takalar juga sudah sangat baik karena para pegawai dapat memberikan penjelasan pelayanan dengan baik dan jelas sehingga membuat masyarakat mudah paham terkait layanan yang diberikan. 2). Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas layanan, memfokuskan pada dua factor yaitu biaya dan waktu. Dari segi biaya sudah Sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu 0 (nol) rupiah namun dari segi waktu belum sempurna dalam penyelesaian beberapa surat perizinan itu masih harus membutuhkan waktu lebih dari 24 jam dikarenakan masih kurangnya sumber daya manusia (SDM) pada badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten takalar. 3). Implementasi manajemen, Dalam hal melakukan tiga tahap yaitu seleksi dan pelatihan, standarisasi prosedur pelayanan, dan memantau kepuasan pelanggan melalui sistem saran dan keluhan. Seleksi pada badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten takalar sudah baik karena setiap ingin merekrut pegawai harus mengikuti tes terlebih dahulu yang telah ditetapkan oleh pihak badan, Namun pada segi

pelatihan masih kurang karena pegawai di kesatuan bangsa dan politik kabupaten takalar hanya mengikuti pelatihan satu kali setahun. Kemudian dilihat dari Prosedur pelayanan pada kesatuan bangsa dan politik kabupaten takalar sudah efektif karena dapat memberitahukan prosedur pelayanan dengan baik dan jelas. Kepuasan pelanggan pada badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten takalar itu sudah sangat puas karena dilihat dari sarana yang diberikan dan keramahan pegawainya. 4). System umpan balik, difokuskan pada memahami persepsi pelanggan terhadap perusahaan dan mempertahankan kinerja perusahaan. Dari segi memahami persepsi pelanggan pada badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten takalar sudah baik karena dapat memberi jalan keluar terkait setiap penyampaian permasalahan yang dialami masyarakat melalui diskusi rapat atau diskusi bersama. Dalam mempertahankan kinerja juga badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten takalar sudah sangat baik karena menerapkan sikap kedisiplinan dan motivasi.

REFERENSI

Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan.

Maneggio: *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), pp. 171-180.

Havianto, H. (2014). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik* (Skripsi, Universitas Airlangga, Surabaya).

Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.

Maulidiah, S. (2014). *PELAYANAN PUBLIK: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV. Indra Prahasta.

Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Muslimah, R. D. (2014). Prosedur Pelayanan Administrasi Dalam Pembuatan Sertifikat Tanah Pada Badan Pertanahan Nasional di Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Administrasi Negara*, 3(2).

Rahmadana, M. F., Tentrem Mawati Nurhayati Siagian, A., Agustina Perangin-angin John Refelino, M., Yusuf Tojiri, M., Siagian Nur Arif Nugraha, V., Orba Manullang, S., Silalahi Devi Yendrianof, M., Puspita Sari, A., Nopen Supriadi Marlynda Happy Nurmalita Sari, M., & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Kita Menulis.

Salam, M. A. D., & Rosy, B. (2022). Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 9(3), pp. 377-91.

Sunarsi, D. (2018). Pengaruh rekrutmen, seleksi dan pelatihan terhadap produktivitas kerja karyawan. *KREATIF: Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 6(1), pp.

14-31.

Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Andi Yogyakarta.

Wahyudi, M. (2019). Pengaruh disiplin dan motivasi terhadap kinerja karyawan. *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, 2(3), pp. 351-360.