**PENTINGNYA KUALITAS PELAYANAN PRIMA PADA UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KANTOR BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA MANADO**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Guna Memenuhi Syarat Untuk Memperoleh Ijazah Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado**

**Oleh Virjinia J. Lontoh NIM: 15 051 015**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TAHUN 2018**

**DAFTAR ISI**

**HALAMAN JUDUL………………………………………………………... i ABSTRAK................................................................................... ................... ii MOTTO................................................................................... ....................... iv LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING................................. ............. v LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.................................... vi LEMBAR KEASLIAN TULISAN................................. .............................. vii BIOGRAFI................................................................................... .................. viii KATA PENGANTAR ................................. .................................................. ix DAFTAR ISI................................................................................................... xi DAFTAR TABEL................................. ......................................................... xxxix DAFTAR GAMBAR................................. ..................................................... xl**

**BAB I PENDAHULUAN**........................................................................ 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1.1 | Latar Belakang ....................................................................... | 1 |
| 1.2 | Identifikasi Masalah ............................................................... | 4 |
| 1.3 | Perumusan Masalah................................................................ | 4 |
| 1.4 | Pembatasan Masalah .............................................................. | 4 |
| 1.5 | Tujuan dan Manfaat Penelitian .............................................. | 5 |
|  | 1.4.1 Tujuan Penilitian ......................................................... | 5 |
|  | 1.4.2 Manfaat Penelitian ...................................................... | 5 |
| 1.6 | Metodologi Penelitian ............................................................ | 5 |
|  | 1.6.1 Tempat dan waktu Penelitian ...................................... | 5 |
|  | 1.6.2 Metode dan Jenis Penelitian........................................ | 6 |
|  | 1.6.3 Jenis Data dan Metode Pengumplan Data................... | 6 |
|  | 1.6.4 Analisis Data ............................................................... | 7 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **BAB II** | **KAJIAN PUSTAKA** ................................................................... | | 8 |
|  | 2.1 Landasan Teori ....................................................................... | | 8 |
| 2.1.1 | | Pengertian Pelayanan ................................................. | 8 |
| 2.1.2 | | Manfaat Kualitas Pelayanan....................................... | 11 |
| 2.1.3 | | Pelayanan Prima......................................................... | 13 |
| 2.1.4 | | Tujuan Pelayanan Prima ............................................ | 17 |
| 2.1.5 | | Manfaat Pelayanan Prima .......................................... | 19 |
| 2.1.6 | | Kepuasan Pelanggan .................................................. | 21 |
| 2.1.7 | | Pengertian Pelayanan Terpadu Satu Pintu ................. | 25 |
| 2.1.8 | | Tujuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ....................... | 26 |
| 2.1.9 | | Prinsip Pelayanan Terpadu Satu Pintu ....................... | 27 |

2.1.10 Standart Pelayanan Terpadu Satu Pintu ..................... 29

2.2 Tinjauan Pustaka ................................................................... 30

**BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN** ................................................... 33

3.1 Gambaran Umum Perusahaan ................................................ 33

3.1.1 Sejarah Umum Badan Kepegawaian Negara ............. 33

3.1.2 Visi dan Misi .............................................................. 38

3.1.3 Bidang Usaha ............................................................. 38

3.1.4 Sumber Daya Perusahaan........................................... 39

3.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan ................................. 40

3.1.5.1 Uraian Pekerjaan.......................................... 40

3.2 Gambaran/Deskripsi Permasalahan ....................................... 42

3.3 Pembahasan............................................................................ 44

3.3.1 Pelayanan Prima di Kantor Badan Kepegawaian

Negara Pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu ..... 44

3.3.2 Untuk Mengetahui Pentingnya Pelaksanaan

Pelayanan Prima Terhadap Nama Baik Kantor

Badan Kepegawaian Negara Pada Unit Pelayanan

Terpadu Satu Pintu .................................................... 49

|  |  |
| --- | --- |
| **BAB IV PENUTUP** ................................................................................... | 57 |
| 4.1 Kesimpulan ............................................................................ | 57 |
| 4.2 Saran ...................................................................................... | 58 |

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar belakang**

Salah satu hal yang menjadi pusat perhatian di era reformasi adalah sikap dan perilaku aparat pemerintahan, mereka di tuntut untuk lebih professional dan lebih transparan dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab tanpa mencederai system yang berlaku demi tercapainya tujuan bersama sebagaimana yang telah tercakup dalam pembukaan undang-undang dasar 1945. Tujuan ini hanya karna bisa dilakukan jika semua elemen menempatkan posisinya sebagai pekerja professional di bidangnya dengan memberikan pelayanan yang prima mengingat bahwa salah satu faktor yang bisa menunjang tercapainya tujuan bersama adalah adanya kepercayaan yang terbangun di masing-masing elemen dengan sama- sama memberikan pelayanan yang baik.

Pada dasarnya sistem pemerintahan yang ada di Indonesia meletakan pelayanan sebagai dasar membangun hubungan dengan masyarakat yang mereka letakan dalam sistem pemerintahan. Pelayanan sebagai jembatan tercapainya tujuan bersama sudah pasti harus mendapatkan perhatian khusus demi tercapainya cita-cita bangsa. Untuk itu pegawai dituntut menjadi lebih professional dalam menjalankan tugasnya dan lebih bertanggung jawab mengingat pelayana publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi negara. Dengan konsep seperti ini maka diharapkan adanya hubungan timbal balik yang terjadi antara masyarakat

dengan pemerintah demi terwujudnya kesejahteraan bersama.

1

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualias prima merupakan salah satu ciri kepemerintahan yang baik *(Good Governance)* sebagai tujuan dari perdayagunaan aparatur negara. Disadari bahwa perdayagunaan kebijakan aparatur negara khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan, senantiasa harus memperhatikan tuntutan masyarakat.

Sebagai bentuk penerapan pelayanan publik pada Kantor Badan Kepegawaian Negara (BKN), diimplementasi dalam bentuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Sesuai dengan keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/ M.PAN/7/2003 bahwa Kegiatan Pelayanan Publik di Kantor Regional XI BKN adalah Pelayanan Administratif yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik berupa surat keputusan dan nota persetujuan/penetapan, dengan konsep Pola Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Terpadu Satu Pintu dengan nama Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Pelayanan Terpadu Satu Pintu ditujukan untuk dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan prima melalui pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan pasti. Selain itu kebijakan tersebut juga memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat serta meningkatkan hak yang dilayani atas pelayanan publik yang lebih baik.

Tuntutan pelayanan yang baik begitu kuat dirasakan, terlebih bagi instansi pemerintah khususnya di Kantor Badan Kepegawaian Negara Manado. Ada begitu banyak layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat, namun berdasarkan hasil observasi selama melaksanakan Praktek

Kerja Lapangan, penulis melihat ada beberapa masalah dari berbagai kajian dan data penilaian masyarakat kepada kepuasan pelayanan, pada umumnya masih memberikan penilaian yang kurang baik. Ini dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan terpadu satu pintu belum sepenuhnya sesuai dengan standart pelayanan yang ada, penyebabnya yaitu: pelayanan yang diberikan pegawai tidak memuaskan dengan hasil yang diinginkan konsumen, contohnya seperti pelayanan berkas pensiun, berkas pensiun yang sudah diterima oleh petugas pelayanan seharusnya langsung diperiksa kembali oleh petugas pelayanan agar petugas langsung mengetahui lengkap atau tidak lengkapnya berkas-berkas tersebut, karena yang sering terjadi berkas yang diserahkan konsumen langsung di terima, dan petugas pelayanan mempersilahkan konsumen untuk menunggu di lobi sambil berkasnya di proses, setelah beberapa lama kemudian petugas pelayanan baru menyampaikan pada konsumen bahwa berkas tersebut belum bisa di proses karenan belum lengkap dan harus dilengkapi, padahal konsumen berharap kalau berkasnya sudah diterima itu akan segera diproses. Sama halnya pada saat jam istirahat yang seringkali mendapat keluhan dari konsumen dikarenakan petugas pelayanan yang belum tepat waktu dalam menjalankan tugasnya. Contohnya seperti ketepatan waktu, di kantor BKN Manado waktu istirahat yang diberikan sekitar satu jam yaitu pukul 12:00 – 13:00 dalam menjalankan tugasnya pegawai yang bertugas di PTSP, seharusnya sudah ada pada saat pukul 13:00 namun berdasarkan pengamatan penulis selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan masih saja ada pegawai yang belum menjalankan tugasnya di PTSP padahal waktu sudah menunjukan pukul 13:30

atau sudah melewati batas waktu istirahan yang semestinya. Hal inilah yang sering mendapat keluhan dari konsumen karena menunggu terlalu lama.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk mengajukan Tugas Akhir dengan judul **“Pentingnya Kualitas Pelayanan Prima Pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kantor Badan Kepegawaian Negara Manado”.**

**1.2 Identifikasi Masalah**

Dari uraian latar belakang yang telah ditulis, penulis memberikan identifikasi masalah yang akan dijadikan bahan penelitian sebagai berikut: Pegawai belum memberikan pelayanan yang baik ini terbukti dari masih ada komplein atau rasa tidak puas dari pelanggan atas pelayanan yang diberikan, pegawai belum dapat memberikan pelayanan yang prima.

**1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas maka disusunlah rumusan masalah yaitu “Bagaimana Pentingnya Kualitas Pelayanan Prima Pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Kantor Badan Kepegawaian Negara Manado?

**1.4 Pembatasan Masalah**

Kantor Badan Kepegawaian Negara Manado memiliki banyak bidang didalamnya. Maka penulis membatasi hanya pada unit pelayanan terpadu satu pintu.

**1.5 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

**1.5.1 Tujuan Penelitian**

a. Untuk Mengetahui Pelayanan Prima di Kantor Badan Kepegawaian Negara

Manado dibagian unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu

b. Untuk Mengetahui Pentingnya Pelaksanaan Pelayanan Prima Terhadap Nama Baik Kantor Badan Kepegawaian Negara Pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu

**1.5.2 Manfaat Penelitian**

a. Memberi masukan kepada Kantor Badan Kepegawaian Negara Manado untuk selalu memperhatikan pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

b. Sebagai bahan referensi dalam ilmu pendidikan terutama ilmu tentang pelayanan sehingga dapat memperkaya dan menambah wawasan bagi orang lain serta dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi pembaca dan penulis.

**1.6 Metodologi Penelitian**

**1.6.1 Tempat dan Waktu Penelitian**

a. Tempat Penelitian

Adapun tempat penelitian selama penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan pada Kantor Badan Kepegawaian Negara Manado yang berlokasi di Jl. A.A. Maramis Km. 8, Kelurahan Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado

b. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan selama 3 (tiga) bulan terhitung dari tanggal 05

Februari 2018 – 07 Mei 2018 dengan hari kerja senin sampai jumat dari pukul

08:00 – 16:00 WITA.

**1.6.2 Metode Dan Jenis Penelitian**

Metode penelitian yang penulis gunakan yaitu Deskriptif Kualitatif dengan melakukan pengamatan (obsevasi) langsung terhadap aktivitas pekerjaan pegawai pada Kantor Badan Kepegawaian Negara Manado di bagian unit pelayanan terpadu satu pintu.

**1.6.3 Jenis Data Dan Metode Pengumpulan Data a) Jenis Data**

Data Primer

Adalah data yang diperoleh langsung dari perusahaan yaitu berupa sejarah perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi, dan sumber daya dari pegawai Kantor Badan Kepegawaian Negara Manado.

Data Sekunder

Adalah data yang menunjang dalam penyusunan Tugas Akhir yaitu di ambil dari buku referensi yang berhubungan dengan penelitian.

**b) Metode Pengumpulan Data**

Observasi dan penelitian lapangan dengan cara melakukan praktek kerja lapangan secara langsung dan menjadi objek kajian, teknik pemgumpulan data yang dilakukan dengan melihat secara langsung proses yang terjadi di Kantor Badan Kepegawaian Negara Manado.

**1.6.4 Analisis Data**

Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif dengan memberikan gambaran umum dan memaparkan secara sistematis mengenai data yang diperoleh sesuai dengan kenyataan yang ada dilapangan secara menyeluruh dan selengkap-lengkapnya sehingga memperoleh data yang baik serta mengaitkannya dengan beberapa informasi yang diperoleh dari beberapa buku sehingga dapat menarik kesimpulan.