

## **Strategi Kualitas Bagian *Front Office* Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Dinas Koperasi Dan UKM DIY**

**Lely Nurmufida<sup>1</sup>**

**Agung Hartadi<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Akademi Manajemen Administrasi Yogyakarta

<sup>1</sup>lelynurmufida.25@gmail.com

<sup>2</sup>agunghartadi@amayogyakarta.ac.id

### ***Abstract***

*This research aims to determine the quality strategy for front office services at the Dinas Koperasi Dan UKM DIY. The research subjects were employees at the service. data collection techniques using observation, documentation and interviews. while data analysis using SWOT analysis and the Miles and Huberman technique*

**Keywords:** *Front Office, Quality Service*

### **PENDAHULUAN**

Dewasa ini memberikan pelayanan terbaik yang memenuhi kebutuhan pelanggan bahkan diatas harapannya sehingga memberikan rasa puas pada tamu tersebut menjadi faktor yang sangat penting, tidak terbatas hanya pada perusahaan swasta saja, tetapi juga pada instansi pemerintahan yang bergerak bahwa standarpelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur hal ini menjadi ujung tombak dikantor yaitu *front office*. *Front Office* cerminan kualitas untuk pertama kali bagi tamu saat memasuki pintu utama dari Dinas untuk itu kesiapan, kesigapan, ketepatan serta kemampuan karyawan di bagian kantor depan dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Bagian *front office* dalam Dinas Koperasi dan UKM DIY adalah gerbang utama tempat interaksi pertama antara tamu baik pelaku usaha maupun masyarakat dengan instansi tersebut. Oleh karena itu, penting untuk melakukan strategi kualitas di bagian *front office* guna meningkatkan pelayanan yang diberikan. kualitas ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam proses pelayanan, serta menemukan peluang perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional. Menurut (Putra et al., 2023), *front office* merupakan merupakan pihak yang berhubungan pertama kali dengan tamu, serta memperoleh informasi serta *front office* salah satu bagian terpenting yang mutlak yang harus ada pada sebuah organisasi *Front office* umumnya berlokasi dibagian depan dengan tujuan agar mudah dilihat oleh para tamu dan mudah untuk menanyakan

suatu informasi *front office* memiliki peran dalam aktivitas kantor maka harus dikelola dengan sebaik mungkin seperti karyawan yang terlibat, fasilitas yang dibutuhkan serta kegiatan operasionalnya dibagian *front office* tidak hanya dituntut memiliki penampilan yang bagus tetapi juga memiliki sikap perilaku pengetahuan dan kualitas pelayanan yang baik dalam melayani tamu. Pelayanan adalah sesuatu yang kita berikan kepada tamu baik barang atau jasa yang melebihi apa yang diharapkan oleh tamu sehingga tamu akan merasa lebih dihargai dan akan selalu membuat tamu bisa merasa puas dengan pelayanan yang disediakan Dinas Koperasi dan UKM DIY kualitas pelayanan sebagai hasil interkasi antara orang-orang dan penyedia layanan dan tamu dengan definisi lain pelayanan sebagai suatu harapan, diinginkan apa yang perlu disampaikan oleh penyedia layanan. Dari uraian Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tersebut memberikan penegasan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang di maksud yaitu pelayanan yang baik, mudah, murah, cepat dan terukur adalah amanah yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan. Hal itu sebagai upaya untuk membangun dan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah di Dinas Koperasi dan UKM DIY dalam pelayanan publik tantangannya, pemerintah harus menyediakan sarana prasarana yang memadai dan penyediaan sumber daya aparatur yang kompeten dan berkualitas sebagai syarat untuk menjalankan pelayanan publik yang prima disektor pelayanan publik pelayanan dibagian *front office* diperlukan pelayanan tamu berdasarkan SOP yang tepat serta komunikasi yang baik untuk menunjang keberhasilan dalam melayani tamu maka perbaikan kualitas pelayanan diperlukan perubahan orientasi sebagai instansi pemerintahan yang bergerak disektor pelayanan publik harus memperhatikan kualitas pelayanannya, khususnya oleh para karyawan *front office* yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan menjadi fokus penilaian suatu instansi. Dalam pelayanan yang terbaik, *front office* dituntut dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat bahkan diatas harapannya sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat kualitas pelayanan ini dapat diukur menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu, *Tangible* (bukti fisik), *Reability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati) yang merupakan suatu alat ukur terhadap kualitas (Hartadi & Candra Rini, 2022).

Menurut Tjiptono (2019) suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan serta kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan tamu. Maka jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, dan jika jasa yang diterimamelampaui harapan tamu, maka kualitas pelayanan dipersepsikan untuk itu diperlakukan perbaikan kualitas pelayanan secara berkesinambungan demi terwujudnya pelayanan yang prima, akuntable, mudah dan cepat untuk itu perbaikan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara menyeluruh dan terintergrasi baik secara internal maupun eksternal serta pembenahan manajemen yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan dibagian *front office* perlu dilakukan peningkatan pelayanan dengan optimal untuk mencapai tujuan pelayanan yang tepat. Di dalam Dinas Koperasi dan UKM DIY dalam pelayanan dibagian *front office* masih kurangnya pelayanan inovasi dalam layanan atau kurangnya

fleksibilitas dalam menyesuaikan diri dengan kebutuhan tamu juga harus identifikasi, dalam konteks eksternal, peluang seperti peningkatan permintaan tamu atau perubahan regulasi yang mendukung layanan tertentu dapat menjadi sumber pertumbuhan yang signifikan serta untuk layanan yang ada di *front office* untuk waktu tunggu di Dinas Koperasi dan UKM DIY masih diperlukannya perbaikan karena untuk waktu tunggu juga masih kurang fleksibel karyawan dalam melayani tamu serta tamu juga akan merasa bosan jika tidak langsung dilayani dalam membutuhkan keperluan. Dengan memahami secara holistik kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang mempengaruhi pelayanan, organisasi dapat mengembangkan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan, meningkatkan kepuasan tamu, dan memperkuat posisi mereka dalam pelayanan yang dinamis. Berdasarkan kualitas pelayanan yang ada di Dinas Koperasi dan UKM DIY masih diperlukannya pengaturan pada kualitas pelayanan *difront office* dengan efisien dan perlu diupayakan pelayanan tugas dan fungsi serta, kompetensi dan kinerja pegawai sebagai ujung tombak pelayanan perlu adanya pelayanan yang baik, mudah, cepat dan prima yang harus dilaksanakan oleh setiap pegawai yang dimulainya di *front office* untuk meningkatkan kualitas layanan pada tamu pada respon yang lebih cepat terhadap pertanyaan atau keluhan yang dihadapi. Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas penulis tertarik untuk menyusun tugas akhir ini dengan judul “Strategi Kualitas Bagian *Front Office* Dalam Meningkatkan Pelayanan di Dinas Koperasi dan UKM DIY”

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas Pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan. (Kotler & Lane, 2018)

Pelayanan adalah kewajiban aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat. Pelayanan yang akan menimbulkan loyalitas, dan masalah yang perlu diperhatikan dalam melakukan pelayanan adalah ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana pelayanan, sikap dan perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan, dan *akuntabilitas* para pemberi pelayanan (Subiyantoro, 2023). Pelayanan yang baik dapat meningkatkan tingkat kepuasan tamu, mempengaruhi citra perusahaan, dan memberikan keuntungan jangka panjang bagi Perusahaan. Serta terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu (Hartadi et al., 2022):

1. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya terutama memberikan pelayanan secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan
2. *Responsiveness* (respon), yaitu kemampuan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh tamu. Membiarkan tamu menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.
3. *Assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan, dan

sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keraguan tamu dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.

4. *Empathy* (empati), yang meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan tamu komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.
5. *Tangibles* (fisik), tersedianya fasilitas fisik, pelengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa

### **Pentingnya *Front Office* dalam Pelayanan**

Menurut Maiziva, (2017) menyatakan bahwa *Front office* berasal dari bahasa Inggris “*front*” yang artinya depan dan “*office*” berarti kantor. Jadi *front office* merupakan kantor depan. Area ini merupakan tempat yang paling sibuk. Dengan lokasi di bagian depan maka *front office* termasuk departemen yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu.

*Front office* memiliki peran yang sangat penting dalam pelayanan di dinas, terutama dalam memberikan kesan pertama dan terakhir kepada tamu yang datang. *Front office* berhubungan langsung dengan tamu, memberikan informasi yang jelas, dan memainkan peran kunci dalam memastikan kepuasan tamu. Kualitas pelayanan *front office* sangat berpengaruh pada loyalitas tamu, karena pelayanan yang optimal dapat memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan tamu. Dalam konteks dinas, *front office* merupakan ruangan kerja yang letaknya di bagian depan, *Front office* juga berperan dalam meningkatkan minat tamu, karena aspek pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh *front office* menjadi faktor penentu kedatangan tamu. Kesigapan, ketepatan, dan kemampuan karyawan *front office* dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sangat menentukan dalam memberikan kesan baik kepada tamu.

### **Model Kualitas Pelayanan**

Menurut (Kotler & Lane, 2018) pelayanan adalah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Pelayanan atau juga lebih dikenal dengan *service* bisa di klasifikasikan menjadi dua yaitu *High contact service*, sebuah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana sebuah proses dari layanan tersebut, mengidentifikasi kualitas teknis berkaitan dengan apa yang secara aktual pelanggan terima dari suatu layanan dimensi ini berhubungan dengan hasil dari suatu layanan (*service outcome*). Kualitas fungsional fokus pada bagaimana suatu layanan disampaikan pada tamu yaitu persepsi tamu terhadap interaksi yang terjadi selama penyampain. Dimensi ini berkaitan dengan proses suatu layanan (*service process*). Menambahkan pentingnya citra korporat dalam memberikan pengalaman kualitas layanan.

Model-model teori kualitas pelayanan adalah kerangka konseptual yang digunakan untuk memahami, mengukur, dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh suatu organisasi. Berikut adalah beberapa kajian teori model kualitas pelayanan yang umum digunakan :

1. Model Pelayanan Publik yang Responsif Model ini menekankan pentingnya pelayanan publik yang tanggap terhadap kebutuhan dan keinginan tamu responsivitas ini mencakup aspek-aspek seperti kecepatan dalam memberikan layanan, kemudahan akses, dan ketersediaan informasi yang diperlukan
2. Model Tata Kelola Pelayanan Publik Model ini menekankan pentingnya tata kelola yang baik dalam penyediaan layanan publik, termasuk transparansi,

akuntabilitas, partisipasi tamu, dan keadilan. Tata kelola yang baik memastikan bahwa sumber daya publik dikelola secara efisien dan efektif untuk kepentingan tamu.

3. Model Pelayanan Publik yang Partisipatif Model ini menekankan pentingnya partisipasi aktif masyarakat dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi layanan publik. Melalui partisipasi, tamu dapat memberikan masukan yang berharga, meningkatkan legitimasi kebijakan, dan memperkuat hubungan antara pemerintah

### **Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan di *front office***

Menurut Hutahaean (2021) menyatakan bahwa prinsip dalam kualitas pelayanan salah satunya yaitu aspek kepemimpinan dimana pemimpin menjadi manajemen puncak didalam mengarahkan kinerja kualitas pelayanan yang diberikan selain itu tentu integritas serta kualitas anggota yang ada di dilatar belakang bagaimana pemimpin mengelola tim demi terwujudnya target yang dituju meliputi kelancaran didalam sistem operasional ataupun output akhir yaitu memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima serta kedisiplinan atau disiplin seorang pegawai adalah suatu kondisi dimana pegawai dituntut untuk memenuhi berbagai ketentuan yang harus ditaati dalam suatu instansi. Disiplin adalah sikap seseorang atau kelompok yang berniat untuk mengikuti aturan aturan yang telah ditetapkan. Dalam kaitannya dengan pekerjaan, pengertian disiplin kerja adalah suatu sikap dan tingkah laku yang menunjukkan ketaatan karyawan terhadap peraturan organisasi.

### **Analisis *front office***

Menurut Sambodo (2020) Analisis *Front Office* adalah proses evaluasi dan peninjauan terhadap fungsi-fungsi yang terjadi di bagian depan suatu organisasi atau instansi pemerintah. *Front office* secara umum merujuk pada bagian dari perusahaan yang secara langsung berinteraksi dengan pelanggan atau tamu. Ini termasuk segala sesuatu mulai dari layanan, penerimaan pesanan, hingga administrasi. Pengertian ini melibatkan penilaian mendalam terhadap berbagai aspek operasional dan fungsional *front office*, termasuk efektivitas layanan pelanggan, efisiensi operasional, tingkat kepuasan pelanggan, manajemen informasi, dan keterlibatan karyawan. Tujuan dari analisis ini adalah untuk memahami bagaimana *front office* bekerja, mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan, dan mengembangkan strategi untuk meningkatkan kinerja serta pengalaman tamu. Dalam praktiknya, analisis *Front Office* melibatkan pengumpulan dan analisis data terkait operasi *front office*, termasuk umpan balik pelanggan, metrik kinerja, dan evaluasi karyawan. Hasil dari analisis ini dapat digunakan untuk membuat perubahan dan penyesuaian yang diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, meningkatkan kualitas layanan, dan memperkuat hubungan dengan tamu. Berikut adalah langkah-langkah yang dapat dilakukan dalam melakukan analisis *front office* :

1. Identifikasi Tujuan dan Sasaran Pertama-tama, tentukan tujuan dan sasaran dari analisis *front office*. Apakah tujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan efisiensi operasional, atau mengidentifikasi peluang untuk meningkatkan keterampilan karyawan

2. Tinjau Struktur Organisasi pahami struktur dalam departemen *front office*. Siapa yang bertanggung jawab atas apa, dan bagaimana aliran komunikasi dan tanggung jawab diatur
3. Evaluasi Proses Kerja tinjau proses kerja yang ada dalam departemen *front office* identifikasi langkah-langkah yang diperlukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, mulai dari penerimaan panggilan atau pesan hingga penyelesaian masalah atau permintaan.
4. Analisis Kinerja tinjau kinerja *front office* berdasarkan berbagai metrik, seperti waktu tanggapan, tingkat penyelesaian masalah pertama kali, tingkat keluhan yang teratasi, dan lain-lain. Juga bandingkan kinerja tersebut dengan standar industri atau tujuan internal dinas
5. Evaluasi Kompetensi Karyawan tinjau keterampilan dan pengetahuan staf *front office*. Apakah mereka memiliki pengetahuan yang memadai tentang organisasi dan layanan tamu serta mereka memiliki keterampilan komunikasi dan manajemen waktu yang baik
6. Analisis Penggunaan Teknologi tinjau teknologi apa yang digunakan dalam operasi *front office*. Apakah sistem atau perangkat lunak yang digunakan membantu meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan juga apakah ada peluang untuk memperkenalkan teknologi baru atau meningkatkan penggunaan teknologi yang ada
7. Kumpulkan Umpan Balik tamu ambil umpan balik dari tamu tentang pengalaman mereka dengan *front office*. Hal ini dapat dilakukan melalui survei, ulasan online, atau interaksi langsung. Tinjau umpan balik ini untuk mengidentifikasi area-area di mana *front office* bisa diperbaiki.
8. Identifikasi Peluang Perbaikan setelah menganalisis semua aspek *front office*, identifikasi peluang perbaikan yang dapat dilakukan. Prioritaskan area-area di mana perbaikan akan memiliki dampak paling signifikan terhadap kepuasan tamu atau efisiensi operasional.
9. Monitor dan Evaluasi pantau pelaksanaan rencana tindakan perbaikan secara teratur dan evaluasi dampaknya. Serta lakukan penyesuaian jika diperlukan untuk memastikan bahwa perbaikan yang dilakukan berhasil mencapai tujuan yang ditetapkan.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang penulis ambil dalam penelitian ini adalah kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik, pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. (Sugiyono, 2013)

### **Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek dalam penelitian ini adalah para pegawai atau karyawan Dinas Koperasi dan UKM DIY yang berhubungan dengan kualitas *front office* dalam meningkatkan pelayanan tersebut. Objek dalam penelitian ini adalah kualitas *front office* dalam meningkatkan pelayanan di Dinas Koperasi dan UKM DIY.

### **Sumber Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini melalui observasi dan wawancara

dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penulisan yang dilakukan, data diperoleh dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer.

### **Metode Analisis Data**

Metode Sugiyono (2015) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif mencakup reduksi data, penyajian data. Dari reduksi dan penyajian data, kemudian ditarik sebuah kesimpulan.

## **HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN**

Setelah melakukan pengamatan, wawancara dan mengumpulkan data dari berbagai sumber. Sehingga, penulis dapat melakukan pengamatan tentang strategi kualitas pelayanan *difront office* dalam meningkatkan pelayanan Dinas Koperasi Dan UKM DIY narasumber dalam penulis ini terdiri dari 3 (tiga) orang yakni ibu Marselina Windaranti, S.T.,M.T Kepala bagian subbag umum, Ibu Luvianingsih, A.Md. arsiparis terampil Dinas Koperasi Dan UKM DIY, Ibu Salma Azizah, S.Tr. Epetugas pembantu perencanaan layanan Dinas Koperasi Dan UKM DIY

### **1. Strategi Pelayanan Front Office Dinas Koperasi dan UKM DIY**

Pelayanan front office yang ada di Dinas Koperasi dan UKM DIY mencakup beberapa pelayanan yaitu sebagai berikut: peminjaman tenda bagi UMKM DIY, alur izin penelitian bagi mahasiswa, penerimaan surat untuk setiap bidang yang ada di DISKOP DIY serta harus dapat menjaga komunikasi dengan *stakeholder* eksternal dan memfasilitasi koordinasi antara berbagai unit dalam Dinas. Dari pembahasan yang didapat dari hasil observasi dan wawancara, dapat disimpulkan kedalam analisis SWOT sebagai berikut :

- a. Strategi *Strength* dan *opportunity* kekuatan yang dimiliki untuk memanfaatkan peluang yang ada yaitu dengan melakukan tenaga kerja terlatih yaitu karyawan yang memiliki keterampilan dan pengetahuan tentang pelayanan yang ada di *front office* yang cukup untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada tamu dan pimpinan yang berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan, memberikan dukungan dan mengarahkan SDM yang diperlukan.
- b. Strategi *weaknesses* dan *opportunity* mengatasi kelemahan dengan memanfaatkan peluang yaitu biasanya karyawan dalam melayani tamu yang terkadang lama dan tamu biasanya menunggu 30 menit untuk bertemu dengan kepala bagian subbag umum atau bagian lainnya untuk itu diperlukan pelatihan tentang pelayanan.
- c. Strategi *strength* dan *threat* gunakan kekuatan untuk menghindari ancaman dengan adanya standar pelayanan yang ada di *front office* maka karyawan dapat melakukan monitoring dan evaluasi rutin terhadap kinerja bagian *front office* untuk menunjang standar pelayanan dapat dipatuhi oleh karyawan DISKOP dan UKM DIY.

d. Strategi *weaknesses* dan *threat* tekan semua kelemahan dan cegah semua meningkatkan evaluasi dalam pelayanan

## 2. **Faktor penghambat dalam pelayanan di *front office* Dinas Koperasi dan UKM DIY**

Dari pembahasan yang didapat dari hasil observasi dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa hambatan yang terjadi dalam pelayanan *front office* Dinas Koperasi dan UKM DIY mencakup dimensi pelayanan pendapat para ahli menurut [Tjiptono \(2019\)](#) meliputi :

- a. *Realibility* (kehandalan) dalam konteks Dinas koperasi dan UKM DIY mengacu pada kemampuan untuk memberikan layanan secara konsistendan dapat diandalkan mencakup menjaga komitmen terhadap waktu, menghasilkan produk atau layanan yang konsisten dalam kualitas serta memberikan Solusi yang handal ketersediaan informasi yang akurat dan tepat waktu, pelayanan yang konsisten dan tanpa kesalahan yaitu dengan pelayanan yang ditunjukkan melalui SOP melalui pendampingan dan pelatihan bagi pemilik usaha dalam meningkatkan keterampilan dan pengetahuan, penyuluhan dan promosi guna menunjang kegiatan Koperasi dan UKM serta program-program dukungan yang tersedia dan pengembangan produk pasar prosedur untuk mengembangkan produk baru dan ekspansi pasar bagi para pelaku usaha, bimbingan dan konsultasi prosedur untuk memberikan bimbingan dan konsultasi dengan pemilik usaha terkait manajemen, pemasaran, perizinan dan aspek-aspek lain dari pengembangan usaha, evaluasi kinerja kriteria dan metode evaluasi kinerja Dinas Koperasi dan UKM kepuasan pelanggan, responsibilitas dalam menanggapi pertanyaan dan masalah dalam pengguna layanan, ketersediaan karyawan yang terlatih dan kompeten untuk memberikan bantuan yang diperlukan oleh para tamu serta kehandalan sistem teknologi informasi yang digunakan untuk mendukung layanan
- b. *Responsiveness* (daya tanggap) merujuk pada kecepatan dan kesigapan dalam merespon kebutuhan dan keinginan tamu dalam Dinas Koperasi dan UKM ini harus memberikan tanggapan yang cepat terhadap pertanyaan, masukan atau keluhan tamu kemampuan karyawan untuk memahami kebutuhan dan harapan bagi para tamu dalam melayani, ketersediaan saluran komunikasi yang efektif antara karyawan dan tamu karena dari komunikasi tersebut tamu dapat menilai cara berkomunikasi yang tertata dengan benar dan teralur, keterbukaan bagi karyawan untuk menerima umpan balik dan saran dari para tamu yang berkunjung di Dinas Koperasi dan UKM DIY untuk terus meningkatkan pelayanan berdasarkan pengalaman dan saran dari para tamu, pengetahuan dan keterampilan dibagian *front office* diperlukan untuk memberikan layanan yang berkualitas juga perlu memahami kebijakan, prosedur, dan produk atau jasa yang ditawarkan oleh Dinas Koperasi dan UKM DIY, keterampilan manajemen waktu yang baik penting agar karyawan dapat memberikan layanan dengan efisien dan tanpa menimbulkan penundaan yang tidak perlu.
- c. *Assurance* (jaminan) meliputi kepatuhan terhadap standar bahwa semua layanan Dinas Koperasi harus melibatkan informasi yang jelas dan akurat tentang produk atau layanan yang berkualitas tinggi yang disediakan



dibagian *front office* sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Dinas Koperasi dan UKM DIY mencakup kepatuhan terhadap prosedur, kebijakan dan regulasi yang berlaku, kualitas informasi bahwa jaminan informasi yang disampaikan kepada tamu yaitu akurat, relevan dan mudah dipahami serta kualitas pelayanan tamu jaminan bahwa karyawan *front office* dilengkapi dengan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas termasuk dalam komunikasi yang baik, empati dan kemampuan penyelesaian masalah

- d. Empati dimulai dengan mengacu pada kemampuan untuk memahami dan merasakan perasaan serta kebutuhan tamu mendengarkan secara aktif yaitu karyawan harus memberikan perhatian terhadap kebutuhan dan masalah para tamu yang datang dengan menunjukkan minat dan memperhatikan detail-detail penting, pemahaman persepektif penggunaan empati juga melibatkan usaha untuk memahami persepektif dan pengalaman tamu disini karyawan *front office* perlu berusaha untuk melihat situasi dari sudut pandang tamu dan meresponden tata cara yang sesuai serta membantu
  - e. *Tangibles* (fisik) meliputi kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu atau lobi, meja pelayanan fasilitas yang bersih, teratur dan nyaman dapat meningkatkan kesan positif pengguna pelayanan yang diberikan tampilan karyawan juga termasuk pakaian dan kerapian dapat mempengaruhi persepsi pelayanan tentang profesionalisme teknologi juga peralatan yang digunakan dalam proses pelayanan
3. Solusi dalam mengatasi hambatan dalam pelayanan di front office Dinas Koperasi dan UKM DIY

Dari hasil observasi dan wawancara penulis dengan narasumber, penulis dapat menyimpulkan bahwa solusi dalam mengatasi hambatan yang terjadi dalam pelayanan *front office* Dinas Koperasi dan UKM DIY adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan komunikasi internal yang baik antara staf front office dan departemen lain untuk memastikan bahwa informasi yang diperlukan tersedia dengan tepat waktu.
- b. Pentingnya pelatihan karyawan dalam meningkatkan keterampilan komunikasi, pengetahuan layanannya, dan efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada tamu
- c. Implementasi sistem antrian dan teknologi yang tepat untuk mengurangi waktu tunggu tamu dan meningkatkan pengalaman dalam berinteraksi dengan *front office*
- d. Pengumpulan umpan balik secara teratur dari tamu adalah kunci untuk mengevaluasi kinerja *front office* dan membuat perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan tamu secara keseluruhan

## KESIMPULAN

Pelayanan *front office* yang ada di Dinas Koperasi dan UKM DIY yaitu dengan menggunakan analisis SWOT yaitu diantaranya strategi *strength* dan *opportunity* yaitu kekuatan yang dimiliki untuk memanfaatkan peluang yang ada di *front office*, strategi *weaknesses* dan *opportunity* yaitu mengatasi semua kelemahan yang ada dipelayanan dengan memanfaatkan peluang yg tersedia, strategi *strength* dan *threat* dengan menggunakan kekuatan untuk menghindari ancaman dan strategi *weaknesses* dan *threat* dengan menekan kelemahan dan

cegah semua ancaman. Hambatan yang ada pada kualitas pelayanan yang ada di *front office* Dinas Koperasi dan UKM DIY meliputi sarana dan prasarana juga fasilitas yang seperti ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir dan fasilitas yang lainnya juga harus mengelola sumber daya manusia yang ada di *front office* dari segi penampilannya juga harus rapi untuk menciptakan kesan positif kepada tamu juga dapat mencerminkan profesionalisme dan dalam komunikasi untuk penyampaiannya juga harus memiliki sikap yang ramah karena dapat menciptakan lingkungan yang positif. Ada beberapa solusi dalam mengatasi hambatan dalam pelayanan *front office* yaitu meningkatkan komunikasi internal yang baik antara staf *front office* dan departemen lain untuk memastikan bahwa informasi yang diperlukan tersedia dengan tepat waktu, Pentingnya pelatihan karyawan dalam meningkatkan keterampilan komunikasi, pengetahuan layanna, dan efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada tamu, implemntasi sistem antrian dan teknologi yang tepat untuk mengurangi waktu tunggu tamu dan meningkatkan pengalaman dalam berinterkasi dengan *front office*, pengumpulan umpan balik secara teratur dari tamu adalah kunci untuk mengevaluasi kinerja *front office* dan membuat perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan tamu secara keseluruhan.

## REFERENSI

- Drie Rona Maiziva. (2017). Peranan Receptionist Pada Front Office Departement Hotel Grand Zuri Pekanbaru. *Jom Fisip*, 4(2), 1–10. <https://media.neliti.com/media/publications/209019-none.pdf>
- Hartadi, A., & Candra Rini, I. T. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Batik (Studi Kasus di Quina Batik). *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi*, 9(2), 194. <https://doi.org/10.54131/jbma.v9i2.146>
- Hartadi, A., Nugroho, N., & Subandi. (2022). *ALBAMA: Jurnal Bisnis Administrasi dan Manajemen*. 15(2), 52–62. <https://doi.org/https://doi.org/10.56606/albama.v15i2.86>
- Kotler, P., & Lane, K. K. (2018). *Kualitas Pelayanan* (1st ed.). Erlangga.
- Moleong, J. L. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT.Remaja Rosdakarya.
- Putra, C. G. A. K., Fatimah, D. P., & Nugraha, R. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap KepuasanPelanggan Pada Pengelolaan Hotel Horison Bekasi. *Jurnal Daya Saing*, 9(1), 92–104.
- Sambodo. (2020). *Dasar Kantor Hotel Front Office* (3rd ed.). Gramedia Pustaka.
- Sepmady Hutahaeen, W. (2021). *Dasar Manajemen*. Ahlimedia Book.
- Subiyantoro, A. (2023). Pengaruh Pelayanan Prima Dan Dukungan Top Manajemen Terhadap Kepuasan Pasien Di Rsia Aisyiyah Klaten Jawa Tengah. *Economic And Business Management Journal (EBMJ)*, 2(2), 245–257. <https://ejournal-rmg.org/index.php/EBMJ/article/view/109%0Ahttps://ejournal-rmg.org/index.php/EBMJ/article/view/109/175>
- Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono. (2019). *Prinsip Dasar Manajemen Pemasaran* (5th ed.).