

OPTIMALISASI MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI PT. GARDA PAKSI NUSANTARA

¹Kartika Legistari, ²Arimbi Triswastika

¹²Politeknik PIKSI Ganesha

¹legistarikartika@gmail.com, ²arimbi.triswatika@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the optimization of excellent service management in improving employee performance at PT. Garda Paksi Nusantara. The background of the study is based on the need for security service companies to provide responsive, disciplined, communicative, and accountable services, because the quality of service is highly dependent on employee behavior and field performance. This research used a descriptive qualitative approach with data collection techniques through observation, semi-structured interviews, and documentation. The results indicate that excellent service management can be optimized through the strengthening of service standards, employee discipline, communication ethics, responsiveness in handling client needs, supervision of field personnel, and the integration of service quality indicators into employee performance appraisal. The findings also show several obstacles, including inconsistent understanding of service standards, limited service training, weak documentation of client feedback, and coordination gaps between administrative staff and operational personnel. Therefore, the company needs to develop written service SOPs, conduct continuous excellent service training, implement digital complaint monitoring, and strengthen reward and evaluation systems. This study concludes that optimized excellent service management contributes to improving employee performance through better discipline, responsibility, responsiveness, cooperation, and service accountability.

Kata kunci: *excellent service management, employee performance, service quality, security service company.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi manajemen pelayanan prima dalam meningkatkan kinerja pegawai di PT. Garda Paksi Nusantara. Latar belakang penelitian didasarkan pada kebutuhan perusahaan jasa pengamanan untuk memberikan pelayanan yang responsif, disiplin, komunikatif, dan akuntabel karena mutu layanan sangat bergantung pada perilaku serta kinerja pegawai di lapangan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan prima dapat dioptimalkan melalui penguatan standar pelayanan, kedisiplinan pegawai, etika komunikasi, kecepatan respons terhadap kebutuhan klien, pengawasan personel lapangan, serta integrasi indikator kualitas pelayanan ke dalam penilaian kinerja pegawai. Temuan penelitian juga menunjukkan adanya beberapa hambatan, yaitu belum seragamnya pemahaman pegawai terhadap standar pelayanan, terbatasnya pelatihan pelayanan prima, lemahnya dokumentasi umpan balik klien, dan adanya kesenjangan koordinasi antara staf administrasi dan personel operasional. Oleh karena itu, perusahaan perlu menyusun SOP pelayanan tertulis, melaksanakan pelatihan pelayanan prima secara berkelanjutan, menerapkan pemantauan keluhan berbasis digital, serta memperkuat sistem penghargaan dan evaluasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa optimalisasi manajemen pelayanan prima berkontribusi terhadap peningkatan kinerja

pegawai melalui peningkatan disiplin, tanggung jawab, responsivitas, kerja sama, dan akuntabilitas layanan.

Kata kunci: manajemen pelayanan prima, kinerja pegawai, kualitas layanan, perusahaan jasa pengamanan.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perusahaan jasa pengamanan memiliki karakteristik layanan yang berbeda dengan perusahaan barang karena produk utama yang diberikan kepada klien berupa rasa aman, ketertiban, kecepatan respons, dan kepercayaan. Dalam konteks tersebut, kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan prosedur, tetapi juga oleh perilaku pegawai, kedisiplinan, komunikasi, kemampuan menangani keluhan, serta konsistensi pegawai dalam menjalankan standar kerja. PT. Garda Paksi Nusantara sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengamanan memerlukan sistem pelayanan prima yang mampu mengarahkan seluruh pegawai agar memberikan layanan yang profesional, cepat, sopan, dan bertanggung jawab.

Pelayanan prima merupakan pendekatan manajerial yang menempatkan kebutuhan dan kepuasan pengguna layanan sebagai orientasi utama organisasi. Barata (2003) menjelaskan bahwa pelayanan prima mencakup kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Sejalan dengan itu, Kasmir (2017) menegaskan bahwa pelayanan yang baik harus ditunjukkan melalui keramahan, kecepatan, ketepatan, dan kemampuan petugas dalam menyelesaikan kebutuhan pelanggan. Dalam organisasi jasa, pelayanan prima menjadi faktor strategis karena kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh interaksi langsung antara pegawai dan pelanggan.

Pada perusahaan jasa pengamanan, pelayanan prima tidak hanya berarti menyambut klien dengan ramah, tetapi juga mencakup kesiapan personel dalam menjalankan prosedur keamanan, ketepatan waktu patroli, kemampuan berkomunikasi dengan pihak klien, kerapian penampilan, dan ketenangan saat menghadapi situasi darurat. Daryanto dan Setyobudi (2014) menyatakan bahwa pelayanan prima harus diwujudkan melalui sikap peduli, kemampuan memahami kebutuhan pelanggan, dan tindakan nyata yang memberi nilai tambah. Tjiptono dan Chandra (2016) menambahkan bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik layanan.

Kinerja pegawai menjadi unsur utama dalam keberhasilan pelayanan prima. Mangkunegara (2017) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawabnya. Hasibuan (2019) menekankan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh disiplin, kompetensi, motivasi, serta kejelasan standar kerja. Sementara itu, Sedarmayanti (2017) menjelaskan bahwa kinerja organisasi hanya dapat meningkat apabila sumber daya manusia memiliki kompetensi, etos kerja, dan sistem evaluasi yang baik.

Fenomena yang sering muncul pada perusahaan jasa pengamanan adalah belum seragamnya standar pelayanan antarpegawai, lemahnya dokumentasi keluhan klien, keterbatasan pelatihan pelayanan, dan belum optimalnya penggunaan indikator pelayanan dalam penilaian kinerja. Kondisi tersebut dapat menyebabkan pelayanan berjalan berdasarkan kebiasaan masing-masing pegawai, bukan berdasarkan standar yang baku. Padahal, menurut Hardiansyah (2018), kualitas pelayanan hanya dapat ditingkatkan apabila organisasi memiliki standar layanan, pengawasan, evaluasi, dan mekanisme tindak lanjut yang jelas.

Penelitian ini penting dilakukan karena optimalisasi manajemen pelayanan prima dapat menjadi strategi untuk meningkatkan kinerja pegawai, khususnya pada perusahaan jasa pengamanan yang sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia. Penelitian

ini tidak hanya membahas pelayanan dari sudut pandang kepuasan klien, tetapi juga mengkaji bagaimana pelayanan prima dapat diintegrasikan dengan pembinaan disiplin, kompetensi, tanggung jawab, dan evaluasi kinerja pegawai. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang aplikatif bagi PT. Garda Paksi Nusantara dalam memperkuat budaya pelayanan dan meningkatkan kinerja pegawai secara berkelanjutan.

LANDASAN TEORI

Manajemen pelayanan prima merupakan proses perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi layanan yang diarahkan untuk menciptakan kepuasan pelanggan serta meningkatkan kualitas kerja organisasi. Menurut Barata (2003), pelayanan prima terdiri atas enam unsur utama, yaitu ability, attitude, appearance, attention, action, dan accountability. Keenam unsur tersebut dapat digunakan sebagai dasar organisasi dalam membentuk perilaku layanan pegawai. Dalam konteks perusahaan jasa pengamanan, kemampuan mencakup kompetensi teknis pengamanan, sikap mencakup keramahan dan ketegasan, penampilan berkaitan dengan kerapian personel, perhatian berkaitan dengan kepedulian terhadap kebutuhan klien, tindakan berkaitan dengan kecepatan respons, sedangkan tanggung jawab berkaitan dengan akuntabilitas dalam menjalankan tugas.

Kasmir (2017) menegaskan bahwa pelayanan prima harus dimulai dari kesiapan sumber daya manusia, karena pegawai merupakan pihak yang berhadapan langsung dengan pelanggan. Hal ini diperkuat oleh Daryanto dan Setyobudi (2014) yang menyatakan bahwa pelayanan yang bermutu membutuhkan kemampuan memahami kebutuhan pelanggan, komunikasi yang jelas, serta komitmen untuk memberikan solusi. Lupiyoadi (2013) menambahkan bahwa jasa memiliki sifat tidak berwujud, tidak dapat dipisahkan dari penyedia layanan, bervariasi, dan tidak dapat disimpan, sehingga kualitas pegawai menjadi unsur penting dalam menjaga konsistensi layanan.

Tjiptono dan Chandra (2016) menjelaskan bahwa kualitas layanan dapat dilihat dari dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dimensi tersebut relevan dengan perusahaan jasa pengamanan karena klien membutuhkan personel yang dapat diandalkan, cepat merespons gangguan, memiliki kompetensi keamanan, bersikap empatik, dan menunjukkan penampilan profesional. Ratminto dan Winarsih (2015) juga menekankan bahwa pelayanan yang baik harus didukung oleh standar pelayanan, prosedur yang sederhana, kepastian waktu, serta mekanisme pengaduan yang jelas.

Pelayanan prima juga berkaitan dengan budaya organisasi. Sinambela (2014) menyatakan bahwa reformasi pelayanan memerlukan perubahan pola pikir aparatur atau pegawai agar lebih responsif, transparan, dan berorientasi kepada pengguna layanan. Pasolong (2019) menegaskan bahwa kualitas layanan tidak dapat dilepaskan dari kepemimpinan, sistem pengawasan, serta kemampuan organisasi dalam membangun budaya kerja yang berorientasi pada mutu. Dalam perusahaan jasa pengamanan, budaya pelayanan dapat diwujudkan melalui briefing rutin, standar komunikasi, pengawasan lapangan, dan evaluasi berkala terhadap kepuasan klien.

Kinerja pegawai merupakan capaian kerja yang dihasilkan seseorang dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Mangkunegara (2017) mengemukakan bahwa kinerja dapat dilihat dari kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, kerja sama, dan inisiatif. Wibowo (2016) menjelaskan bahwa kinerja tidak hanya berupa hasil akhir, tetapi juga proses kerja yang menunjukkan perilaku, kompetensi, dan kontribusi pegawai terhadap tujuan organisasi. Moehariono (2012) menambahkan bahwa pengukuran kinerja berbasis kompetensi penting dilakukan agar organisasi dapat menilai kesesuaian antara kemampuan pegawai dan kebutuhan pekerjaan.

Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai meliputi kompetensi, motivasi, disiplin, lingkungan kerja, kepemimpinan, dan sistem penghargaan. Hasibuan (2019)

menekankan bahwa disiplin kerja merupakan fungsi penting manajemen sumber daya manusia karena memengaruhi ketertiban dan produktivitas. Sutrisno (2019) menjelaskan bahwa kinerja yang baik membutuhkan motivasi, keterampilan, dan komitmen kerja. Sedarmayanti (2017) menegaskan bahwa peningkatan kinerja memerlukan pengembangan kompetensi, evaluasi, serta perbaikan sistem kerja yang mendukung efektivitas organisasi.

Hubungan antara pelayanan prima dan kinerja pegawai dapat dilihat dari bagaimana standar pelayanan mengarahkan perilaku kerja pegawai. Moenir (2015) menjelaskan bahwa pelayanan yang efektif membutuhkan sistem, prosedur, personel, dan sarana pendukung yang berjalan secara terpadu. Gaspersz (2011) menegaskan bahwa peningkatan mutu layanan harus dilakukan melalui perbaikan berkelanjutan, pengukuran kinerja, dan keterlibatan seluruh anggota organisasi. Dengan demikian, optimalisasi pelayanan prima di PT. Garda Paksi Nusantara dapat menjadi instrumen untuk meningkatkan disiplin, responsivitas, ketepatan kerja, tanggung jawab, dan kualitas interaksi pegawai dengan klien.

Berdasarkan landasan teori tersebut, penelitian ini memandang bahwa manajemen pelayanan prima berperan sebagai sistem pengarah perilaku pegawai. Apabila standar pelayanan, pelatihan, pengawasan, dan evaluasi berjalan dengan baik, maka pegawai akan memiliki acuan kerja yang jelas, mampu merespons kebutuhan klien secara lebih cepat, serta menunjukkan kinerja yang lebih profesional. Sebaliknya, apabila pelayanan prima belum dikelola secara terstruktur, maka kinerja pegawai cenderung tidak seragam dan bergantung pada kebiasaan individu.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman mendalam mengenai praktik manajemen pelayanan prima dan kaitannya dengan kinerja pegawai di PT. Garda Paksi Nusantara. Menurut Sugiyono (2021), penelitian kualitatif digunakan untuk memahami fenomena secara alamiah dengan peneliti sebagai instrumen utama. Moleong (2021) menegaskan bahwa penelitian kualitatif bertujuan memahami perilaku, persepsi, dan proses sosial yang terjadi dalam suatu konteks tertentu.

Objek penelitian ini adalah penerapan manajemen pelayanan prima dalam meningkatkan kinerja pegawai di PT. Garda Paksi Nusantara. Informan penelitian meliputi pihak manajemen, staf administrasi, koordinator lapangan, dan pegawai operasional yang berkaitan langsung dengan proses pelayanan kepada klien. Pemilihan informan dilakukan secara purposive karena informan dipandang memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait standar layanan, pelaksanaan tugas, pengawasan lapangan, serta evaluasi kinerja pegawai.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dan studi dokumentasi. Observasi digunakan untuk melihat praktik pelayanan, kedisiplinan pegawai, komunikasi dengan klien, serta pelaksanaan tugas operasional. Wawancara semi-terstruktur digunakan untuk menggali informasi mengenai kendala pelayanan, standar kerja, pola pengawasan, dan upaya peningkatan kinerja. Menurut Afrizal (2020), wawancara semi-terstruktur memungkinkan peneliti memperoleh data yang mendalam namun tetap terarah pada fokus penelitian. Studi dokumentasi dilakukan terhadap dokumen pendukung seperti SOP pelayanan, catatan evaluasi, jadwal kerja, laporan kegiatan, dan dokumentasi pengaduan atau umpan balik klien.

Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sugiyono (2021) menyatakan bahwa reduksi data dilakukan dengan memilah data penting sesuai fokus penelitian, sedangkan penyajian data dilakukan agar hubungan antar temuan dapat terlihat secara sistematis. Sutopo (2020) menambahkan bahwa analisis kualitatif dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan sehingga peneliti dapat memahami

makna dari setiap temuan lapangan. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan teknik, yaitu membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi agar data yang diperoleh memiliki kredibilitas yang kuat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan prima di PT. Garda Paksi Nusantara telah berjalan melalui beberapa praktik dasar, seperti penegakan disiplin kehadiran, penggunaan atribut kerja, koordinasi penugasan, komunikasi dengan klien, dan penyampaian laporan kegiatan. Praktik tersebut menunjukkan bahwa perusahaan telah memiliki kesadaran terhadap pentingnya pelayanan dalam menjaga kepercayaan klien. Namun, penerapan pelayanan prima masih perlu dioptimalkan karena belum semua pegawai memiliki pemahaman yang seragam mengenai standar layanan, terutama dalam aspek komunikasi, respons terhadap keluhan, dan dokumentasi pelayanan.

Dari aspek sikap pelayanan, sebagian pegawai telah menunjukkan perilaku sopan, tegas, dan komunikatif saat berinteraksi dengan klien. Akan tetapi, standar komunikasi belum sepenuhnya dituangkan dalam pedoman tertulis yang mudah dipahami seluruh pegawai. Kondisi ini menyebabkan kualitas komunikasi antarpegawai tidak selalu sama. Temuan ini sejalan dengan pendapat Kasmir (2017) bahwa pelayanan yang baik memerlukan standar perilaku yang jelas, mulai dari cara menyapa pelanggan, menjawab pertanyaan, hingga menangani keluhan.

Dari aspek kemampuan, pegawai operasional telah memiliki kemampuan dasar dalam menjalankan tugas pengamanan, seperti penjagaan area, pengawasan keluar masuk tamu, patroli, dan pelaporan kejadian. Namun, peningkatan kompetensi pelayanan masih diperlukan karena tugas pegawai keamanan tidak hanya menjaga lokasi, tetapi juga menjadi representasi perusahaan di hadapan klien. Hal ini sesuai dengan pandangan Barata (2003) bahwa ability merupakan unsur penting pelayanan prima karena pegawai harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Dari aspek perhatian dan tindakan, perusahaan perlu memperkuat mekanisme respons terhadap kebutuhan klien. Dalam praktiknya, beberapa keluhan atau permintaan klien telah ditindaklanjuti, tetapi dokumentasi tindak lanjut belum sepenuhnya rapi dan terintegrasi. Menurut Tjiptono dan Chandra (2016), daya tanggap menjadi dimensi penting kualitas layanan karena pelanggan menilai mutu organisasi dari kecepatan dan kesungguhan pegawai dalam merespons kebutuhan mereka. Oleh karena itu, sistem pencatatan keluhan dan tindak lanjut berbasis digital perlu dikembangkan agar setiap masalah dapat dipantau secara transparan.

Optimalisasi pelayanan prima juga berkaitan langsung dengan kinerja pegawai. Pegawai yang memahami standar pelayanan cenderung lebih disiplin, mampu berkomunikasi dengan baik, cepat merespons masalah, dan bertanggung jawab terhadap tugas. Mangkunegara (2017) menjelaskan bahwa kinerja dapat dilihat dari kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, kerja sama, dan inisiatif. Berdasarkan temuan penelitian, penerapan pelayanan prima yang lebih terstruktur berpotensi meningkatkan indikator-indikator tersebut, terutama pada aspek disiplin, kualitas interaksi, dan tanggung jawab pegawai terhadap klien.

Tabel 1. Sintesis Temuan Optimalisasi Pelayanan Prima di PT. Garda Paksi Nusantara

Aspek Pelayanan Prima	Kondisi yang Ditemukan	Dampak terhadap Kinerja	Rekomendasi Optimalisasi
Sikap dan komunikasi	Pegawai sudah menunjukkan sikap sopan, tetapi standar komunikasi belum seragam.	Kualitas interaksi dengan klien berbeda antarpegawai.	Menyusun pedoman komunikasi layanan dan melakukan briefing rutin.
Kemampuan layanan	Kemampuan teknis pengamanan telah	Pegawai belum selalu mampu menangani keluhan secara cepat dan terukur.	Melaksanakan pelatihan pelayanan prima dan

	berjalan, tetapi pelatihan pelayanan masih terbatas.		simulasi penanganan keluhan.
Penampilan dan kedisiplinan	Atribut kerja digunakan, namun pengawasan kerapian dan ketepatan waktu perlu diperkuat.	Disiplin dan citra profesional perusahaan belum sepenuhnya konsisten.	Menerapkan checklist kedisiplinan, inspeksi lapangan, dan evaluasi berkala.
Respons dan tindak lanjut	Keluhan ditindaklanjuti, tetapi dokumentasi belum terintegrasi.	Proses evaluasi sulit dilakukan karena data keluhan tidak tersusun rapi.	Mengembangkan sistem digital untuk pencatatan keluhan dan tindak lanjut.
Akuntabilitas layanan	Pertanggungjawaban tugas masih dominan melalui laporan manual.	Risiko keterlambatan laporan dan ketidaksamaan data masih terjadi.	Mengintegrasikan indikator pelayanan ke dalam penilaian kinerja pegawai.

Sumber: Data diolah penulis, 2026.

Tabel 1 menunjukkan bahwa permasalahan utama dalam manajemen pelayanan prima bukan hanya terletak pada ada atau tidaknya layanan, tetapi pada konsistensi penerapan standar. Ketika standar komunikasi, kedisiplinan, dan respons layanan tidak terdokumentasi secara kuat, maka kinerja pegawai sulit diukur secara objektif. Hal ini memperkuat pandangan Wibowo (2016) bahwa pengukuran kinerja membutuhkan indikator yang jelas agar organisasi dapat menilai hasil kerja pegawai secara tepat.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengawasan pelayanan perlu diperkuat. Pengawasan tidak hanya dilakukan untuk memastikan pegawai hadir di lokasi kerja, tetapi juga untuk menilai cara pegawai melayani klien, merespons perintah, menyusun laporan, dan menjaga etika kerja. Hasibuan (2019) menegaskan bahwa disiplin kerja merupakan alat penting dalam meningkatkan produktivitas dan keteraturan organisasi. Oleh karena itu, pengawasan pelayanan prima harus dikaitkan dengan pembinaan disiplin dan evaluasi kinerja yang berkelanjutan.

Hambatan yang ditemukan dalam optimalisasi pelayanan prima meliputi keterbatasan pelatihan, belum adanya standar layanan tertulis yang rinci, kurangnya dokumentasi umpan balik klien, dan koordinasi yang belum sepenuhnya terintegrasi antara bagian administrasi dan operasional. Menurut Sedarmayanti (2017), pengembangan sumber daya manusia perlu dilakukan secara berkelanjutan agar pegawai mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan organisasi. Dengan demikian, pelatihan pelayanan prima harus menjadi program rutin, bukan hanya kegiatan sesaat.

Upaya optimalisasi yang dapat dilakukan perusahaan meliputi penyusunan SOP pelayanan prima, pembentukan indikator kinerja berbasis layanan, pelatihan komunikasi dan penanganan keluhan, pemanfaatan sistem digital untuk monitoring pelayanan, serta pemberian penghargaan bagi pegawai berprestasi. Gaspersz (2011) menyatakan bahwa peningkatan mutu memerlukan proses perbaikan berkelanjutan dan keterlibatan seluruh anggota organisasi. Dalam konteks PT. Garda Paksi Nusantara, perbaikan berkelanjutan dapat dimulai dari evaluasi harian, laporan mingguan, dan rapat koordinasi bulanan terkait kualitas pelayanan.

Sintesis pembahasan menunjukkan bahwa manajemen pelayanan prima memiliki hubungan erat dengan peningkatan kinerja pegawai. Pelayanan prima memberikan standar perilaku kerja, sedangkan penilaian kinerja memastikan standar tersebut dilaksanakan secara konsisten. Apabila kedua aspek tersebut diintegrasikan, perusahaan dapat membentuk pegawai yang tidak hanya patuh terhadap instruksi, tetapi juga mampu memberikan layanan yang profesional, bertanggung jawab, dan berorientasi kepada kebutuhan klien.

Tabel 2. Keterkaitan Pelayanan Prima dengan Indikator Kinerja Pegawai

Dimensi Pelayanan Prima	Indikator Kinerja Pegawai	Bentuk Penerapan di Perusahaan
Ability	Kualitas kerja dan kompetensi	Pelatihan prosedur keamanan, komunikasi layanan, dan penanganan situasi darurat.

Attitude	Etika kerja dan kerja sama	Pembiasaan sikap sopan, tegas, ramah, dan kooperatif dalam melayani klien.
Appearance	Disiplin dan profesionalitas	Pemeriksaan atribut, kerapian seragam, dan kepatuhan terhadap jadwal kerja.
Attention	Kepedulian dan inisiatif	Kepekaan pegawai terhadap kebutuhan klien dan kondisi area pengamanan.
Action	Responsivitas dan ketepatan kerja	Tindak lanjut cepat terhadap keluhan, instruksi, dan laporan kejadian.
Accountability	Tanggung jawab dan akuntabilitas	Pelaporan tugas, dokumentasi kegiatan, dan evaluasi kinerja berbasis layanan.

Sumber: Data diolah penulis, 2026.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi manajemen pelayanan prima memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja pegawai di PT. Garda Paksi Nusantara. Pelayanan prima tidak hanya berfungsi sebagai standar layanan kepada klien, tetapi juga sebagai pedoman perilaku kerja bagi pegawai. Unsur pelayanan prima seperti kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab terbukti relevan dengan indikator kinerja pegawai, yaitu kualitas kerja, disiplin, responsivitas, kerja sama, dan akuntabilitas.

Penerapan pelayanan prima di PT. Garda Paksi Nusantara telah berjalan melalui praktik kedisiplinan, komunikasi dengan klien, pengawasan personel, dan pelaporan kegiatan. Namun, penerapannya masih perlu dioptimalkan karena belum semua standar layanan terdokumentasi secara rinci, pelatihan pelayanan prima belum dilakukan secara berkelanjutan, serta dokumentasi umpan balik klien belum terintegrasi. Kondisi ini menyebabkan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai belum sepenuhnya seragam.

Optimalisasi pelayanan prima dapat dilakukan melalui penyusunan SOP pelayanan, penguatan pelatihan pegawai, integrasi indikator pelayanan dalam penilaian kinerja, pemanfaatan sistem digital untuk pengaduan dan monitoring, serta peningkatan pengawasan lapangan. Dengan langkah tersebut, perusahaan dapat meningkatkan disiplin, tanggung jawab, kecepatan respons, kualitas komunikasi, dan profesionalitas pegawai dalam memberikan layanan pengamanan kepada klien.

Saran

PT. Garda Paksi Nusantara disarankan untuk menyusun SOP pelayanan prima yang memuat standar komunikasi, penampilan, respons keluhan, pelaporan kejadian, dan evaluasi layanan. SOP tersebut perlu disosialisasikan secara berkala agar seluruh pegawai memiliki pemahaman yang sama dalam memberikan pelayanan kepada klien.

Perusahaan perlu melaksanakan pelatihan pelayanan prima secara berkelanjutan, khususnya bagi pegawai operasional yang berinteraksi langsung dengan klien. Materi pelatihan sebaiknya mencakup etika komunikasi, penanganan keluhan, manajemen konflik, kedisiplinan, dan pelayanan berbasis keselamatan.

Perusahaan juga disarankan untuk mengembangkan sistem monitoring layanan berbasis digital agar keluhan klien, tindak lanjut, dan laporan kinerja pegawai dapat terdokumentasi secara lebih rapi. Selain itu, hasil evaluasi pelayanan sebaiknya dikaitkan dengan sistem penghargaan dan pembinaan pegawai agar budaya pelayanan prima dapat tumbuh secara konsisten.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. (2020). Metode penelitian kualitatif: Sebuah upaya mendukung penggunaan penelitian kualitatif dalam berbagai disiplin ilmu. Raja Grafindo Persada.
- Barata, A. A. (2003). Dasar-dasar pelayanan prima. Elex Media Komputindo.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). Konsumen dan pelayanan prima. Gava Media.
- Gaspersz, V. (2011). Total quality management. Vinchristo Publication.
- Hardiansyah. (2018). Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya. Gava Media.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). Manajemen sumber daya manusia. Bumi Aksara.
- Kasmir. (2017). Customer service excellent: Teori dan praktik. Raja Grafindo Persada.
- Lupiyoadi, R. (2013). Manajemen pemasaran jasa berbasis kompetensi. Salemba Empat.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). Manajemen sumber daya manusia perusahaan. Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H. A. S. (2015). Manajemen pelayanan umum di Indonesia. Bumi Aksara.
- Moehersono. (2012). Pengukuran kinerja berbasis kompetensi. Raja Grafindo Persada.
- Moleong, L. J. (2021). Metodologi penelitian kualitatif. Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, H. (2019). Teori administrasi publik. Alfabeta.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2015). Manajemen pelayanan: Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. (2017). Manajemen sumber daya manusia: Reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil. Refika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2014). Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2021). Metode penelitian kualitatif. Alfabeta.
- Sutopo, H. B. (2020). Metodologi penelitian kualitatif: Dasar teori dan terapannya dalam penelitian. UNS Press.
- Sutrisno, E. (2019). Manajemen sumber daya manusia. Kencana.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). Service, quality & satisfaction. Andi.
- Wibowo. (2016). Manajemen kinerja. Rajawali Pers.
- Wijaya, T. (2018). Manajemen kualitas jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano. Indeks.
- Yamit, Z. (2013). Manajemen kualitas produk dan jasa. Ekonisia.