

**OPTIMALISASI PELAYANAN PRIMA DI SMK NEGERI 5 SURABAYA
PRESPEKTIF PADA UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG
PELAYANAN PUBLIK**

Ardatila Puspita¹, Djoko Widodo²
^{1,2}Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

ardatilap01@gmail.com, jokowid@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan Publik tidak terlepas dari katakteristik dari pelayanan prima. Di Indonesia menerangkan pada UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik merupakan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Tujuan pegabdian ini dilakukan guna memberikan hasil pembelajaran mahasiswa berdasarkan observasi langsung dari masyarakat atau publik. Metode kualitatif seperti penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan dan dapat memudahkan mahasiswa dalam memberikan kesimpulan. Ruang lingkup penggunaan materi mahasiswa dalam program studi Administrasi Publik dengan menganalisis antara kenyataan dan teori yang ada pada masyarakat baik yang perusahaan swasta atau instansi pemerintahan (Anggraeny & Indartuti, 2023). Hal ini didapati mahasiswa bertujuan menghasilkan generasi penerus bangsa terutama ahli dalam bidang tata kelola pemerintahan untuk menjadikan kebijakan dan pelayanan di masa depan menjadi lebih realistis berdasarkan kebutuhan masyarakat. Kesimpulan yang didapat mahasiswa untuk menerapkan obseservasi optimalisasi pelayanan prima dalam pelayanan public mendapati bahwa pelaksanaan pelayanan prima di SMK dapat dioptimalkan kembali dengan mengingat pengaruh dari budaya pelayanan yang sangat kuat yang dibentuk oleh sikap karyawan serta manajemen orgarnisasi pemberi pelayanan.

Kata Kunci : Pelayanan prima, pelayanan publik

ABSTRACT

Public services cannot be separated from the characteristics of excellent service. In Indonesia, Law No. 25 of 2009 concerning public services is intended to provide legal certainty in the relationship between the community and organizers of public services. The aim of this service is to provide student learning outcomes based on direct observations from the community or public. Qualitative methods such as research are descriptive and tend to use analysis. Process and meaning are more emphasized in qualitative research. The theoretical basis is used as a guide so that the research focus is in accordance with the facts in the field and can make it easier for students to provide conclusions. The scope of use of student material in the Public Administration study program is by analyzing the realities and theories that exist in society, whether private companies or government agencies. It was found that students aim to produce the nation's next generation, especially experts in the field of governance, to make future policies and services more realistic based on community needs. The conclusions obtained by students from observing the implementation of excellent service in public services found that the implementation of excellent service in vocational schools could be optimized again by considering the influence of a very strong service culture which is formed by the attitudes of employees and the management of the organization providing the service.

Keywords: Excellent service, public service

PENDAHULUAN

Generasi penerus bangsa Indonesia sangat ditentukan dengan sumber daya manusia yang berkualitas. Namun selain itu penunjang sarana dan prasarana merupakan pendukung terlaksananya dalam pelayanan masyarakat. Peran Tata Usaha sekolah memberikan pengaruh yang besar bagi kelangsungan administrasi di sekolah seperti di SMK Negeri 5 Surabaya. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai tata usaha sekolah seperti penerimaan, pencatatan, pengklasifikasian, pengolahan, penyimpanan, pengetikan, penggandaan, pengiriman informasi dan data secara tertulis yang diperlukan oleh lembaga pendidikan. Pelayanan yang maksimal kepada masyarakat disebut sebagai pelayanan prima, artinya dengan memberikan pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan pelanggan.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan secara rutin dan memiliki peran penting bagi sebuah organisasi atau perusahaan. Pelayanan dibutuhkan untuk menjalankan suatu aktivitas guna menghasilkan sebuah jasa dalam suatu kegiatan perusahaan baik itu bidang jasa, konstruksi, industri atau manufaktur. Dalam menawarkan produk atau jasa diperlukan sebuah pelayanan yang prima, untuk tercapainya sebuah pelayanan prima diperlukan sikap yang baik sesuai dengan prosedur pelayanan yang berlaku di sebuah perusahaan. Pelayanan bukan hanya diberikan untuk pihak eksternal saja melainkan pihak internal dalam sebuah perusahaan atau instansi.

Suatu lembaga terus berusaha untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga pelanggan akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan seperti di Instansi SMK Negeri 5 Surabaya. Pelayanan yang maksimal kepada pelanggan disebut sebagai pelayanan prima, yang artinya memberikan pelayanan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan. Aspek-aspek pelayanan prima terdiri atas visi, misi dan motto, standar pelayanan dan maklumat pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur, sumber daya manusia, sarana dan prasarana pelayanan, sistem informasi pelayanan, penanganan pengaduan dan indeks kepuasan masyarakat. Visi, misi dan motto yang ada di suatu lembaga merupakan suatu target dan tujuan pencapaian yang akan diraih. Pesan yang terkandung dalam visi, misi dan motto suatu lembaga mencerminkan arah dan tujuan yang hendak dicapai. Visi, misi, dan motto dijadikan landasan dan pedoman untuk mewujudkan sekolah yang berkualitas.

Komponen standar pelayanan publik ini didesain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Di samping itu, dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut, dapat meminimalisir tindakan-tindakan maladministrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penundaan berlarut dan sebagainya yang merupakan celah terjadinya tindakan korupsi. Adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya.

Dengan terpenuhinya standar pelayanan publik tersebut, harapannya di SMK Negeri 5 Surabaya dapat mewujudkan dunia pendidikan khususnya sekolah menjadi welfare state yang dapat memenuhi kebutuhan dasar sebagai bentuk mekanisme pemerataan terhadap kesenjangan yang ada. Sekolah sebagai lembaga pemberi layanan menetapkan dan membuat suatu standar yang akan digunakan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Selain standar pelayanan, suatu instansi juga menetapkan maklumat pelayanan. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Pedoman Standar Pelayanan menyatakan maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. Pelayanan prima akan berjalan dengan baik jika

dilakukan sesuai dengan standar yang ada. Dalam pelaksanaannya di sekolah, pelayanan prima tersistem dalam mekanisme kerja dan mengacu pada prosedur-prosedur yang ada. Standar dalam prosedur disebut Standard Operational Procedure (SOP). SOP adalah langkah-langkah yang sistematis yang digunakan untuk melakukan suatu kegiatan termasuk pelayanan prima di sekolah.

Dengan demikian adanya observasi mahasiswa dalam pengabdian ini dapat menjadikan bahan ajar langsung di kebutuhan masyarakat sesuai teori yang telah dipelajari mahasiswa. Adapun tujuan magang pada mahasiswa ini dapat menciptakan hubungan timbal balik yang saling menguntungkan antara perguruan tinggi dan dunia kerja, mahasiswa dapat menyiapkan diri secara mental maupun fisik juga kualitas dalam rangka menghadapi persaingan dunia kerja yang semakin kompetitif. Pengaplikasian ilmu dan teori yang telah didapat pada masa perkuliahan program studi administrasi negara dapat menjadikan kajian baru dalam perkembangan dunia kerja.

Hal nya dengan Pelayanan publik hampir secara otomatis membentuk citra (image) tentang kinerja birokrasi, karena kebijakan Negara yang menyangkut pelayanan publik tidak lepas dari birokrasi. Sehubungan dengan itu, kinerja birokrasi secara langsung berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur. Birokrasi pemerintah atau aparatur Negara dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan memiliki posisi dan peran strategis dalam pelaksanaan pembangunan di suatu Negara. Dalam Implementasi Pelayanan Prima di SMK berdasarkan UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik ini, dapat dikatakan baik dalam mengikuti standart pelayanan publik yang tercantum di undang-undang.

Kualitas standar pelayanan di instansi SMK juga dapat dilihat dari Sementara untuk menjadi seorang yang profesional dalam memberikan pelayanan maka aparatur negara harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang bidang tugas masingmasing, sebagaimana dinyatakan bahwa pelayanan profesional adalah kemampuan seseorang yang memiliki profesi melayani kebutuhan orang lain atau yang profesional menanggapi kebutuhan khas orang lain. Sementara kualitas adalah pemenuhan terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan atau klien serta kemudian memperbaikinya secara berkesinambungan. Berdasarkan konsep pelayanan dan kualitas di atas maka dapat ditarik satu kesimpulan bahwa pelayanan masyarakat yang berkualitas (exellent service) adalah setiap usaha membantu atau menyiapkan segala bentuk urusan yang dilakukan aparatur pemerintah dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (masyarakat). Dengan adanya implelementasi pelayanan prima yang ada di lingkungan instansi pendudukan menjadikan beberapa indikasi budaya pelayanan yang dapat di tingkatkan berdasarkan perkembangan masyarakat modern dan zaman.

METODE PELAKSANAAN

Pelaksanaan kegiatan magang yang dilaksanakan di SMK Negeri 5 Surabaya, tepatnya di Jl. Mayjend. Dr. Moestopo No.167-169, Kecamatan Gubeng, Kota Surabaya, Jawa Timur. Kegiatan magang ini dilaksanakan selama 40 hari kerja. Dengan hari kerja yang dimulai dari hari Senin-Jumat, dan jam operasional kerja yang dimulai dari pukul 07.30 sampai dengan pukul 16.00 WIB. Dalam pelaksanaan magang, metode yang digunakan ialah metode partisipatif yaitu dengan cara mengikuti kegiatan kinerja yang ada di SMK Negeri 5 Surabaya.

Selain itu, dalam memperoleh data pendukung, mahasiswa peserta magang melakukan pendekatan metode kualitatif dengan jenis yang digunakan adalah data primer, yaitu dengan cara observasi, meneliti, dan wawancara secara langsung dengan para pegawai terkait bentuk kinerja yang akan dilaksanakan.



Gambar 1 Bagan Alir Kegiatan Magang
Sumber : Olahan data peneliti, 2023.

1. Persiapan
Menurut Arifin (2011), observasi/persiapan adalah suatu proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis, logis, objektif, dan rasional mengenai berbagai fenomena, baik dalam situasi yang sebenarnya maupun dalam situasi buatan untuk mencapai tujuan tertentu. Metode ini dilakukan dengan cara observasi proses kinerja, manajemen, dan kegiatan-kegiatan yang dilakukan suatu instansi dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Bentuk observasi ini berupa tentang kegiatan monitoring, dimulai dengan pengenalan dulu terkait lingkungan SMK Negeri 5 Surabaya dan pengenalan terkait struktur dan profil organisasi, beserta tugas pokok dan fungsinya. Proses pengumpulan data secara langsung dengan pengamatan dan mengajukan pertanyaan-pertanyaan di setiap bidang.
2. Pelaksanaan
Pelaksanaan kerja dilakukan dengan harapan untuk dapat mampu menerapkan tridharma perguruan tinggi yang sesuai dengan bidang pendidikan dan proses pengabdian sebelum terjun ke dunia kerja. Dalam hal ini, bentuk pelaksanaan kegiatan yang dilakukan adalah seperti melakukan pelayanan informasi dan administrasi persuratan.
3. Laporan
Laporan merupakan suatu hasil akhir dari pelaksanaan kegiatan magang yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa selama 40 hari kerja. Laporan ditulis sebagai bentuk pertanggungjawaban mahasiswa kepada universitas terkait beberapa kegiatan magang yang telah dilaksanakan dan disertai dengan luaran-luaran yang telah ditentukan. Untuk sebagai bahan evaluasi terkait kegiatan magang yang dilakukan, bentuk pembuatan laporan juga ditujukan kepada pihak instansi SMK Negeri 5 Surabaya yang menjelaskan mengenai hasil kegiatan magang dan beberapa saran atau rekomendasi dari peserta magang untuk instansi yang didampingi oleh pegawai penanggung jawab peserta magang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam melakukan kegiatan pengabdian di SMK Negeri 5 Surabaya bagian Tata Usaha unit pelayanan informasi, mahasiswa mendapati hasil pengabdian yang dilakukakn secara pelayanan prima sesuai dengan ketentuan yang ada ada pada pelayanan public dan kesesuaian pada tujuan utama pelayanan prima adalah meningkatkan kepuasan pelanggan/masyarakat. Hal ini berdampak langsung dengan meningkatnya loyalitas pelanggan serta peningkatan keuntungan. Pelayanan yang dilakukan di

SMK Negeri 5 Surabaya tidak hanya sebatas pelayanan persuratan. Kegiatan pelayanan yang dilakukan juga berupa Pelayanan Informasi (resepsionis), Pelayanan Studi Tiru/Banding, Pelayanan BLUD (Badan Layanan Umum daerah) berkenaan dengan persewaan lahan unit pemerintah sebagai fungsional kebutuhan masyarakat seperti persewaan lapangan (bola/basket/voli/futsal) maupun persewaan Lab.Komputer sebagai tempat ujian dinas pendidikan lain seperti Universitas Terbuka dan seleksi penerimaan anggota polri/bintara baru di tingkat akademik kepolisian, Pelayanan Teaching Factory (TEFA) seperti adanya jasa service motor/mobil di bengkel siswa, jasa pengisian ulang air minum, dan sebagainya dalam unit bengkel siswa.

Mahasiswa dapat menerapkan bagaimana konsep pelayanan prima dalam pelayanan publik unit pelayanan informasi dapat di optimalkan dengan baik dalam segi 1) Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan public relations sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi atau perusahaan. 2) Sikap (*Attitude*) adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai. 3) Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain. 4) Perhatian (*Attention*), adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami. 5) Tindakan (*Action*), adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali. 6) Tanggung jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.



Gambar 2 Kegiatan Tamu Kunjungan BLUD
Sumber : Oalahan data peneliti, 2023



Gambar 3 Kegiatan Pelayanan Masyarakat dalam permintaan pembuatan surat
Sumber : Oalahan data peneliti, 2023

Sedangkan dalam Pemberian budaya pelayanan prima menjadi modal utama dalam memberikan kepuasan pelanggan. Hal ini juga dipoleh mahasiswa jika pemberian kepuasan kepada pelanggan menjadi salah satu kewajiban dan tanggung jawab organisasi penyedia pelayanan. Fokus kepada pelayanan merupakan modal utama untuk menunjukkan kinerja organisasi. Budaya pelayanan merupakan cerminan dari praktek komunikasi yang dibangun antara pemberi layanan dan penerima layanan. Komunikasi yang terjadi mempunyai andil dalam membangun iklim organisasi, sehingga

berdampak pada membangun budaya organisasi (organization culture) dalam memberikan pelayanan, yaitu nilai dan kepercayaan yang menjadi titik pusat organisasi (Supriadi et al., 2021).



Gambar 2 Pelayanan terima tamu Kunjungan BLUD
Sumber : Oalahan peneliti, 2023

Dalam prepektif pelayan publik berdasar pada UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Mahasiswa dapat mempelajari mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai mengembangkan dan menerapkan good governance di Indonesia. Dijelaskan bahwa di Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan publik". Adapun tujuan pelayanan publik yang dapat dicapai juga sesuai dengan memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar dapat mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintahan.

Hasil pengabdian mahasiswa yang telah dilakukan di kantor Tata Usaha SMK Negeri 5 Surabaya dapat dianalisis bahwa implementasi pelayanan public yang dilakukan masih menemui kendala dengan tidak kesesuaian. Berdasarkan buku administrasi pelayanan negara, UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public pelaksanaannya di SMK Negeri 5 Surabaya mahasiswa mendapati teori Pelayanan Publik yang di Implementasikan dapat diartikan sebagai pernerbi layanan (melavani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Namun hal itu masih diketahui hanya sebagian pegawai yang benar-benar mengerti tujuan atau unsu-unsur yang terkandung dalam pelayanan publik itu sendiri

Berdasarkan masalah utama yang terjadi dalam pelayanan publik pada prinsipnya adalah terkait dengan peningkatan kualitas layanan itu sendiri. Kualitas layanan yang baik sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik pada umumnya masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: a) Kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (front line) sampai dengan tingkatan penanggung jawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali. b) Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.c) Kurang accessible. Berbagai unit pelaksanaka pelayanan terletak

jauh dari jangkauan masyarakat sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut. d) Kurang koordinasi. masih ada unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait. e) Terlalu Birokratis. Pelayanan (khususnya pelayanan perizinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, hal ini menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama. f) Kurang mau mendengar keluhan/saran/ aspirasi masyarakat. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/ aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu. g) Inefisien. Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perizinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan (Cahyawati, 2017).

Sedangkan implementasi pelayanan publik yang ada di SMK Negeri 5 Surabaya jika dilihat dari sisi sumber daya manusianya, masih ada sebagian pegawai yang kesulitan dalam kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empati dan etika. Hal ini sesuai dari berbagai pandangan juga setuju bahwa salah satu dari unsur yang perlu dipertimbangkan adalah masalah system kompensasi yang tepat. Mahasiswa melihat dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada desain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Sehingga Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pada teori yang dipaparkan maka dapat disimpulkan bahwa implementasi pelayanan prima bagian Tata Usaha yang berdasar UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik mempunyai peran penting dalam mewujudkan pelayanan prima di SMK Negeri 5 Surabaya. Dalam hal ini terwujud dalam pelaksanaan magang mahasiswa sejalan dengan tugas yang diberikan yaitu bagian resepsionis, mahasiswa dapat menguasai telepon masuk dan keluar, menangani pelayanan tamu dinas tingkat kota/provinsi/nasional dan luar negeri, menerima dan membalas e- mail masuk dan keluar, menangani surat masuk, menangani surat keluar, mendistribusikan dokumen, mengarsipkan dokumen dan menangani permintaan ATK telah sesuai dengan, konsep pelayanan prima yang bisa diterapkan SMK Negeri 5 Surabaya yaitu konsep yang terdiri dari 6A yaitu kemampuan (ability), sikap (attitude), penampilan (appearance), perhatian (attention), tindakan (action) dan tanggung jawab (accountability) yang sesuai dengan job desc resepsionis. Selanjutnya, dijalankan berdasarkan proses dan tahap pelayanan prima SMK Negeri 5 Surabaya yaitu resepsionis memberikan sikap positif terhadap masyarakat dalam menangani tamu, setiap ada yang berkunjung resepsionis menanyakan nama dan tujuan tamu, resepsionis memberikan perhatian kepada tamu, dan mendengarkan apa yang diinginkan dan memberikan perhatian kepada tamu sehingga tetap menjaga perasaan dan memberikan rasa nyaman, kepercayaan serta kepuasan masyarakat. Dan saran yang dapat disampaikan untuk instansi yaitu sebaiknya implementasi pelayanan prima yang dilakukan oleh instansi yaitu lebih ditingkatkan oleh seorang resepsionis pada khususnya lebih memperhatikan keinginan dan maksud tujuan dari tamu yang berkunjung ke instansi. Dengan demikian kualitas pelayanan prima dapat terjaga dengan baik dan konsisten dengan banyaknya perubahan kebutuhan informasi masyarakat tentang SMK.

DAFTAR PUSTAKA

Anggraeny, & Indartuti, E. (2023). Buku Pedoman Magang 2023. *Universitas 17 Agustus 1945*

Surabaya, 1–43.

Cahyawati, L. R. (2017). Implementasi Pelayanan Prima di Sekolah Menengah Kejuruan. *Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 2(1), 67–74.

Supriadi, M. N., Tinggi, S., Arastamar, T., Manullang, S. O., & Krisnadwipayana, U. (2021). *Pelayanan Publik*. January.