

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam kegiatan operasional setiap organisasi atau instansi sudah pasti berhubungan dengan tamu. Tamu sendiri dapat dibedakan menjadi tamu bisnis yang memiliki keperluan secara langsung dengan karyawan dalam organisasi maupun tamu yang datang untuk menggunakan fasilitas yang tersedia dan dijual oleh perusahaan. Walaupun begitu kepuasan tamu tetap menjadi hal yang terpenting bagi perusahaan. Ada banyak cara agar dapat memenuhi ekspektasi tamu serta memberikan pelayanan yang memuaskan. Salah satunya adalah dengan pelayanan yang diberikan.

Pelayanan sendiri secara harfiah dapat diterjemahkan sebagai sebuah kegiatan yang dilakukan semata-mata untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dimana dalam proses kegiatan pelayanan sendiri memiliki prosedur yang telah diatur. Prosedur merupakan panduan bagi karyawan agar dapat melayani pelanggan dengan baik dan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Hal ini dilakukan dengan tujuan pelanggan merasa cocok dengan jenis pelayanan yang diberikan. Kegiatan pelayanan memang banyak melibatkan karyawan dalam prosesnya namun perusahaan tetap memiliki andil besar dalam kegiatan tersebut. Bukan hanya dalam segi pembuatan prosedur atau peraturan namun perusahaan

juga diwajibkan untuk memperhatikan fasilitas serta keterampilan karyawan pada divisi-divisi di perusahaan.

Hal ini juga berlaku untuk Kelurahan Tugu Selatan yang merupakan Kantor Pemerintah yang berinteraksi secara langsung dengan masyarakat. Hal ini berlaku untuk seluruh divisi ataupun jabatan pada Kelurahan sehingga diperlukan pelayanan yang baik agar masyarakat merasa puas. Namun sayangnya ada beberapa divisi yang kurang memenuhi harapan atau ekspektasi masyarakat dalam melaksanakan pelayanan. Salah satu divisi yang perlu diperhatikan adalah divisi *Front Office* yang tidak memiliki karyawan sehingga menghambat proses kegiatan. Untuk menanggulinya maka karyawan dari divisi lain harus mengambil beban kerja untuk menjaga *Front Office* disela waktu dalam melayani masyarakat pada divisinya.

Divisi tersebut adalah divisi Dukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) hal ini dikarenakan divisi Dukcapil sendiri merupakan divisi yang paling banyak berkontribusi dalam menangani dan mengurus berkas atau dokumen masyarakat. Selain itu divisi Dukcapil juga merupakan divisi yang paling dekat dengan meja *Front Office* sehingga dinilai dapat lebih mudah jika divisi Dukcapil yang menjaga *Front Office*, karena dari segi jarak lebih dekat dan memiliki informasi yang lebih berguna untuk dapat menjawab pertanyaan masyarakat yang bertanya. Selain Dukcapil ada pula petugas PPSU (Penanganan

Prasarana dan Sarana Umum) yang akan menjaga meja *Front Office* jika masa shift sudah berakhir.

Namun hal tersebut tentu bukan merupakan solusi karena dengan mengganti karyawan *Front Office* dengan Dukcapil hanya akan menambah permasalahan dalam hal pelayanan serta menambah beban kerja karyawan Dukcapil dan PPSU. Walaupun terlihat berjalan dengan lancar tetapi proses kegiatan administrasi tetap terganggu karena karyawan harus mengambil dua kewajiban dalam satu waktu menyebabkan karyawan menjadi lebih lambat dalam memberikan pelayanan. Terlebih jika dalam kondisi yang sibuk maka karyawan Dukcapil akan tetap berada di divisinya dan meninggalkan meja *Front Office* menjadi kosong. Kekosongan meja *Front Office* menyebabkan masyarakat akan tetap berkerumun di depan meja serta pintu masuk kelurahan untuk bertanya.

Berdasarkan uraian diatas yang didapatkan penulis dari kegiatan observasi langsung, maka penulis tertarik untuk menyusun karya ilmiah dengan judul **“Analisis Proses Kegiatan Pelayanan Prima Pada Kelurahan Tugu Selatan.”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah terurai diatas, maka perumusan masalah yang penulis angkat dalam dalam karya ilmiah ini adalah “Bagaimana Pentingnya Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kelurahan Tugu Selatan ?”

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Karya ilmiah yang penulis susun memiliki tujuan sebagai berikut :

- a. Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar ahli madya pada Program Studi D3 Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta
- b. Menganalisis untuk memahami proses kegiatan pelayanan Prima pada Kelurahan Tugu Selatan

2. Manfaat Penulisan

Selain tujuan, karya ilmiah ini juga memiliki manfaat, yaitu :

Bagi Penulis :

- a. Meningkatkan wawasan dan pengetahuan mengenai sistem pelayanan prima
- b. Melatih untuk berpikir kritis serta keterampilan membaca situasi dan menemukan solusi yang baik

- c. Melatih penulis untuk dapat mengungkapkan hasil penelitian dalam bentuk karya ilmiah yang terstruktur.

Bagi Kelurahan Tugu Selatan

- a. Menjalin hubungan kerja sama yang harmonis antara Kelurahan Tugu Selatan dengan Universitas Negeri Jakarta
- b. Mendapatkan saran serta masukan mengenai sistem pelayanan *Front Office* di Kelurahan Tugu Selatan

Bagi Universitas Negeri Jakarta

- a. Membangun hubungan kerja sama antara Universitas Negeri Jakarta dengan Kelurahan Tugu Selatan
- b. Menambah referensi agar dapat menyempurnakan kurikulum sehingga Universitas Negeri Jakarta dapat menghasilkan lulusan yang kompeten dalam lingkup pekerjaan.