

ARTIKEL

**EFEKTIVITAS PENERAPAN BUDAYA 5S (SENYUM, SALAM, SAPA, SOPAN, SANTUN) DALAM PERWUJUDAN PELAYANAN PRIMA DI KANTOR KELURAHAN CISURUPAN KOTA BANDUNG**

**Mohammad Anif Arifani<sup>1)</sup>, Aisma Fitrianita<sup>2)</sup>, Asla Nur Fauziyah<sup>3)</sup>,  
Anang Gunawan<sup>4)</sup>**

*<sup>1),2),3),4)</sup> UIN Sunan Gunung Djati Bandung*

*Email: arifanianfmoh@uinsgd.ac.id<sup>1)</sup>, aismafitrianita@gmail.com<sup>2)</sup>,  
aslanurf71@gmail.com<sup>3)</sup>, gunawanang120@gmail.com<sup>4)</sup>.*

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Penerapan Budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) Terhadap Pelayanan Prima di Kantor Kelurahan Cisarupan Kecamatan Cibiru Kota Bandung. Masalah dalam penelitian ini adalah seberapa efektifkah budaya 5S yang diterapkan Kantor Kelurahan Cisarupan dalam upaya mewujudkan pelayanan prima. Jenis penelitian ini adalah studi kasus kualitatif dengan informan penelitian yaitu sebanyak 3 orang yang terdiri dari 1 orang Sekretaris Kantor Kelurahan Cisarupan, 1 orang Kasi Pemerintahan Kantor Kelurahan Cisarupan, dan 1 orang warga sekitar Kantor Kelurahan Cisarupan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara studi kepustakaan dan studi lapangan dengan menggunakan metode wawancara, dokumentasi dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam penerapan budaya 5S sebagai upaya mewujudkan pelayanan prima sudah berjalan dengan cukup efektif dapat dilihat dari indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Kelurahan Cisarupan yang baik. Namun masih terdapat beberapa unsur yang harus ditingkatkan yaitu dari aspek persyaratan pelayanan, kecepatan waktu pelayanan, dan kualitas sarana dan prasarana pelayanan. Pelayanan prima erat kaitannya dengan tercapainya rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap masyarakat dalam pelayanan. Tanggapan dari aparat pemerintah terhadap setiap kebutuhan masyarakat merupakan hal yang penting, maka dalam merespon berbagai kepentingan harus ditunjukkan sikap yang terbaik pula, salah satunya yaitu dengan penerapan budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) ini.

Kata Kunci: *Efektivitas, Pelayanan Prima, Budaya 5S*

**Abstract**

*This study aims to determine the Effectiveness of the Application of 5S Culture (Smile, Greetings, Greetings, Polite and Courteous) to Excellent Service at the Cisarupan Village Office, Cibiru District, Bandung City. The problem in this research is how effective is the 5S culture applied by the Cisarupan Village Office in an effort to realize excellent service. This type of research is a qualitative case study with research informants as many as 3 people consisting of 1 Secretary of the Cisarupan Village Office, 1 Head of Administration for the Cisarupan Village Office, and 1 resident around the Cisarupan Village Office. Data collection techniques were carried out by means of library research and field studies using interview, documentation and observation methods. The results of the study show that the application of 5S culture as an effort to realize excellent service has been running quite effectively, which can be seen from the*

ARTIKEL

*community satisfaction index for good Cisurupan Kelurahan Office services. However, there are still several elements that must be improved, namely from the aspect of service requirements, speed of service time, and quality of service facilities and infrastructure. Excellent service is closely related to achieving a sense of satisfaction and fostering trust in the community in service. The response from government officials to every community need is important, so in responding to various interests, the best attitude must also be shown, one of which is the application of this 5S culture (Smile, Greeting, Greet, Polite, Courteous).*

*Keywords: Effectiveness, Excellent Service, 5S Culture.*

## A. PENDAHULUAN

Nilai budaya merupakan seperangkat nilai yang disepakati dan tertanam dalam suatu masyarakat, lingkup organisasi, atau lingkungan masyarakat yang telah mengakar kepada kebiasaan, kepercayaan, simbol-simbol dengan karakteristik tertentu yang bisa membedakan antara satu dengan yang lainnya. Nilai-nilai budaya ini akan terlihat pada simbol, slogan, motto, visi misi, atau sesuatu yang tampak sebagai acuan dari moto suatu lingkungan atau organisasi sosial.

Sebagaimana yang telah disinggung sebelumnya, bahwa nilai budaya yang didasari atas suatu karakteristik tertentu dapat berfungsi sebagai pembeda antara satu dengan yang lainnya. Maka dari itu, nilai budaya di setiap daerah memiliki karakteristik yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Yang mana, nilai budaya suatu daerah tersebut ikut memengaruhi berbagai proses kehidupan masyarakat di dalamnya, termasuk dalam hal ini proses organisasi. Hal tersebut sejalan dengan yang disampaikan oleh Erni (2006:71) bahwa nilai-nilai dan norma yang dianut dan dijalankan oleh sebuah organisasi terkait dengan lingkungannya dimana organisasi tersebut menjalankan kegiatannya. Pendapat lain pula mengatakan bahwa budaya yang dijalankan oleh organisasi umumnya dikembangkan berdasarkan suatu pola asumsi dasar yang ditemukan atau dikembangkan oleh organisasi tersebut selagi mereka belajar untuk menyelesaikan problem-problem, menyesuaikan diri dengan lingkungan eksternal, dan berintegrasi dengan lingkungan internal (Schein, dalam Buchari & Wulanyani, 2020). Dari hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa budaya yang diterapkan oleh suatu organisasi itu diintervensi oleh nilai-nilai budaya yang dianut oleh lingkungan dimana organisasi tersebut berasal. Yang mana hal tersebut digunakan agar suatu organisasi dapat tetap beradaptasi dengan lingkungan eksternalnya dengan terlebih dahulu mentata lingkungan internal organisasinya.

Secara antropologi-budaya, dikatakan bahwa budaya sunda merupakan suatu nilai budaya sehari-hari yang diterapkan oleh masyarakat yang bertempat tinggal di Jawa Barat, yang mana daerah tersebut disebut pula sebagai Tanah Pasundan atau Tatar Sunda. Dalam masyarakat sunda sendiri, terdapat suatu falsafah yang khas yaitu Silih Asah, Silih Asih, Silih Asuh. Falsafah ini punya arti dan makna yang istimewa karena ia mengajarkan satu kesatuan sikap yang jika terjiwai dengan baik oleh suatu masyarakat berpotensi besar untuk membuat masyarakat tersebut dapat tumbuh dan berkembang menjadi masyarakat yang kuat, bersatu dan sejahtera. Silih Asah yang berarti saling memintarkan, Silih Asih yang berarti saling menyayangi, dan Silih Asuh yang berarti saling memelihara sehingga nantinya akan tercipta suatu suasana kehidupan masyarakat yang diwarnai keakraban, kerukunan dan kedamaian, ketentraman, dan kekeluargaan (Manan, 2019). Berdasarkan falsafah tersebut pula, nilai-nilai budaya yang ada di tataran sunda ini membuat masyarakatnya dikenal memiliki karakter yang periang, ramah-tamah, murah senyum, lemah lembut, sangat menghormati orang tua dan yang lebih tua (BtmOn, 2015).

ARTIKEL

Kelurahan Cisurupan merupakan salah satu kelurahan yang ada di Kecamatan Cibiru Kota Bandung Jawa Barat. Secara geografis, kelurahan ini memiliki bentuk wilayah yang berombak sebesar 80% dari total keseluruhan luas wilayah. Dalam menjalankan roda pemerintahan, Kelurahan Cisurupan ini terbagi menjadi 10 RW dengan total 52 RT. Karena Kelurahan Cisurupan ini ada di daerah Jawa Barat, tentu dalam menjalankan roda organisasi dan pemerintahannya, kelurahan ini turut dipengaruhi oleh budaya sunda yang berkembang. Hal tersebut terlihat dari budaya kerja yang diterapkan di kantor Kelurahan Cisurupan, yaitu terdapat budaya yang dikenal 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun). Terciptanya budaya kerja ini adalah untuk mendukung visi dan misi dari Kelurahan Cisurupan itu sendiri. Selain itu, berdasarkan penjelasan dari salah satu pegawai yang bekerja di sana, budaya 5S tersebut diterapkan oleh Kelurahan Cisurupan ini dalam rangka merepresentatif dan untuk selalu memelihara falsafah sunda yaitu Silih Asah, Silih Asih, dan Silih Asuh. Selain daripada itu, budaya 5S ini ditujukan untuk menciptakan pelayanan prima yang dapat dirasakan oleh setiap masyarakat. Sehingga dalam melaksanakan tugas, fungsi, serta pencapaian visi dan misinya, Kelurahan Cisurupan ini tidak boleh terlepas dari budaya 5S ini.

Budaya 5S ini dianggap merupakan sesuatu yang penting untuk diterapkan, terutama oleh suatu badan/instansi yang tugas dan fungsinya memang langsung melayani masyarakat. Disampaikan dalam penelitian terdahulu oleh Rohmadi (2016), bahwa kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang yang bertugas melayani masyarakat terbagi menjadi dua, yaitu softskill dan juga hardskill. Untuk Budaya 5S ini sendiri, termasuk kepada softskill yang harus terus diupayakan untuk menumbuhkan sikap profesionalisme, yang mana sikap profesionalisme ini ditujukan untuk membantu dalam perwujudan pelayanan prima yang unggul dan sepenuh hati (Rohmadi, 2016). Namun yang menjadi perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah dalam fokus penelitiannya. Apabila penelitian terdahulu lebih terfokus kepada pengembangan profesionalisme berbasis soft skill salah satunya yaitu buday 5S ini untuk mewujudkan layanan prima dan unggul. Sementara dalam penelitian ini lebih terfokus kepada bagaimana sebuah budaya sederhana 5S ini akan menjadi suatu budaya yang efektif dalam mewujudkan pelayanan prima dalam suatu organisasi apabila diterapkan dengan sebaik-baiknya.

Kemudian bertolak belakang dengan seharusnya, kualitas pelayanan seringkali menjadi suatu kasus yang tidak kunjung habis dibicarakan. Karena berkaitan dengan pelayanan, maka berkaitan pula dengan individu, dan jika berbicara individu sudah sangat sulit rasanya, karena pasalnya setiap individu memiliki sikap, watak, dan sifat yang berbeda-beda. Disebutkan bahwa hal-hal yang memengaruhi kualitas pelayanan publik diantaranya adalah struktur organisasi, kemampuan aparat, dan sistem pelayanan, yang mana masing-masing hal itu saling memengaruhi. Dari hal tersebut memang diketahui bahwa sistem pelayanan yang ada, tergantung dari struktur organisasi dan kemampuan aparat yang menjalankan tugas dan kewajibannya. Masih ditemukan banyaknya para aparatur pemerintah yang tidak profesional dalam memberikan pelayanan, seperti misalnya menunjukkan wajah masam ketika memberikan pelayanan, sengaja memperlambat pelayanan, dan lain sebagainya. Oleh karena itu, penting kiranya untuk budaya 5S ini dijadikan sebagai suatu hal yang wajib agar selaras dengan kode etik untuk setiap Aparatur Sipil Negara (ASN).

Berdasarkan penjelasan di ataslah, penulis tertarik untuk mengetahui secara lebih mendetail terkait bagaimana penerapan Budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) yang diterapkan oleh Kelurahan Cisurupan ini khususnya dalam mewujudkan terciptanya pelayanan prima yang menjadi tujuan dari Kelurahan Cisurupan ini dengan mengambil judul “Efektivitas Penerapan Budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) Dalam Perwujudan Pelayanan Prima Di Kantor Kelurahan Cisurupan Kota Bandung.”

ARTIKEL

Adapun, pembahasan dalam artikel ini nantinya sesuai dengan rumusan masalah yang diajukan yaitu terkait bagaimana Budaya 5S yang diterapkan di Kelurahan Ciburupan Kota Bandung dan seberapa efektifkan Budaya 5S yang diterapkan tersebut dalam mendukung perwujudan pelayanan prima di Kelurahan Ciburupan Kota Bandung. Dan tujuan dari dilaksanakan penelitian ini, yang diantaranya adalah untuk mengetahui bagaimana budaya 5S yang diterapkan di Kelurahan Ciburupan Kota Bandung dan untuk mengetahui efektivitas budaya 5S ini khususnya dalam mendukung perwujudan pelayanan prima di Kelurahan Ciburupan Kota Bandung.

## **B. KAJIAN PUSTAKA**

### **Konsep Ekologi Administrasi**

Secara etimologi, ekologi berasal dari bahasa Yunani yang terdiri atas dua kata, yaitu oikos berarti rumah atau tempat tinggal, dan logos berarti ilmu. Dengan demikian, ekologi adalah ilmu tentang rumah atau tempat tinggal makhluk. Umumnya ekologi didefinisikan sebagai ilmu yang mempelajari hubungan timbal balik antara makhluk hidup dan lingkungan. Adapun administrasi secara sempit berasal dari kata administratie (bahasa Belanda), meliputi kegiatan catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, pembuatan agenda, dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Sedangkan administrasi yang dikemukakan oleh Sondang P. Siagian (1994) adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Fred. W. Riggs, ekologi administrasi publik adalah Serangkaian proses yang terorganisir dari suatu aktivitas publik atau kenegaraan yang bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah publik melalui perbaikan-perbaikan terutama di bidang organisasi, sumber dan manusia dan keuangan. Sedangkan menurut Sahya Anggara (2018:23) ekologi administrasi merupakan lingkungan yang dipengaruhi dan memengaruhi administrasi, yaitu politik, ekonomi, budaya, teknologi, security (keamanan), dan natural resource (sumber daya alam). Engkus (2017) juga menyatakan bahwa ekologi administrasi muncul sebagai respon adanya perbedaan sistem-sistem administrasi negara di berbagai tempat, bahkan komunitas masyarakat..

### **Konsep Efektivitas**

Efektivitas berasal dari kata efektif, kata efektif itu sendiri berasal dari bahasa inggris effective artinya berhasil, sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan. Semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan. Efektivitas erat kaitannya dengan pengukuran suatu pekerjaan untuk melihat tingkat pencapaian tujuan sesuai sasaran

Menurut Sondang dalam Othenk (2008:4), efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya. Sejalan dengan pendapat tersebut, Abdurahmat dalam Othenk (2008:7), efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya.

Dapat disimpulkan bahwa efektivitas berkaitan dengan terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, ketepatan waktu, dan partisipasi aktif dari anggota serta merupakan keterkaitan antara tujuan dan hasil yang dinyatakan, dan menunjukkan derajat kesesuaian antara tujuan yang dinyatakan dengan hasil yang dicapai.

### **Konsep Budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)**

## ARTIKEL

Kata “Budaya” berasal dari Bahasa Sansekerta Buddhayah, yakni bentuk jamak dari Budhi (akal). Jadi, budaya adalah segala hal yang bersangkutan dengan akal. Selain itu kata budaya juga berarti “budi” dan “daya” atau daya dari budi. Jadi budaya adalah segala daya dari budi, yakni cipta, rasa dan karsa.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia budaya artinya pikiran, akal budi, hasil, adat istiadat atau sesuatu yang sudah menjadi kebiasaan yang sukar diubah. Budaya adalah suatu cara hidup yang berkembang dan dimiliki bersama oleh sebuah kelompok orang dan diwariskan dari generasi ke generasi.

Budaya 5S adalah budaya untuk membiasakan diri agar selalu senyum, salam, sapa, sopan dan santun saat berinteraksi dengan orang lain. Menurut KBBI senyum merupakan gerak tawa ekspresif yang tidak bersuara untuk menunjukkan rasa senang, gembira, suka, dan sebagainya dengan mengembungkan bibir sedikit. Lalu ada salam yang dilakukan dengan ketulusan mampu mencairkan suasana kaku, salam dalam hal ini bukan hanya berarti berjabat tangan saja, namun seperti mengucapkan salam menurut agama dan kepercayaan masing-masing. Sapa merupakan perkataan untuk menegur, tegur sapa ramah yang kita ucapkan membuat suasana menjadi akrab dan hangat, sehingga lawan bicara kita merasa hormat. Selanjutnya, Sopan yang memiliki pengertian hormat dan takzim, beradab, baik kelakuannya. Terakhir, santun berarti halus dan baik (budi bahasanya, tingkah lakunya), penuh rasa belas kasihan, suka menolong.

### **Definisi Intensi**

#### **Konsep Pelayanan Prima**

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Barata, 2003:30). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Menurut Widodo (2001) pelayanan publik yaitu sebagai pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) nomor 63 tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Menpan, 2003). Jadi pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai suatu proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pegawai pemerintah, khususnya instansi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan masyarakat.

Pelayanan Prima adalah kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standard dan prosedur pelayanan (Suwithi, 1999; 4). Pelayanan prima (Service Excellent) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas.

### **C. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini berlokasi di Desa Cisurupan Kecamatan Cibiru Kota Bandung dengan alasan bahwa di desa ini menerapkan nilai-nilai lokal seperti budaya 5S dalam upaya pencapaian pelayanan prima terhadap masyarakatnya yang dicantumkan dalam visi misinya.

Di dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif. Adapun alasan penulis memilih menggunakan metode ini, karena penulis lebih menekankan pada penyelidikan untuk memahami masalah sosial, yang berdasarkan pada pandangan informan dalam melihat suatu

## ARTIKEL

masalah. Metode kualitatif berangkat dari penggalian data berupa pandangan informan yang berbentuk bentuk cerita spesifik, kemudian ditafsirkan sehingga melahirkan suatu konsep sebagai temuan.

Menurut Creswell dalam Sugiyono (2018:348) penelitian kualitatif merupakan kegiatan mengeksplorasi serta memahami perilaku individu atau kelompok dalam memberikan gambaran mengenai masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitiannya mencakup membuat beberapa pertanyaan serta prosedur yang sifatnya sementara, menghimpun data pada setting partisipan, analisis data secara induktif, dan selanjutnya menginterpretasi makna sebuah data. Dan yang terakhir adalah membuat laporan kedalam struktur yang fleksibel.

Disini penulis menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus karena penelitian yang dilakukan mencakup suatu kasus dalam kehidupan nyata dalam konteks atau setting kontemporer. Dimana menurut Creswell (2015:135) dalam bukunya Penelitian Kualitatif & Desain Riset, penelitian studi kasus adalah pendekatan kualitatif yang penulisnya menggambarkan kehidupan-nyata, sistem terbatas kontemporer (kasus) atau beragam sistem terbatas (berbagai kasus), melalui pengumpulan data yang detail dan mendalam yang melibatkan beragam sumber informasi atau sumber informasi majemuk (misalnya, pengamatan, wawancara, bahan audio visual, dan dokumen dan berbagai laporan), dan melaporkan deskripsi kasus dan tema kasus.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara studi kepustakaan dan studi lapangan dengan menggunakan metode wawancara, dokumentasi dan observasi. Informan dalam penelitian ini sebanyak 3 orang, yang terdiri dari 1 orang Sekertaris Desa, 1 orang Kasi Pemerintahan, dan 1 orang warga sekitar Kantor Kelurahan Cisurupan. Penetapan informan penelitian ini dilakukan berdasarkan teknik sengaja (purposive sampling), dengan pertimbangan bahwa kedua orang tersebut memiliki cukup pengetahuan terhadap permasalahan kasus dalam penelitian.

## D. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Profil Kantor Kelurahan Cisurupan

Secara geografis Kelurahan Cisurupan Kecamatan Cibiru memiliki bentuk wilayah berombak sebesar 80 % dari total keseluruhan luas wilayah. Ditinjau dari sudut ketinggian tanah, Kelurahan Cisurupan berada pada ketinggian 500 m diatas permukaan air laut. Suhu maksimum dan minimum di Kelurahan Cisurupan berkisar 30° C, sedangkan dilihat dari segi curah hujan berkisar 300 mm/th dan jumlah hari dengan curah hujan yang terbanyak sebesar 5mm/h. (Cisurupan, 2013)

Secara administratif, Kelurahan Cisurupan dibatasi oleh bagian selatan terdapat Kelurahan Cipadung Kulon, bagian utara terdapat Desa Cilengkrang Kec.Cilengkrang Kab.Bandung, bagian timur terdapat Kelurahan Palasari Kecamatan Cibiru, dan bagian barat terdapat Kelurahan Pasanggrahan Kec.Ujungberung.

Adapun, Kelurahan Cisurupan ini memiliki Visi Misi dalam menjalankan fungsi organisasinya. Yang mana, untuk Visinya sendiri adalah “Terwujudnya Kelurahan Cisurupan Sebagai Kelurahan Termaju Dalam Pelayanan Publik Guna Mendukung Tercapainya Masyarakat Kelurahan Cisurupan Yang Makmur, Amanah, Jujur, Dan Unggul (Maju)”, sementara untuk Misinya adalah: 1) memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui penyediaan pelayanan prima dengan berorientasi kepada kepuasan masyarakat. 2) Berkomitmen menerapkan dan melakukan peningkatan yang berkesinambungan (Continual Imporement) Sistem Manajemen Mutu ISO 9001. 3) Meningkatkan dan menjalankan tugas dengan motivasi tinggi dan kompetensi yang memadai. 4) Meningkatkan pemberdayaan masyarakat dalam menyelesaikan

ARTIKEL

permasalahannya secara gotong royong. 5) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan, pemeliharaan, pengawasan, dan pemanfaatan sarana dan prasarana umum. 6) Meningkatkan profesionalisme dan sistem informasi yang transparan dan akuntabel dengan meningkatkan kompetensi SDM aparatur kelurahan.

Terlihat dari visi dan misi kelurahan cisurupan ini pada intinya ingin memberikan suatu pelayanan yang baik kepada masyarakat guna menjadikan kelurahan cisurupan sebagai kelurahan termaju khususnya dalam bidang pelayanan kepada masyarakatnya. Oleh karena itu, untuk mendukung tercapainya visi dan terlaksananya misi yang ada, kelurahan cisurupan ini menerapkan sesuatu yang dalam proses organisasi dan proses kerjanya dijadikan sebuah motto yang dibudayakan. Motto yang dibudayakan itu disebut dengan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun).

### **Efektivitas Penerapan Budaya 5S Terhadap Terwujudnya Pelayanan Prima di Kantor Kelurahan Cisurupan**

Implementasi (pelaksanaan) otonomi daerah meniscayakan adanya Menurut UU No.5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara, yang dimaksud dengan Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian bekerja pada instansi pemerintah (Presiden RI, 2014). Pegawai ASN ini merupakan pegawai pemerintah yang disertai tugas negara dan diberikan gaji sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Fungsi dan tugas daripada ASN ini sendiri diantaranya adalah sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, dan perekat pemersatu bangsa. Dan dalam hal melaksanakan tugas dan fungsinya tersebut, ASN harus mengacu dan berlandaskan kepada kode etik dan kode perilaku seorang ASN. (Presiden RI, 2014)

Dalam beberapa point mengenai kode etik dan kode perilaku ASN disebutkan bahwa, dalam memberikan pelayanan ASN harus, a) melaksanakan tugasnya dengan jujur, bertanggung jawab, dan berintegritas tinggi; b) melaksanakan tugasnya dengan cermat dan disiplin; c) melayani dengan sikap hormat, sopan, dan tanpa tekanan; d) menjaga agar tidak terjadi konflik kepentingan dalam melaksanakan tugasnya ; e) memegang teguh nilai dasar ASN dan selalu menjaga reputasi dan integritas ASN. (Presiden RI, 2014)

Melihat dari beberapa point di atas, membuat Kantor Kelurahan Cisurupan ini merasa perlu untuk menerapkan suatu motto yang dibudayakan oleh para pegawai atau ASN yang bertugas di Kantor Kelurahan Cisurupan ini. Maka dari hal tersebut diciptakanlah sebuah budaya kerja dan budaya pelayanan yang dikenal dengan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun). Diterapkannya budaya 5S ini ditujukan untuk memberikan suatu pelayanan yang prima kepada masyarakat, dan

bagi Kantor Kelurahan Cisurupan sendiri, hal ini merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan oleh seluruh pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Cisurupan ini sendiri. Hal tersebut sejalan dengan napa yang dikemukakan oleh Sekretaris Lurah di Kantor Kelurahan Cisurupan, yang mana beliau mengemukakan bahwa “Penerapan budaya 5S ini selain bisa meningkatkan citra positif dari masyarakat kepada Kantor Kelurahan Cisurupan, juga dapat berfungsi sebagai penguat terintegrasinya keseluruhan Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di Kantor Kelurahan

Cisurupan. Oleh karena itu, budaya ini wajib untuk diterapkan. Terlebih lagi memang proses organisasi kita yang berada di Tataran Sunda yang mengutamakan sikap ramah dan sopan santun.”

Prosedur penerapan Budaya 5S dalam pemberian pelayanan ini dalam implementasinya sudah baik diterapkan, karena berdasarkan hasil pengamatan, ketika ada masyarakat yang datang dan memiliki keperluan, selalu ada saja salah seorang dari pegawai yang menghampirinya, menyapa dan menanyakan keperluan, serta diarahkan apa yang harus masyarakat lakukan selanjutnya hingga apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi. Dari perilaku diatas, timbul suatu prosedur 5S yang dilakukan oleh para pegawai ketika ada masyarakat yang datang dan memiliki

ARTIKEL

kebutuhan, diantaranya adalah : Senyum, dicerminkan pada saat masyarakat memasuki area Kantor Kelurahan Cisarupan, Salam & Sapa dicerminkan dengan salah seorang pegawai yang menghampiri masyarakat untuk menanyakan hal apa yang dibutuhkannya, Sopan & Santun dicerminkan dengan cara masyarakat diberi tahu alur atau proses yang selanjutnya harus dilakukan agar kebutuhannya dapat terpenuhi.

Untuk mengevaluasi proses pelayanan yang diberikannya, Kantor Kelurahan Cisarupan rutin setiap tiga bulan sekali mengadakan sebar kuisisioner dan angket ke setiap masyarakat yang datang ke Kantor Kelurahan Cisarupan untuk memenuhi kebutuhannya. Para masyarakat diminta tolong untuk mengisi angket tersebut sebagai bahan evaluasi oleh Kantor Kelurahan Cisarupan dan digunakannya untuk terus meningkatkan performa pelayanan yang diberikan.

Sejauh diterapkannya budaya 5S ini di wilayah Kantor Kelurahan Cisarupan dan diadakannya evaluasi setiap tiga bulan sekali, belum ada masyarakat yang mengeluhkan terkait sikap dan perilaku para pegawai dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, hasil dan kesimpulan dari evaluasi yang dilakukan setiap tiga bulan melalui angket atau kuisisioner yang diberikan kepada masyarakat, menunjukkan hasil yang positif. Yang mana, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di Kantor Kelurahan Cisarupan ini menunjukkan hasil yang sangat baik.

Tabel 1.1 Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan  
Pada Unit Pelayanan Kelurahan Cisarupan Periode Triwulan Satu  
Tahun 2021

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN (NRR)
1.	Persyaratan Pelayanan (U1)	$168 : 52 = 3,2308$
2.	Prosedur Pelayanan (U2)	$175 : 52 = 3,3654$
3.	Kecepatan Waktu Pelayanan (U3)	$167 : 52 = 3,2115$
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan (U4)	$208 : 52 = 4,0000$
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan (U5)	$174 : 52 = 3,3462$
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan (U6)	$176 : 52 = 3,3846$
7.	Perilaku Petugas Pelayanan (U7)	$173 : 52 = 3,3369$
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan (U8)	$166 : 52 = 3,1923$
9.	Penanganan Pengaduan Pengguna Pelayanan (U9)	$197 : 52 = 3,7885$

Sumber Data: Bagian Administrasi Kantor Kelurahan Cisarupan (Diolah Peneliti, 2022)

Adapun dari hasil data di atas, dijadikan bahan evaluasi oleh Kantor Kelurahan Cisarupan itu sendiri, yang dikerucutkan menjadi ada unsur yang harus dipertahankan dan unsur yang masih harus ditingkatkan. Diantaranya unsur yang harus dipertahankan adalah dari aspek kewajaran biaya pelayanan, perilaku petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, dan penanganan pengaduan pengguna pelayanan. Adapun unsur-unsur yang masih harus ditingkatkan adalah dari aspek persyaratan pelayanan, kecepatan waktu pelayanan dan kualitas sarana dan prasarana pelayanan.

---

ARTIKEL

---

Berkaitan dengan 5S, maka dapat disimpulkan bahwa Budaya 5S yang termasuk kepada lingkup perilaku pegawai termasuk kepada aspek yang harus dipertahankan. Oleh karenanya, dalam hal ini penerapan budaya 5S sudah mendukung dalam efektivitas terwujudnya pelayanan prima di Kantor Kelurahan Cisarupan itu sendiri. Adapun untuk unsur yang harus ditingkatkan salah satunya adalah pada aspek kecepatan waktu pelayanan, yang mana memang dari hasil penelitian ini dibuktikan bahwa masih ada masyarakat yang mengeluhkan terkait waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Kelurahan Cisarupan ini sendiri yang belum dapat dibilang efektif. Dan berdasarkan kelurahan dari masyarakat tersebut, bahwasanya Sekretaris Lurah mengkonfirmasi benar adanya hal itu, dan salah satu alasannya disebabkan oleh posisi Lurah yang tidak selalu berada di kantor, karena terkadang harus bekerja di luar kantor.

### **Korelasi Keberhasilan Diterapkannya Budaya 5S Terhadap Terwujudnya Kualitas Pelayanan Prima**

Pelayanan prima ini biasanya memang sangat berhubungan dengan pelayanan yang dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap masyarakat, sehingga masyarakat merasakan dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar. Pentingnya pelayanan prima kepada masyarakat ini sebagai strategi untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap perangkat pemerintah. Namun, dirasa tidak cukup jika hanya memberikan puas dan perhatian terhadap masyarakat saja, lebih dari itu adalah bagaimana cara suatu perangkat pemerintah merespon keinginan masyarakat sehingga dapat menimbulkan kesan yang positif dari masyarakat.

Berhubungan dengan penerapan budaya 5S ini, dalam indikator pelayanan prima menurut Gespersz, disebutkan bahwa salah satunya adalah kesopanan dan keramahan pelaku dan membuat pelanggan merasa penting. Berdasarkan hal tersebutlah, penting kiranya dalam memberikan pelayanan, para ASN ini harus membangun kesan pertama yang baik dan citra positif dari masyarakat terhadap dirinya maupun lembaganya, karena ketika kesan pertama yang dibangun sudah baik dan citra positif tersebut pula sudah berhasil terbentuk, maka masyarakat akan merasakan dirinya dipentingkan, dari hal itulah upaya untuk mewujudkan pelayanan prima dapat terbentuk.

Jadi dapat disimpulkan bahwa memang pelayanan prima ini sangat berkaitan dengan pelayanan yang dilakukan yang dapat memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap masyarakat. Namun, tidak hanya itu, bagaimana respon dari aparat pemerintah terhadap setiap kebutuhan masyarakat merupakan hal yang penting, bagaimana caranya agar respon setiap aparat pemerintah itu seakan-akan menunjukkan bahwa masyarakat tersebut dipentingkan. Jadi, melihat bahwa memang pembentukan kesan pertama yang baik itu harus dimiliki oleh seorang aparat pemerintah, maka dalam merespon berbagai kepentingan harus ditunjukkan sikap yang terbaik pula, salah satunya yaitu dengan penerapan budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) ini.

## E. SIMPULAN

Penerapan budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) di Kantor Kelurahan Cisarupan ini, salah satunya dipengaruhi oleh nilai-nilai budaya setempat di mana Kantor Kelurahan Cisarupan ini berada. Nilai-nilai yang memengaruhinya tersebut diantaranya adalah falsafah sunda yaitu Silih Asah, Silih Asih, dan Silih Asuh. Hal ini sebagaimana yang dijelaskan oleh Sekretaris Lurah di Kantor Kelurahan Cisarupan, yang mana beliau mengemukakan bahwa “Penerapan budaya 5S ini selain bisa meningkatkan citra positif dari masyarakat kepada Kantor Kelurahan Cisarupan, juga dapat berfungsi sebagai penguat terintegrasinya keseluruhan Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di Kantor Kelurahan Cisarupan. Oleh karena itu, budaya ini wajib untuk diterapkan. Terlebih lagi memang proses organisasi kita yang berada di Tataran Sunda yang mengutamakan sikap ramah dan sopan santun.”

Selain daripada hal di atas, hal ini pula sesuai dengan beberapa point mengenai kode etik dan kode perilaku ASN disebutkan bahwa, dalam memberikan pelayanan ASN harus, a) melaksanakan tugasnya dengan jujur, bertanggung jawab, dan berintegritas tinggi; b) melaksanakan tugasnya dengan cermat dan disiplin; c) melayani dengan sikap hormat, sopan, dan tanpa tekanan; d) menjaga agar tidak terjadi konflik kepentingan dalam melaksanakan tugasnya ; e) memegang teguh nilai dasar ASN dan selalu menjaga reputasi dan integritas ASN. Maka, melihat dari beberapa point di atas, Kantor Kelurahan Cisarupan ini merasa perlu untuk menerapkan suatu motto yang dibudayakan oleh para pegawai atau ASN yang bertugas di Kantor Kelurahan Cisarupan ini. Maka dari hal tersebut diciptakanlah sebuah budaya kerja dan budaya pelayanan yang dikenal dengan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun).

Prosedur penerapan Budaya 5S dalam pemberian pelayanan di Kantor Kelurahan Cisarupan ini dalam implementasinya sudah cukup baik diterapkan. Penilaian tersebut didasarkan atas evaluasi kepuasan masyarakat yang per tiga bulan di sebar kepada masyarakat. Dan dari hasilnya, menunjukkan bahwa memang sejauh diterapkannya budaya 5S ini di wilayah Kantor Kelurahan Cisarupan, belum ada masyarakat yang mengeluhkan terkait sikap dan perilaku para pegawai dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, hasil dan kesimpulan dari evaluasi yang dilakukan setiap tiga bulan melalui angket atau kuisioner yang diberikan kepada masyarakat, menunjukkan hasil yang positif. Dari evaluasi tersebut didapatkan beberapa unsur yang harus dipertahankan oleh Kantor Kelurahan Cisarupan dan masih harus ditingkatkan lagi oleh Kantor Kelurahan Cisarupan.

---

ARTIKEL  
**DAFTAR PUSTAKA**

---

- Amanulloh, Naeni. (2015). Demokratisasi desa. Jakarta: Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Republik Indonesia.
- Hasibuan, M. (2003). Organisasi dan motivasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Huda, N. M. (2015). Hukum pemerintahan desa. Bandung: Nusa Media.
- Subiakto, H. (2015). Komunikasi politik, media, dan demokrasi. Prenada Media.
- Firmando, H. B. (2020). Kearifan lokal minuman tradisional tuak dalam merajut harmoni sosial di tapanuli bahagian utara. *Aceh Anthropological Journal*, 4(2), 197-212.
- Kushandajani, K. (2017). Implikasi uu no. 6 tahun 2014 tentang desa terhadap penyelenggaraan pemerintahan desa. *JPIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 2(1), 53-64.
- Taqiriah, E. (2017). Penyelesaian sengketa pilkades tahun 2015 dalam perspektif hukum islam dan hukum positif. Studi Kasus di Desa Pejaten Kecamatan Kramat Watu Kabupaten Serang. (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri " Sultan Maulana Hasanuddin" Banten).
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Toba. (2020). Kabupaten Toba Dalam Angka 2020. Balige: Badan Pusat Statistik.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Toba. (2021). Kabupaten Toba Dalam Angka 2021. Balige: Badan Pusat Statistik.
- tobakab.go.id. (2021). Diakses pada 25 November 2021, dari <https://tobakab.go.id/42-desa-di-toba-akan-gelar-pilkades-serentak-2021/>
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksana Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa