



Implementasi Pelayanan Prima Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali

Ni Nyoman Hendri Wahyuni¹, Made Sudiarta²
¹Universitas Teknologi Indonesia, ²Politeknik Negeri Bali
E-mail : [1wahyuni8120@gmail.com](mailto:wahyuni8120@gmail.com), [2sudiarta@pnb.ac.id](mailto:sudiarta@pnb.ac.id)



Abstrak

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan prima Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali dan kendala pelaksanaan pelayanan prima yang terjadi pada setiap titik pelayanannya.

Desain/metodologi/pendekatan: Penelitian ini menggunakan teknik deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan datanya melalui observasi, wawancara, dan eksplorasi online. Teknik analisis data menggunakan model interaktif id.

Temuan: Implementasi pelayanan prima Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali telah berjalan dengan baik. Dari seluruh layanan yang diberikan, terdapat integrasi layanan yang menghubungkan satu sama lain, tidak terpisahkan sehingga pelaksanaan layanan prima di Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali berjalan dengan konsep integral antara input-proses-output layanan.

Implikasi: Setiap proses pelatihan diawali dengan penyediaan informasi yang dapat dipercaya, kemudian dilanjutkan dengan proses administrasi, proses pembelajaran dan pelatihan yang berkualitas, dan proses pelatihan yang kredibel.

Kata Kunci: implementasi, pelayanan prima, lembaga sertifikasi profesi, kepuasan pelanggan.

Abstract

Purpose: This research is aimed to analyze the implementation of service excellent at Certification Board (Lembaga Sertifikasi Profesi) Politeknik Negeri Bali and to analyze the obstacles on implementing the service excellent at every service point.

Design/methodology/approach: This research uses descriptive qualitative method. The data collection technically is used throughout observation, interview, and online exploration. The data technical analysis is interactive model.

Findings: Implementation of excellent service at Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali has been running well. From all services provided, there is a service integration that links one to the other, un-separated that makes the implementation of service excellent at Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali is running by integral concept amongs input-process-output of the service.

Implications: Every training process is initiated by the providing a reliable information, then followed by administration process, qualified learning and training process, and credible training process.

Keywords: implementation, service excellent, certification board, customer satisfaction.

Sejarah Artikel

Diterima pada
10 Februari 2022

Direvisi pada
25 Februari 2022

Disetujui pada
7 Maret 2022

PENDAHULUAN

Tercapainya sasaran-sasaran pembangunan secara efektif, tidak terlepas dari peran pelayanan. Dalam birokrasi pemerintahan lebih dikenal dengan istilah pelayanan

publik. Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-undang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumberdaya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. Dalam melaksanakan pelayanan public, pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Di samping pelayanan diberikan oleh sektor swasta, termasuk pelayanan prima, pemerintah juga terus menguatkan pelayanan prima melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) serta menguatkannya dalam berbagai model, yang salah satunya adalah melalui Sertifikasi. Sertifikasi ini dilakukan dalam wadah yang disebut dengan Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP), yang merupakan perpanjangan tangan pemerintah melalui BNSP (Badan Nasional Sertifikasi Profesi) yang keberadaannya langsung di bawah lembaga kepresidenan.

Badan Nasional Sertifikasi Profesi atau yang disingkat BNSP merupakan Lembaga independen pelaksana sertifikasi Kompetensi yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden dan didirikan sesuai amanah Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan dan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2004 tentang Pembentukan BNSP. Tujuan daripada lembaga sertifikasi ini adalah untuk memberikan kepastian kompetensi terhadap setiap orang untuk memiliki keterampilan yang certified (tersertifikasi), sedangkan LSP (Lembaga Sertifikasi Profesi) adalah merupakan kepanjangan tangan daripada BNSP. Lembaga Sertifikasi profesi ini ada di seluruh Indonesia yang saat ini jumlahnya mencapai 1776 LSP di seluruh Indonesia, yang mencakup LSP Pihak Kesatu (LSP P1), LSP Pihak Kedua (LSP P2), dan LSP Pihak Ketiga (LSP P3). Tentu saja lembaga-lembaga ini juga ada di Bali, termasuk di Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali.

Dari sekian banyaknya LSP yang bergerak dalam melakukan yang ada di Bali, salah satunya adalah Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali. LSP

(Lembaga Sertifikasi Profesi) Politeknik Negeri Bali adalah sebuah lembaga di mana dalam ruang geraknya membantu pemerintah dalam upaya menguji kompetensi masyarakat, untuk memberi kepastian kompetensi sumber daya manusia dalam upaya mengurangi pengangguran dan mendorong meningkatnya angkatan kerja khususnya di Bali. Sebagai penyelenggara pelayanan, Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan untuk dapat menyelenggarakan pelayanan yang baik sehingga dapat diwujudkan pelayanan prima. Pelayanan prima diwujudkan oleh Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali kepada pelanggan dalam hal ini mahasiswa politeknik Negeri Bali, dengan memberikan layanan yang cepat, tepat dan efisien, di mana lulusannya nanti akan seluruhnya terserap atau mendapatkan pekerjaan sesuai dengan bidang keahliannya. Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan (Barata, 2003: 27).

Peneliti mengamati bahwa masih terjadi permasalahan dalam hal pelayanan. Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali nampaknya belum sepenuhnya memberikan pelayanan secara optimal kepada peserta sertifikasinya, hal ini terlihat dari munculnya beberapa permasalahan sebagai berikut. (1) Masyarakat khususnya peserta sertifikasi atau uji kompetensi masih ada yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sebagai contoh peserta sertifikasi atau uji kompetensi tidak menemukan informasi yang lengkap dan mudah dibaca mengenai alur atau prosedur apa saja yang harus mereka jalani dan persyaratan untuk mengikuti uji kompetensi di Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali. (2) Kurangnya sarana dan prasarana seperti ruang khusus untuk konsultasi, perlengkapan promosi dan perlengkapan peralatan uji sehingga menghambat proses uji kompetensi.

Dijelaskan oleh Gronroos (dalam Ratminto 2005: 2) "Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi pemberi layanan yang dimaksudnya untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan". Daryanto dan Setyobudi (2014:1) menjelaskan bahwa "pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun diluar perusahaan". Menurut Parasuraman, et al., 1988 (dalam Tjiptono, 2005: 273) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan sesuai urutan derajat kepentingannya.

- (1) Bukti fisik (*Tangibles*). Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksestensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contohnya gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- (2) Keandalan (*Reliability*). Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- (3) Ketanggapan (*Responsiveness*). Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- (4) Jaminan dan Kepastian (*Assurance*). Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain: komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
- (5) Empati (*empathy*). Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dalam hal ini, suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Implementasi diartikan sebagai realisasi dari rencana yang ditetapkan sebelumnya. Lebih jauh Van Meter dan Van Horn (*The Policy Implementation Process*, 1978), seperti dikutip oleh Abdul Wahab Solichin (2001) mengemukakan pengertian “implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan”.

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimanakah implementasi pelayanan pada Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali? Dan

(2) Apakah yang menjadi kendala dalam implementasi pelayanan prima Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali?

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, tujuan dari penelitian ini adalah: (1) untuk mengetahui dan menganalisis implementasi pelayanan pada Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali dan (2) untuk menganalisis kendala dalam implementasi pelayanan prima Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pesatnya perkembangan industri bidang pendidikan dan uji kompetensi membuat Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali harus terus meningkatkan pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan khususnya peserta sertifikasi atau uji kompetensi. Untuk mewujudkan pelayanan prima salah satunya diperlukan sumber daya manusia yang demokratis, kreatif, disiplin, profesional dan tanggap terhadap kebutuhan pelanggan. Dengan memperhatikan tugas dan fungsi yang dimiliki serta kondisi proyeksi yang diinginkan kedepan melalui visi Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali “Menjadi Lembaga Sertifikasi Profesi terbaik dan berstandar nasional yang mampu mencetak SDM berkualitas dan kompeten”.

Untuk mengetahui penilaian dari informan terhadap implementasi pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali peneliti telah melakukan wawancara mendalam terdiri atas 5 indikator kualitas pelayanan yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan dan kepastian), *empathy* (empati) sebagaimana yang dikemukakan oleh Menurut Parasuraman, et al., 1988 (dalam Tjiptono, 2005: 273).

Implementasi pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali, dengan melihat lima indikator kualitas pelayanan di atas, peneliti melakukan wawancara dengan melibatkan beberapa informan yang dianggap berhubungan langsung dengan masalah-masalah yang diteliti. Informan yang dilibatkan dalam penelitian ini terdiri atas Ketua Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali, peserta sertifikasi atau uji kompetensi, Assesor dan staff Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali. Setiap informan dilakukan identifikasi untuk mengenal lebih dekat masing-masing informan untuk memahami setiap karakteristik informan, sehingga informasi yang diperoleh bersifat optimal sesuai dengan tingkat kebutuhan peneliti.

Implementasi Pelayanan prima Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali

Dalam pembahasan berikut akan dibahas secara deskriptif mengenai bagaimana pelayanan prima yang dilakukan oleh Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali dilihat dari dimensi pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

(1) Indikator *Tangibles*

Dalam konteks ini, saat memberikan informasi, hal-hal yang bersifat *tangible* dapat dilihat dengan kasat mata bahwa layanan informasi diberikan dengan menggunakan beberapa sarana diantaranya brosur, website, *leaflet*, papan informasi, bahkan tulisan-tulisan informasi yang dibuat dengan menggunakan teks pada perangkat digital adalah sebagai bukti bahwa Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali menggunakan jenis layanan informasi ini secara *tangible* atau bukti langsung yang kasat mata dilihat oleh masyarakat luas, calon peserta sertifikasi atau uji kompetensi.

Di samping pelayanan informasi yang bersifat *tangible*, pelayanan administrasi juga tidak terlepas dari hal-hal yang bersifat *tangible* ini, sebagai contoh bahwa pada layanan pendaftaran, persiapan pembuatan daftar riwayat hidup (CV) di mana staf administrasi melakukan pelayan dengan menggunakan beberapa sarana yang bisa dilihat sebagai bukti langsung misalnya komputer, printer, kertas dan sarana alat tulis lainnya. Demikian juga pada proses administrasi pembayaran biaya uji kompetensi, digunakan bukti-bukti transaksi berupa kwitansi tanda terima pembayaran.

Bukti langsung yang digunakan dalam pelaksanaan pelatihan dan uji kompetensi tidak kalah penting peranannya dalam pelayanan yang diberikan Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali, di mana pada kegiatan pelatihan, selain secara global sudah diuraikan tentang penggunaan gedung dan sebagainya. Beberapa contoh komponen *tangibles* yang digunakan antara lain, menggunakan ruang kelas, LCD projector, papan tulis, meja, dan kursi belajar, ini adalah bagian dari bukti langsung yang berperan dalam pelayanan di Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali.





Gambar 1. Proses sertifikasi (atas), penyerahan sertikasi kelulusan (tengah), dan contoh sertifikat sertifikasi Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali [Sumber: Dokumentasi Wahyuni, 2022]

(2) Indikator *Reliability*

Terkait dengan layanan informasi yang dilihat dari sudut pandang *reliability* bahwa apa yang dilakukan oleh Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali

adalah salah satu bagian yang penting, di mana pada layanan informasi sedapat mungkin konten informasi yang disampaikan dapat meyakinkan dan diyakini oleh calon peserta uji kompetensi, ini nampak dalam adanya komunikasi yang intens serta pemberian informasi yang cepat dan akurat sehingga peserta tidak kebingungan jika ada perubahan jadwal uji kompetensi maupun hal-hal lain yang dianggap penting. Informasi-informasi yang disampaikan pastinya merupakan informasi yang bisa dipercaya, jujur dan *credible*.

Dalam hal administrasi Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali juga melakukan hal – hal yang *reliable* atau setidaknya terus dikembangkan sesuatu yang bisa menanamkan rasa yakin yang semakin kuat, sebagai contoh bahwa dalam pelayanan administrasi keuangan, terkait dengan pembiayaan uji kompetensi, Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali memberlakukan cara yang bersifat legal, biaya yang dikeluarkan sesuai dengan apa yang diinformasikan di awal pendaftaran, sehingga menumbuhkan rasa percaya yang kuat terhadap sistem administrasi yang diterapkan dalam pelayanan di Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali, sehingga setiap peserta uji kompetensi akan yakin bahwa administrasi di Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali diterapkan secara konsisten, tidak plinplan, dan bisa dipertanggungjawabkan. Ini adalah bagian penting untuk menguatkan rasa percaya dalam hal administrasi.

Penerapan kepercayaan pada peserta pelatihan dibuktikan dengan komitmen kuat Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali dalam proses pelatihan dan uji kompetensi. Dalam proses pelatihan dan uji kompetensi, diatur jadwal yang efektif dan pasti. Kepastian akan pelatihan dan uji kompetensi adalah suatu yang mutlak di Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali, walaupun peserta pelatihan dan uji kompetensi terkadang sangat minim, misalnya hanya 20 orang bahkan 10 orangpun yang hadir saat jam pelatihan, maka proses pelatihan tetap dilakukan. Di samping itu, kualitas instruktur juga sangat dijaga kualitasnya, di mana Instruktur yang direkrut oleh lembaga minimal berpendidikan S2. Jadi hal ini dilakukan Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali, semata-mata untuk menanamkan *reliability* kepercayaan yang kuat di mata konsumen.

(3) Indikator *Responsiveness*

Responsiveness merupakan tindakan daya tanggap dalam pelayanan, sekaligus sebagai dimensi penting yang harus terus dikembangkan. Demikian juga apa yang dilakukan di Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali. Pada pelayanan informasi misalnya, bawa pihak Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali mengupayakan agar apa yang menjadi masukan dari berbagai pihak, baik dari staf,

peserta sertifikasi atau uji kompetensi, dan saran-saran dari Dewan Pengarah maupun BNSP dalam upaya peningkatan pelayanan di Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali dilakukan dengan cekatan dan cepat, misalnya lembaga memandang perlu memberi kesempatan kepada peserta uji kompetensi yang sudah bekerja di industri untuk mengikuti pelatihan dan uji kompetensi menyesuaikan waktu kerja mereka, sehingga tidak mengganggu jadwal kerja mereka. Pelatihan dilakukan secara fleksible, ini dimaksudkan merespon pelanggan agar bisa harapannya terakomodasi dengan baik.

Responsiveness lain dalam hal administrasi, bahwa lembaga beserta jajarannya sangat intens merespon kebutuhan pelanggan, di mana setiap kebutuhan administrasi diupayakan bisa diselesaikan dengan cepat, misalnya, di saat ada kekurangan berkas atau dokumen syarat mengikuti uji kompetensi, maka staff administrasi akan segera menginfokan kepada peserta sertifikasi atau uji kompetensi agar segera melengkapi sehingga semua dapat berjalan sesuai dengan jadwal. Ini adalah bentuk ketanggapan dari Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali yang berupaya melakukan hal yang terbaik demi meningkatkan kualitas pelayanan.

Jika dilihat dari pelayanan pelatihan dan uji kompetensi, *responsiveness* di Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali diterapkan dengan baik di mana terbukti pelatihan dilakukan dengan konsep *fun learning*, sehingga peserta uji kompetensi tidak merasa jenuh mengikuti proses pelatihan. Dalam proses pelatihan juga tidak membebani dengan tugas-tugas yang justru jauh dari sasaran pelatihan. Model pelatihan ini adalah merupakan bentuk responsif dari tuntutan belajar saat ini yang tidak lagi mengedepankan *boring learning*, belajar membosankan.

(4) Indikator *Assurance*

Jika dilihat dari layanan informasi yang diberikan oleh Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali, calon peserta sertifikasi atau uji kompetensi dan peserta sertifikasi atau uji kompetensi mendapatkan informasi secara pasti tentang jadwal pelatihan, jadwal uji kompetensi, tempat uji kompetensi diselenggarakan, serta nama-nama instruktur dan assesor. Untuk layanan administrasi, terkait data personal peserta sertifikasi atau uji kompetensi dijamin kerahasiaannya dan tidak akan disebarluaskan. Sedangkan untuk layanan pelatihan dan uji kompetensi peserta sertifikasi atau uji kompetensi sudah disediakan sarana dan prasarana yang nyaman agar memberikan rasa aman kepada peserta sertifikasi atau uji kompetensi dalam mengikuti uji kompetensi di Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali.

(5) Indikator *Empathy*

Dari konteks pelayanan, sebagaimana beberapa jenis pelayanan yang telah dibahas di atas, dalam dimensi *empathy* juga mencakup jenis-jenis pelayanan yang mencakup pelayanan informasi, pelayanan administrasi, pelayanan pelatihan dan uji kompetensi. Dalam pelayanan informasi, rasa *empathy*, diaplikasikan dengan cara memberikan informasi dengan santun, sabar, dan jelas. Sedangkan dari sisi administrasi rasa *empathy* diterapkan dengan pola penawaran bantuan-bantuan dalam menyiapkan dokumen-dokumen untuk pelaksanaan pelatihan dan uji kompetensi sehingga dapat berjalan dengan lancar.

Demikian juga penerapan *empathy* pada kegiatan pelatihan dan uji kompetensi, bahwa pada proses pelatihan dilakukan dengan penuh kesabaran, tanpa memberikan tekanan-tekanan dalam bentuk-bentuk tugas yang rumit, dan membuat suasana belajar yang *fun*, menyenangkan dan secara terus menerus menciptakan dan memberi motivasi – motivasi belajar dan motivasi kerja agar peserta pelatihan dan uji kompetensi lulus dengan kompeten dan lebih siap menuju dunia kerja.

Kendala dalam Implementasi Pelayanan prima Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali

(1) Indikator *Tangibles*

Jika ditinjau dari dimensi *tangibles*, kendala yang dihadapi dalam pelayanan informasi adalah kurangnya fasilitas dalam upaya penyampaian informasi kepada peserta pelatihan dan uji kompetensi, karena alangkah baiknya jika pelayanan informasi disampaikan dengan menggunakan layar komputer, laptop, slide, video yang ditayangkan dalam TV flat sehingga mempermudah dalam penyampaian informasi kepada pelanggan dan calon peserta sertifikasi atau uji kompetensi. Dari segi pelayanan administrasi masih belum tersedianya layanan informasi secara elektronik atau digital. Dilihat dari pelayanan pelatihan masih kurangnya jumlah peralatan praktek sehingga jika instruktur ingin menggunakan peralatan praktek harus digilir agar semua peserta pelatihan dan uji kompetensi bisa melakukan praktek sesuai dengan bidang keahliannya.

(2) Indikator *Reliability*

Kemudian apabila ditinjau dari dimensi *reliability* kendala yang dihadapi dalam pelayanan informasi adalah terkadang ada calon peserta uji kompetensi yang sudah dijelaskan oleh bagian *front liner* masih juga belum merasa yakin, sehingga sampai datang berulang kali untuk menanyakan informasi yang sama. Dari pelayanan administrasi ada beberapa staf yang belum memahami tentang prosedur pelayanan

administrasi sehingga terkesan kurang profesional dalam bekerja. Dari segi pelayanan pelatihan dan uji kompetensi masih terdapat peserta sertifikasi atau uji kompetensi yang tidak menyelesaikan masa uji kompetensinya dan memilih untuk mengundurkan diri karena berbagai alasan.

(3) Indikator *Responsiveness*

Sedangkan apabila ditinjau dari dimensi *responsiveness* bahwa dari segi pelayanan informasi karyawan yang bertugas sebagai *front office* belum menguasai produk atau program uji kompetensi yang diselenggarakan oleh Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali sehingga mahasiswa sebagai calon peserta sertifikasi atau uji kompetensi yang menanyakan informasi kurang paham dengan apa yang dijelaskan oleh staf, kemudian dari segi pelayanan administrasi ada beberapa staf yang kurang memahami alur atau prosedur pelayanan. Dari pelayanan pelatihan dan uji kompetensi staf terlihat kurang bersungguh-sungguh membantu instruktur dalam menyiapkan perlengkapan praktikum.

SIMPULAN

Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali pada dasarnya menerapkan pelayanan prima sesuai dengan ranah pelayanannya, beberapa jenis pelayanan prima yang diterapkan antara lain pelayanan informasi, pelayanan administrasi, pelayanan pelatihan dan uji kompetensi, dan pelayanan penyediaan sarana dan prasarana. Dengan berbagai jenis pelayanan yang diterapkan dalam pelayanan prima Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali, terlihat jelas sangat terkait dengan sudut pandang dimensi pelayanan yang antaranya terdiri atas *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Dari seluruh pelayanan yang dilakukan, terjadi integrasi pelayanan antara satu dengan lainnya, sehingga tidak terpisah-pisah, yang membuat implementasi pelayanan prima Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali berjalan dengan baik, dengan konsep yang integral antara *input-proses-output* dari pelayanan tersebut. Artinya setiap peserta sertifikasi atau uji kompetensi didahului dengan proses informasi yang handal, selanjutnya dilakukan proses administrasi yang baik dan proses pendidikan/pelatihan yang efektif hingga proses uji kompetensi.

Setelah peneliti melakukan penelitian pada Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali dapat diketahui beberapa kendala yang menyebabkan implementasi pelayanan prima Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali belum optimal dilihat dari dimensi *tangible* (bukti fisik) masih adanya keterbatasan sarana dan prasarana, seperti belum adanya loker untuk staf, instruktur dan peserta

sertifikasi atau uji kompetensi, kantin yang ada di dalam area gedung Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali, media absensi *print finger*, termasuk tidak adanya Televisi di ruang tamu. Masih kurangnya perlengkapan dan peralatan praktek seperti *vacum cleaner*, oven, *trolley* dan lain-lain. Sedangkan dari dimensi *reliability* (keandalan) masih kurangnya SDM yang berkualitas sehingga menghambat proses pelayanan kepada pelanggan, dari dimensi *responsiveness* adalah kurangnya uji-uji kompetensi tentang prosedur pelayanan prima yang diberikan kepada para staf Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali sehingga kemampuan (*skill*) dari staf dalam memberikan layanan kepada pelanggan masih kurang baik. Kekurangan ini, tentunya berdampak pada kualitas dalam memberikan pelayanan prima, di mana diharapkan agar pelayanan yang diberikan lebih handal dan terpercaya sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Sedangkan dilihat dari dimensi *assurance* dan *empathy* pelayanan yang diberikan oleh Polteknik Negeri Bali sudah berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis yang dilakukan selama melakukan penelitian, maka penulis berkehendak untuk memberikan beberapa saran yang konstruktif. Untuk Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali: Perlu diresponnya masukan-masukan dari informan sebagaimana disampaikan dalam penelitian ini, terutama terkait perlunya penambahan sarana dan prasarana serta fasilitas penunjang pelatihan untuk peserta sertifikasi dan uji kompetensi. Perlunya peningkatan kerjasama dengan berbagai pihak agar Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali bisa berkembang lebih cepat terutama dalam upaya menghadapi persaingan yang semakin ketat sehingga lembaga tersebut memiliki *benchmark* yang kuat. Dari aspek sumber daya manusia yang terlibat dalam memberikan pelayanan, perlu dilakukan program uji kompetensi pelayanan prima, agar lebih memahami konteks pelayanan yang efektif untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Perlu diselenggarakan pelatihan-pelatihan singkat kepada staf tentang pelayanan prima, sehingga dapat memberikan pemahaman kepada staf agar melaksanakan tugasnya sesuai dengan *standard operating procedures* (SOP) yang telah ditetapkan dan untuk menyeragamkan layanan yang diberikan kepada pelanggan.

Bagi pengguna layanan: Sebagai penerima layanan yang diberikan oleh Lembaga Sertifikasi Profesi Politeknik Negeri Bali, hendaknya bersikap kooperatif dengan staf pemberi layanan sehingga pelayanan prima dapat berjalan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada jurnal kebanggaan Bali, yaitu Jurnal Bali Membangun Bali atas terbitnya artikel penelitian ini.

REFERENSI

- Barata, Atep A. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Cahyawati, Laila Rizka. (2017). Implementasi Pelayanan Prima, JMSP Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan, Vol 2, No 1, <http://journal2.um.ac.id/index.php/jmsp/article/view/1941>, DOI: <https://doi.org/10.17977/um025v2i12017p067>.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 2018 tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP).
- Puspitasari, Fantika Febry (2019) Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah. *J-MPI (Jurnal Manajemen Pendidikan Islam)*, 4 (1). ISSN 2477-4987
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto, dkk. (2005). *Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Riofita, H. (2018). Analisis Pelayanan Prima dan Kualitas Pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau. *JPEKA: Jurnal Pendidikan Ekonomi, Manajemen Dan Keuangan*, 2(1), 29–48. <https://doi.org/10.26740/jpeka.v2n1.p29-48>.
- Setiadil. (2018). Efektifitas Implementasi S.O.T.K (Manajemen) Polri di Tingkat Polsek dalam Rangka Pelayanan Prima. *Jurnal Litbang Polri*, 21(1), 32-140. Retrieved from <http://120.29.229.247/jlp/LitbangPOLRI/article/view/79>
- Sodik, M., Suprpto, S., & Pangesti, D. (2013). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelaksanaan Pelayanan Prima Pegawai Di Rsui Orpeha Tulungagung. *Strada Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 2(1), 24-32. Retrieved from <https://www.sjik.org/index.php/sjik/article/view/40>
- Solichin, Abdul Wahab. (2001). *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2005). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Winowatan, Wim Johannes., Suarta, I Putu., Sukaran, Murdiani. (2020). Analisis Kompetensi Dalam Memaksimalkan Pelayanan Prima Pada Usaha Restoran Di Kabupaten Polewali Mandar Sulawesi Barat, Jurnal Ilmiah Manajemen EMOR (Ekonomi Manajemen Orientasi Riset), Vol. 3, No 2, hal 119-135.

