



Menciptakan Pelayanan Prima di Desa Kebakalan Kecamatan Karanggayam Kebumen

Sotya Partiwi Ediwijoyo^{1*}, Ari Waluyo², Hamid Nasrullah³, Wakhid Yuliyanto⁴, Endang Shyta Triana⁵

^{1,4,5}Program Studi Akuntansi, Politeknik Piksi Ganesha Indonesia, Indonesia, 54311

² Program Studi Teknik Elektronika, Politeknik Piksi Ganesha Indonesia, Indonesia, 54311

³ Program Studi Mesin Otomotif, Politeknik Piksi Ganesha Indonesia, Indonesia, 54311

E-mail: wiensotya@gmail.com

Doi : <https://doi.org/10.37339/jurpikat.v4i1.1137>

Info Artikel:

Diterima :
25-03-2023

Diperbaiki :
03-05-2023

Disetujui :
04-05-2023

Kata kunci:

Pelayanan manajemen prima, kinerja kepuasan Publik, pelayanan

Abstrak: Pelayanan publik atau pelayanan kepada masyarakat adalah gambaran pendekatan dari seorang pegawai terhadap organisasi pemerintahan. Tujuan adanya penyuluhan ini selain untuk meningkatkan kemampuan para perangkat desa juga untuk meningkatkan nilai kualitas pelayanan yang ada di Pemerintahan Desa Kebakalan. Metode yang digunakan adalah dengan memberikan penyuluhan dan berdialog atau curah pendapat serta praktek dan kasus. Kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan kemampuan tenaga/perangkat desa yang ada, sehingga tercapainya kepuasan masyarakat desa atas pelayanan prima yang diberikan pemerintahan Desa Kebakalan Kecamatan Karanggayam Kabupaten Kebumen.

Keywords:

**Public Service, excellent
service management,
satisfaction performance**

Abstract: *Public service or service to the community illustrates an employee's approach to a government organization. The purpose of this counseling is not only to increase the ability of village officials but also to increase the value of the quality of services in the Kebakalan Village Administration. The method used is to provide counseling and dialogue or brainstorming as well as practice and cases. This activity is expected to improve the performance and capabilities of existing village staff/equipment, to achieve village community satisfaction for the excellent service provided by the government of Kebakalan Village, Karanggayam District, Kebumen Regency.*

Pendahuluan

Pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat membutuhkan komitmen dari seluruh staf, bukan hanya petugas front office. Oleh karena itu, upaya ini tidak hanya mempengaruhi mereka yang berinteraksi langsung dengan masyarakat untuk memberikan layanan yang mencerminkan kualitas sikap karyawan, tetapi juga diperlukan karyawan "back office" yang memberikan layanan di belakang layar, tidak terlihat oleh publik. Dengan kata lain, pemerintah pada dasarnya adalah pegawai negeri, melayani masyarakat daripada dirinya sendiri, menciptakan kondisi di mana setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan keterampilan dan kreativitasnya untuk mencapai tujuan bersama (Rasyid, 2010). Oleh karena itu, administrasi memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang baik dan profesional.

Berdasarkan SK Menpan No. 63 Tahun 2004, dalam pelayanan publik dibagi menjadi 3 (tiga) kelompok, yaitu Kelompok Pelayanan Administratif, kelompok ini adalah kelompok layanan yang dalam kerjanya menghasilkan berbagai dokumen legalitas resmi yang diperlukan oleh masyarakat (publik), misalnya Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Usaha, Surat Izin Mengemudi (SIM) dan sebagainya; Kelompok ke-2 adalah Kelompok Pelayanan Barang, yaitu kelompok yang memberikan layanan dalam bentuk atau jenis barang yang penggunaannya langsung berkenaan dengan kehidupan masyarakat. Barang tersebut memberikan nilai tambah langsung bagi penggunaannya, contoh: infrastruktur jalan, air bersih, listrik dan lainnya; Kelompok terakhir adalah Kelompok pelayanan jasa, kelompok ini adalah organisasi yang menghasilkan berbagai bentuk layanan/jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat (publik), misalnya: pelayanan kesehatan, pendidikan, perbankan dan lain-lain. Perangkat desa bertugas mendukung kepala desa dan mengembangkan serta mengelola layanan teknis dan masyarakat. Setiap pemerintah desa memiliki tanggung jawab dan tugas untuk memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat, dan proses tersebut harus dilakukan oleh pengelola desa. (Ediwijoyo, SP., et al., 2020).

Desa Kebakalan terletak di Kecamatan Karanggayam, jarak dari pusat kota Kebumen ke desa Kebakalan mencapai 22 Km. Desa Kebakalan mempunyai wilayah yang cukup luas, untuk mencapai ke desa Kebakalan tidaklah mudah, selain jalannya sempit, lokasi desa tersebut berada di pegunungan sehingga untuk menuju lokasi agak sulit (Wikipedia.org). Walaupun letaknya cukup jauh dari pusat pemerintahan kabupaten, tetapi walaupun pemerintahan level desa dalam melayani masyarakat

tetap harus memberikan yang terbaik sehingga dapat mendukung jalannya roda pemerintahan kabupaten. Permasalahan yang sering menjadi keluhan publik di Pemerintah Desa Kebakalan dalam hal pelayanan adalah lambatnya proses penyelesaian administrasi yang dimohon dengan menggunakan banyak alasan, seperti masih kurang lengkapnya dokumen pendukung, terlambat dalam mengajukan permohonan ataupun alasan lain yang sejenis. Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, maka Lembaga pengabdian masyarakat dari Politeknik Piksi Ganesha Indonesia memberikan materi penyuluhan guna membangun kesadaran perangkat desa dalam meningkatkan kemampuan dan kualitas pelayanan Pemerintahan desa Kebakalan melalui kegiatan pengabdian masyarakat.

Adanya standar layanan publik dalam memberikan akses informasi secara terbuka pada masyarakat sehingga dapat memahami persyaratan, jalur prosedur, besarnya biaya dan mengukur waktu pelayanan dengan baik. Dengan informasi yang jelas, maka tidak akan menimbulkan kebingungan atau memerlukan pengawasan publik dalam pelaksanaannya. Semua informasi yang dipelukan disampaikan langsung ke masyarakat tanpa pemberitahuan. Dengan terpenuhinya standar layanan publik tersebut, Indonesia akan menjadi satu-satunya negara yang sejahtera yang dapat memenuhi kebutuhan dasar rakyatnya sebagai bagian dari bentuk dan mekanisme keadilan terhadap berbagai ketimpangan (Ediwijoyo, SP., 2020). Mereka yang menerima perawatan merasakan pelayanan yang optimal berupa pelayanan yang unggul dengan prinsip pelanggan adalah yang utama, efektif dalam sistem, teliti dalam melayani, dan adanya perbaikan yang dilaksanakan secara terus-menerus serta pemberdayaan pelanggan. Layanan yang baik juga harus mencirikan pelayanan publik yang mudah, sederhana, jelas dan pasti, aman, terbuka, efisiensi, murah, adil juga tepat waktu. Oleh karena itu, jelas instansi pemerintah perlu melaksanakan pelayanan pada masyarakat ini dengan baik agar dapat meningkat kepuasannya.

Mengacu pada Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2004 yang menyatakan "Hakikat Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat". Maka, organisasi sektor publik mempunyai kewajiban memberikan suatu layanan yang prima kepada masyarakat. Pelayanan publik atau layanan kepada masyarakat merupakan pendekatan seorang pegawai kepada organisasi pemerintahan. Inti dari layanan kepada masyarakat adalah mempunyai sikap bersahabat, sigap membantu dan profesional (sesuai dengan tugas yang diberikan) dalam memberikan pelayanan sehingga dapat

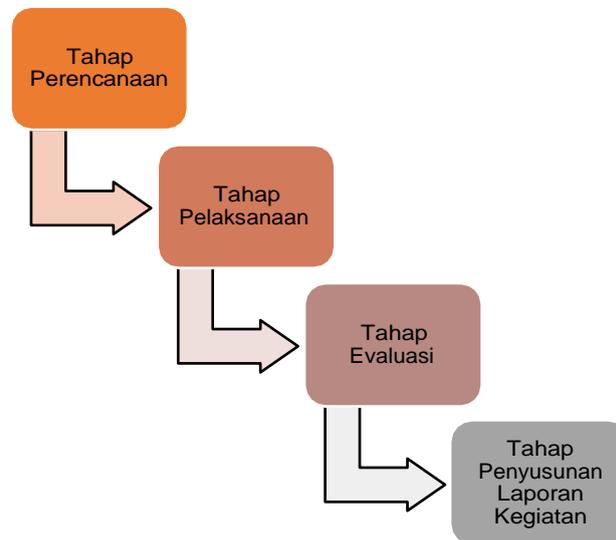
memuaskan memberikan kepuasan pada masyarakat. Kondisi ini akan menjadikan masyarakat tidak segan untuk datang kembali dan meminta pelayanan di kantor pemerintahan tersebut. Oleh sebab itu, kegiatan penyuluhan manajemen pelayanan prima bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan dari sumber daya manusia dalam hal ini perangkat desa terhadap konsep layanan public sehingga dapat memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat Desa Kebakalan Kecamatan Karanggayam Kabupaten Kebumen.

Metode

Dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini, diawali dengan tahapan persiapan yaitu mengadakan koordinasi dengan pihak internal maupun eksternal dalam hal ini pihak Pemerintahan Desa Kebakalan, setelah waktu pelaksanaan dan materi kegiatan disepakati kemudian dilanjutkan dengan tahapan pelaksanaan kegiatan. Tahapan selanjutnya yaitu tahapan evaluasi dan penyusunan laporan kegiatan dalam bentuk penulisan artikel/jurnal. Mitra dalam kegiatan pengabdian ini adalah 12 peserta yang merupakan perangkat desa Pemerintah Desa Kebakalan. Adapun metode yang digunakan untuk kegiatan pengabdian masyarakat ini dalam bentuk penyuluhan.

Penyuluhan adalah proses perubahan perilaku yang berkelanjutan, dan perubahan yang diperlukan bukan hanya pengetahuan tambahan, tetapi juga perubahan dalam keterampilan yang diharapkan dan sikap yang langgeng yang mengarah pada perilaku dan pekerjaan yang lebih baik, lebih produktif dan bermanfaat (Lucy 2005). Konseling merupakan salah satu cara untuk memotivasi seseorang sebagai langkah awal perubahan perilaku. Proses perubahan perilaku meliputi aspek motivasi, keterampilan, dan sikap mental yang memungkinkan mereka mengetahui dan bersedia melakukan perubahan dalam kehidupannya untuk mencapai perbaikan yang diinginkan dalam kesejahteraan keluarga. Konsultasi adalah suatu bentuk pemecahan masalah dimana dalam bentuk dialog interaktif atau brainstorming, setiap anggota mengusulkan semua solusi yang mungkin untuk masalah yang ada dalam pikiran setiap peserta, dan kemudian mengevaluasi pandangan mereka.

Adapun tahapan alur kegiatan disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Alur Kegiatan

1. Tahap 1 Perencanaan

Pada tahap perencanaan ini, solusi yang ditawarkan adalah memberikan pengetahuan untuk membuka wawasan pengetahuan dan pemahaman tentang arti penting pengelolaan pelayanan secara prima bagi peningkatan kepuasan masyarakat atas pelayanan publik.

Kegiatan yang dilakukan adalah mempersiapkan dan berkordinasi untuk persiapan materi, modul dan alat presentasi.

2. Tahap 2. Pelaksanaan

Pada tahap kedua adalah melaksanakan kegiatan sosialisasi dan penyuluhan. Kegiatan ini dengan cara mengenalkan konsep pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundangan yang terkait. Nara sumber memaparkan materi mengenai konsep pelayanan prima dan pengelolaan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Dalam pemaparan, disampaikan juga beberapa contoh bentuk-bentuk pelayanan prima yang dikaitkan dengan kebutuhan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat desa.

Dengan pemahaman yang benar tentang bagaimana memberikan dan mengelola pelayanan terhadap publik dalam hal ini masyarakat desa Kebakalan, tujuannya adalah dapat merubah cara kerja pelayanan publik dari cara tradisional menjadi cara kerja pelayanan profesional sehingga pelayanan masyarakat dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Dampak yang dapat dirasakan dengan pengelolaan

pelayanan yang baik dan prima adalah kepuasan masyarakat Desa terhadap kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemdes Kebakalan.

Setelah pemaparan selesai maka dilanjutkan dengan dialog interaktif atau curah pendapat.

3. Tahap 3 Evaluasi

Pada tahap ini, dilakukan evaluasi dan monitoring dari hasil sosialisasi dan penyuluhan. Untuk mendapatkan pengalaman yang lebih baik, dalam evaluasi tidak hanya melihat hasil dari proses pengelolaan sistem kerja pelayanan publik, tetapi juga membantu dan memberikan solusi dalam penanganan kasus atau permasalahan yang terjadi pada kegiatan pelayanan di pemerintahan desa Kebakalan. Sehingga aparatur pemerintahan Desa Kebakalan dapat memahami dengan baik pelaksanaan manajemen pelayanan yang prima.

4. Tahap 4 Penyusunan Laporan Kegiatan

Pada tahap ini, dilakukan evaluasi dari hasil sosialisasi dan penyuluhan.

Hasil dan Pembahasan

Tujuan penyuluhan tentang manajemen pelayanan prima ini adalah memberikan pengetahuan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan perangkat desa dalam melaksanakan tugas layanan kepada masyarakat (Ediwijoyo, S. P., et.al., 2020). Dengan penyuluhan dan dialog aktif diharapkan secara bertahap sehingga ke depannya kemampuan Pemerintahan Desa dalam mengelola kegiatan akan semakin meningkat, maka dengan sendirinya pemberian layanan kepada masyarakat pun akan semakin baik sehingga dapat terwujud suatu pelayanan yang prima. Manfaat yang diharapkan dengan adanya kegiatan ini adalah para perangkat desa dapat: (1) memiliki pengetahuan arti penting suatu pelayanan pada masyarakat desa bagi jalannya kesinambungan pemerintahan desa dari waktu ke waktu; (2) memberikan pengetahuan praktis tentang pelayanan prima; (3) mempunyai kesadaran akan pentingnya pelayanan pada masyarakat desa secara baik dan benar dalam rangka memecahkan masalah-masalah pemerintahan dan kemasyarakatan; (4) dengan adanya interaksi yang baik antara pemerintahan desan dengan masyarakatnya akan menciptakan peningkatan dalam kepercayaan publik (masyarakat desa) terhadap perangkat desa sebagai perwakilan pemerintahan desa.

Penyuluhan manajemen pelayanan prima disajikan pada Gambar 2.



Gambar 2. Penyuluhan Manajemen Pelayanan Prima

Berdasarkan hasil komunikasi dengan mitra, maka dalam tahapan pelaksanaan yang dilakukan meliputi kegiatan sosialisasi dan penyuluhan, kemudian diskusi interaktif serta memberikan pendampingan dalam pelaksanaan manajemen pelayanan prima. Kegiatan penyuluhan, pemberian materi yang kemudian dilanjutkan dengan diskusi ini adalah untuk menyampaikan pengetahuan serta pemahaman tentang konsep dan arti penting pengelolaan (manajemen) pelayanan prima untuk meningkatkan kualitas layanan publik.

Dengan kegiatan sosialisasi dan penyuluhan tentang manajemen pelayanan pada pemerintahan desa diharapkan dapat meningkatkan kemampuan diri para perangkat Desa di Desa Kebakalan kecamatan Karanggayam, sehingga dengan adanya peningkatan kapasitas para perangkat desa dapat berdampak pada unjuk kinerja pelayanan pemerintahan desa Kebakalan. Adapun dalam pelaksanaan kegiatan ini dibuka oleh Kepala Desa Kebakalan, selanjutnya pemaparan materi tentang Manajemen Pelayanan Prima oleh Dra. Sotya Partiwijoyo, M.M sebagai nara sumber. Setelah pemaparan materi, sesi terakhir diisi dengan dialog interaktif atau curah pendapat.

Foto Bersama Perangkat Desa Kebakalan disajikan pada Gambar 3.



Gambar 3. Foto Bersama Perangkat Desa Kebakalan

Materi Manajemen Pelayanan Prima ini disesuaikan dengan peraturan perundangan terkait yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Dalam UU No. 25 Tahun 2009 tersebut menyatakan bahwa dalam pelayanan publik terdapat empat (4) tujuan: (1) memberikan batasan dan hubungan yang jelas mengenai hak, tanggung jawab, tugas, dan wewenang masing-masing pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik; (2) Terwujudnya pelayanan publik yang berlandaskan tata kelola pemerintahan yang baik dan bisnis. (3) pelaksanaan tugas kedinasan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, dan (4) perlindungan masyarakat dan jaminan kepastian hukum dalam tugas kedinasan.

Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan pelayanan sebagai upaya memenuhi kebutuhan orang lain. Melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) kebutuhan seseorang. Keputusan Menteri PAN Nomor 81/93 menyatakan bahwa pelayanan publik berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat dan/atau peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemerintahan desa sebagai “pelayanan publik” harus dapat melaksanakan tugas pelayanan tersebut dalam menyelenggarakan pemerintahan desa dan memberikan kenyamanan dan keamanan kepada seluruh masyarakat. Mereka yang menerima perawatan harus merasakan pelayanan yang optimal berupa pelayanan yang unggul dengan prinsip mengutamakan pelanggan, sistem yang efektif, pelayanan yang teliti, perbaikan terus menerus, dan pemberdayaan pelanggan (Ediwijoyo, S.P., 2020).

Konteks pelayanan prima dalam pelayanan publik khususnya pemerintahan desa adalah suatu bentuk layanan umum yakni dengan memproses setiap layanan yang diminta masyarakat baik berupa barang atau jasa sesuai dengan tahapan, prosedur, persyaratan, waktu dan biaya, yang kesemuanya itu dilaksanakan secara terbuka (transparan) sehingga dapat tercapai kepuasan sejalan dengan visi yang telah ditetapkan dalam organisasi. Pelayanan prima merupakan suatu tuntutan terhadap layanan/servis yang memberikan rasa puas bagi pelanggan/masyarakat, untuk itu agar setiap pelayan publik memiliki kualitas serta kompetensi yang profesional. Sedangkan yang memberikan layanan adalah para pejabat/pegawai organisasi pemerintahan dalam hal ini aparat pemerintahan desa Kecamatan yang melaksanakan tugas dan fungsi di bidang layanan.

Dengan konsep pelayanan prima diatur dalam tata kerja dengan cara pelaksanaan kerja yang seefektif dan seefisien tentang suatu tugas untuk mencapai tujuan yang ditetapkan lebih dahulu. Penataan kerja diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan prosedur kerja dengan rangkaian tata kerja yang berkaitan satu sama lain. Dengan penetapan SOP untuk setiap kegiatan layanan

akan memudahkan dalam penatalaksanaan sistem kerja adalah rangkaian tata kerja dan prosedur kerja yang membentuk suatu kebulatan pola kerja tertentu dalam rangkaian mencapai hasil yang diharapkan.

Adapun kegiatan evaluasi dan monitoring lebih ditujukan untuk memonitor seberapa intensif dan efektif, perangkat Desa Kebakalan yang mengikuti kegiatan ini mampu mengelola kegiatan pelayanan publik serta dapat melaksanakan prinsip-prinsip dalam pelayanan prima seperti pembuatan SOP pelayanan dan pelaksanaan SOP yang sesuai dengan tahapannya. Selain itu untuk mengetahui kinerja pelayanan publik, penyediaan media untuk pengaduan (complain), apa sudah dilakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan prasyarat lainnya untuk menghasilkan sebuah pelayanan prima

Hasil pengabdian menunjukkan bahwa dengan diberikannya penyuluhan tentang Manajemen Pelayanan Prima telah terjadi adanya peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan aparatur pemerintahan Desa Kebakalan Kecamatan Karanggayam Kabupaten Kebumen. Dengan demikian bahwa ada hubungan yang signifikan antara Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan efektivitas pelaksanaan tugas-tugas pada Kantor Desa Kebakalan Kecamatan Karanggayam Kabupaten Kebumen.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil diskusi dengan mitra (Pemdes Kebakalan), kegiatan pengabdian masyarakat melalui penyuluhan tentang Manajemen Pelayanan Prima, dapat disimpulkan bahwa adanya peningkatan kesadaran perangkat desa untuk meningkatkan kemampuan atau kualitas pelayanan. Peningkatan ini ditunjukkan dengan:

1. Tersusunnya Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk setiap layanan yang diberikan
2. Adanya pemahaman arti penting pelayanan yang baik adalah yang efektif dan sesuai standar (aturan).
3. Adanya peningkatan kinerja pelayanan publik dengan meningkatnya kepuasan masyarakat desa terhadap pelayanan Pemdes Kebakalan.

Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Politeknik Piksi Ganesha Indonesia yang sudah mendukung acara ini dan juga kepada LPPM

Politeknik Piksi Ganesha Indonesia yang turut serta memberikan arahan dan fasilitas kepada kami. Serta Pemerintah Desa Kebalakan yang sudah ikut berpartisipasi dalam mendukung terlaksananya kegiatan Pengabdian Kepada masyarakat ini sebagai tempat pelaksanaan kegiatan.

Referensi

- Armstrong, C. S., Blouin, J. L., Jagolinzer, A. D., & Larcker, D. F. (2015). Corporate Governance, Incentives, and Tax Avoidance. *Journal of Accounting and Economics*, 1-17.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Ediwijoyo, S. P. (2020). Kualitas Pelayanan Perizinan Satu Pintu di Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 12-24.
- Ediwijoyo, S. P., Waluyo, A., & Yulianto, W. (2020). Meningkatkan pelayanan publik Di Desa Padureso Kec. Padureso Kebumen dengan Sosialisasi dan Penyuluhan Tata Kelola Administrasi Desa. *JURPIKAT (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 354.
- Lucie, S. (2005.). *Teknik Penyuluhan dan Pemberdayaan Masyarakat*. . Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rasyid, R. (2004). *Desentralisasi dalam Rangka Menunjang Pembangunan Daerah*. Jakarta: LP3ES.
- Rasyid, R. (2010). *Makna Pemerintahan: Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: Mutiara Sumber Widya.
- Ritonga, I. T. (2002). *Administrasi Publik. Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama.
- Robbins, S. (2003). *Organisational behaviour (10th ed)*. San Diego: Prentice Hall.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyani, Ambar, T., & Rosidah. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993
tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang
Pedoman Umum Pelayanan Publik