

## Pentingnya Perilaku dalam Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Pelayanan Prima

Mustabir Daming<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Doktor Administrasi Publik, Universitas Negeri Makassar.

### Abstrak

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu pilar utama dalam pembangunan masyarakat dan peningkatan kepercayaan terhadap pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pentingnya perilaku petugas dalam pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan prima. Pendekatan yang digunakan adalah studi pustaka, yang mencakup analisis literatur dari berbagai sumber terpercaya untuk mengidentifikasi peran, faktor-faktor yang mempengaruhi, dan strategi peningkatan perilaku dalam pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku petugas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan dan efisiensi operasional instansi. Sikap ramah, responsif, dan empati meningkatkan pengalaman positif pengguna layanan, sementara perilaku yang kurang baik dapat merusak citra instansi.

**Kata Kunci:** Perilaku, Pelayanan Publik, Pelayanan Prima.

### Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan aspek krusial dalam pemerintahan dan pembangunan masyarakat yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas tinggi dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan instansi terkait. Dalam konteks ini, perilaku petugas pelayanan publik menjadi salah satu elemen vital yang mempengaruhi kualitas dan efektivitas layanan yang diberikan. Perilaku dalam pelayanan

publik mencakup berbagai aspek, termasuk sikap, etika, komunikasi, dan interaksi antara petugas dengan masyarakat. Ketika petugas pelayanan publik menunjukkan perilaku yang baik, seperti sopan, responsif, dan profesional, hal ini tidak hanya meningkatkan pengalaman positif bagi pengguna layanan tetapi juga memperkuat citra dan reputasi instansi pelayanan publik tersebut.

Perilaku organisasi sangat berguna bagi para pelaku organisasi



untuk mengetahui sifat-sifat/ karakter apa saja yang dibutuhkan dalam berperilaku di organisasi (Widyanti, 2019:21). Administrasi Publik bertujuan memecahkan masalah-masalah publik melalui perbaikan-perbaikan terutama di bidang organisasi, sumber daya manusia dan keuangan (Tawai, 2013:20). Selanjutnya, (Denhardt & Denhardt, 2007) Menurut Eroy (2018:1) dilihat dari sifatnya, perbedaan perilaku manusia itu disebabkan karena kemampuan, kebutuhan, cara berpikir untuk menentukan pilihan perilaku, pengalaman, dan reaksi affektifnya berbeda satu sama lain. Perbedaan individu memiliki dampak langsung terhadap perilaku. Pelayanan publik yang baik dan efektif dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, penting bagi administrasi publik untuk mendengarkan aspirasi masyarakat dan meresponsnya dengan tindakan yang tepat.

Perilaku pelayanan birokrat

merupakan kegiatan yang dilakukan aparat pemerintah terhadap publik yang menguntungkan dan menawarkan kepuasan kepada publik sebagai penerima pelayan (Mujani & Irvani, 2020). Aparat birokrat sebagai penyedia pelayanan publik harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, kualitas pelayanan aparat birokrat terhadap masyarakat erat kaitannya dengan kepuasan pengan atau kepuasan konsumen sebagai penerima layanan itu sendiri. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi perilaku petugas dalam pelayanan publik antara lain budaya organisasi, kepemimpinan, pelatihan dan pengembangan, serta sistem insentif. Budaya organisasi yang mendukung nilai-nilai positif seperti integritas, keadilan, dan pelayanan dapat membentuk perilaku petugas yang sejalan dengan tujuan pelayanan prima. Kepemimpinan yang inspiratif dan mendukung juga memainkan peran penting dalam mendorong perilaku positif. Pelatihan dan pengembangan berkelanjutan diperlukan untuk meningkatkan



keterampilan dan pengetahuan petugas, sehingga mereka mampu memberikan layanan yang berkualitas. Sistem insentif yang adil dan transparan juga dapat memotivasi petugas untuk bekerja dengan baik dan berperilaku positif.

Pelayanan prima, atau yang sering disebut dengan istilah "service excellence," adalah standar pelayanan yang tidak hanya memenuhi tetapi juga melampaui harapan masyarakat. Untuk mencapai pelayanan prima, diperlukan keterampilan, komitmen, dan yang terpenting, perilaku yang mencerminkan dedikasi untuk memberikan yang terbaik bagi masyarakat. Pelayanan prima tidak dapat tercapai tanpa adanya perilaku positif dan proaktif dari petugas yang melibatkan diri dalam proses pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pentingnya perilaku dalam pelayanan publik dan bagaimana perilaku tersebut dapat berkontribusi terhadap terwujudnya pelayanan prima. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan faktor-faktor kunci yang

mempengaruhi perilaku petugas pelayanan publik serta strategi yang efektif untuk meningkatkan perilaku yang mendukung pelayanan prima. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi panduan bagi instansi pemerintah dan organisasi pelayanan publik dalam upaya meningkatkan kualitas layanan mereka.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi pustaka (literature review) untuk mengeksplorasi pentingnya perilaku dalam pelayanan publik dalam rangka mewujudkan pelayanan prima. Pendekatan studi pustaka dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan, menganalisis, dan mensintesis berbagai sumber informasi yang relevan dan terpercaya guna membangun pemahaman yang komprehensif mengenai topik yang diteliti. Penelitian ini dirancang sebagai studi pustaka sistematis yang melibatkan pengumpulan dan analisis literatur ilmiah dari berbagai sumber. Desain ini mencakup beberapa tahapan, mulai dari



identifikasi sumber, seleksi literatur, analisis isi, hingga sintesis temuan.

## Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil dari penelitian studi pustaka mengenai pentingnya perilaku dalam pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan prima, yaitu:

### 1. Pengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan

Temuan dari berbagai sumber menunjukkan bahwa perilaku petugas pelayanan publik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi dan kepuasan pengguna layanan. Sikap ramah, responsif, dan empati dalam berinteraksi dengan masyarakat dapat meningkatkan pengalaman positif pengguna layanan, sementara perilaku yang kurang baik dapat merusak citra institusi dan menurunkan kepercayaan masyarakat.

Perilaku pegawai dalam pelayanan publik sangat penting dan harus selalu diperhatikan dalam rangka memberikan layanan yang berkualitas, memperbaiki citra dan reputasi institusi pemerintah, serta meningkatkan kepercayaan dan

kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan (Sartika, 2013). Salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang memberikan kepuasan kepada konsumen adalah senantiasa melakukan strategi dan meningkatkan mutu pelayanan, oleh karena itu sudah seharusnya pelayanan kesehatan tidak lagi hanya sekedar memberikan pelayanan yang ada tetapi mengadakan peningkatan mutu yang dapat menjawab tuntutan kesehatan masyarakat (Sari et al., 2018).

### 2. Dampak Terhadap Efisiensi Operasional

Selain pengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan, perilaku petugas juga berdampak langsung terhadap efisiensi operasional instansi pelayanan publik. Petugas yang berperilaku profesional cenderung lebih disiplin, berorientasi pada solusi, dan mampu bekerja sama dengan baik dalam tim, sehingga meningkatkan produktivitas dan efektivitas layanan. Selanjutnya, perilaku dan cara berpikir profesional sangat dipengaruhi oleh kultur, struktur sosial dan kebutuhan



kepentingan masing-masing individu yang tidak dapat dibatasi oleh sekat apapun dan oleh kebijakan maupun aturan seketat apapun juga (Widhyharto, 2008).

### 3. Pengakuan dan Insentif

Institusi pelayanan publik perlu memberikan pengakuan dan insentif kepada petugas yang berprestasi dalam memberikan pelayanan prima. Insentif tersebut dapat berupa penghargaan, promosi, atau insentif finansial, yang dapat memotivasi petugas untuk terus meningkatkan kinerja mereka. Selanjutnya, reward merupakan sebagai bentuk apresiasi usaha untuk mendapatkan tenaga kerja yang profesional sesuai dengan tuntutan jabatan diperlukan suatu pembinaan yang berkeseluruhan, yaitu suatu usaha kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggunaan, dan pemeliharaan tenaga kerja agar mampu melaksanakan tugas dengan efektif dan efisien (Saleh & Mardiana, 2021).

## Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa perilaku dalam pelayanan publik memainkan peran yang sangat penting dalam menciptakan pelayanan prima yang memuaskan bagi masyarakat. Faktor-faktor seperti budaya organisasi, kepemimpinan, pelatihan, dan insentif mempengaruhi perilaku petugas pelayanan publik dan dapat dioptimalkan untuk mencapai pelayanan publik yang unggul. Oleh karena itu, pengembangan strategi yang memperkuat perilaku positif dalam pelayanan publik menjadi kunci dalam mewujudkan pelayanan prima yang diinginkan oleh masyarakat.

## Daftar Pustaka

- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2007). The New Public Service. In *Encyclopedia of Public Administration and Public Policy, Second Edition (Print Version)*. M.E. Sharpe, Inc. <https://doi.org/10.1201/noe1420052756.ch268>
- Eroy, A. R. El. (2018). *Perilaku Keorganisasian* (1st ed.). Desanta



Publisher.

- Mujani, S., & Irvani, D. (2020). Sikap dan Perilaku Warga terhadap Kebijakan Penanganan Wabah Covid-19. *Politika: Jurnal Ilmu Politik*, 11(2), 219-238. <https://doi.org/10.14710/politika.11.2.2020.219-238>
- Saleh, A., & Mardiana, A. (2021). Pemberian Reward Terhadap Peningkatan Motivasi Kerja Karyawan Dalam Perspektif Islam. *Mutawazin(Jurnal Ekonomi Syariah)*, 2(1), 1-14. <https://doi.org/10.54045/mutawazin.v2i1.233>
- Sari, I. W., Fajar, D. R., & Rahmawati, R. (2018). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Depo Igd Rumah Sakit Tk II Pelamonia Makassar. *Media Farmasi*, 14(2), 78. <https://doi.org/10.32382/mf.v14i2.599>
- Sartika, D. (2013). Analisis Perilaku Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kelurahan Lambara Kecamatan Tawaeli. *Katalogis*, 1(7), 135-146.
- Widhyharto, D. S. (2008). Menakar Perilaku Profesional Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Aparatur Birokraksi. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen PNS*, 2(1), 11-20.
- Widyanti, R. (2019). *Perilaku Organisasi (Teori dan Konsep) Jilid 1* (1st ed.). Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin.