

PELATIHAN *EXCELLENT SERVICE* BAGI APARAT DESA UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR DESA NISOMBALIA KECAMATAN MARUSU KABUPATEN MAROS SULAWESI SELATAN

Nur Alam La Nafie^{1,*}, Yuyu Meiniza², Muh. Tang³, Kiky Rezky Amalia^{4,**}, Muh Syahru Ramadhani^{5,**}
^{1,2,3,4,5}*Jurusan Administrasi Niaga - Politeknik Negeri Ujung Pandang, Makassar*

ABSTRACT

The purpose of this village development program is to improve the skills of employees at the Nisombalia Village Office, in order to increase the capacity of employees in providing services to the community in the village of Nisombalia. The program is carried out by providing training to employees so that they can serve the community better. Excellent Service training was conducted in the Village Office meeting room, involved all Village Office employees and by implementing training technique of lecture, discussion, case study, and role play. The results of this training activity show that all Village Office employees gain knowledge and skills in excellent service and can apply them in their daily work to serve the community, so that community satisfaction on public services at Nisombalia Village Office increases.

Keywords: *training, excellent service, public community*

ABSTRAK

Tujuan dari program pengembangan desa ini adalah untuk meningkatkan keterampilan pegawai di Kantor Desa Nisombalia. Dalam rangka meningkatkan kapasitas pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Nisombalia. Program tersebut dilakukan dengan memberikan pelatihan kepada pegawai agar dapat melayani masyarakat dengan lebih baik. Pelatihan *Excellent Service* yang dilakukan di ruang pertemuan Kantor Desa, melibatkan semua pegawai Kantor Desa menggunakan metode ceramah, diskusi, *case study*, dan *role play*. Hasil kegiatan pelatihan ini menunjukkan bahwa seluruh pegawai Kantor Desa mendapatkan pengetahuan dan keterampilan dalam pelayanan prima dan dapat menerapkannya dalam pekerjaan sehari-hari melayani masyarakat desa lebih baik, sehingga kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Nisombalia meningkat.

Kata Kunci: *pelatihan, pelayanan prima, masyarakat desa*

1. PENDAHULUAN

Desa Nisombalia merupakan suatu desa yang berada di wilayah Kecamatan Marusu, Kabupaten Maros, Provinsi Sulawesi Selatan. Desa ini berstatus sebagai desa swasembada, dan termasuk tipe desa pesisir pantai yang memiliki luas wilayah 25,43 km² dengan jumlah penduduk sebanyak 4.556 jiwa dengan tingkat kepadatan penduduk sebesar 179,16 jiwa/km² pada tahun 2021. Desa Nisombalia terdiri dari empat dusun yakni, Dusun Mambue, Dusun Tala-Tala, Dusun Kuri Lompo dan Dusun Kuri Caddi.

Pemerintah Desa Nisombalia sebagai penyelenggara pemerintahan dilaksanakan oleh Kepala Desa yang dibantu oleh perangkat desa. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Kepala Desa Nisombalia dibantu oleh staf aparat desa sebanyak 14 orang. Jenis-jenis pelayanan yang disediakan di kantor Desa Nisombalia berupa pelayanan administrasi kependudukan, bidang perizinan, bidang non perizinan, bidang kesehatan, bidang social, dan bidang kebersihan. Namun, pelayanan tersebut belum dapat dikatakan sangat baik karena pelayanan yang disediakan oleh aparat pemerintah desa belum menunjukkan tingkat kepuasan dari masyarakat, seperti dalam administrasi kependudukan dan dalam bidang sosial yang terkait dengan pembagian bantuan social/bantuan raskin. Hal ini diketahui dari hasil pengamatan pada saat berkunjung ke kantor desa, dimana terlihat banyak warga masyarakat desa yang menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan, dan pelayanan yang kurang ramah.

Aparat pemerintah dipandang sebagai abdi masyarakat yang seharusnya memberikan pelayanan yang berkualitas, namun hal ini belum sepenuhnya terjadi di Kantor Desa Nisombalia. Tidak semua warga

* Korespondensi penulis: Nur Alam La Nafie, nuralamlanafie@poliupg.ac.id

** Mahasiswa Prodi D3 dan D4 Administrasi Bisnis

masyarakat yang datang ke Kantor Desa mendapatkan pelayanan yang sama baiknya. Adanya fenomena pelayanan yang berbasis pilih kasih tentu saja tidak akan memberi kepuasan kepada masyarakat.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat Desa Nisombalia bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang berkualitas atau sering disebut pelayanan prima/*excellent service* merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Pelayanan prima di suatu instansi pemerintah desa penting untuk diterapkan guna memberikan citra dan nama baik bagi instansi tersebut. Pelayanan prima merupakan upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap masyarakat. Pelayanan menjadi faktor penting dalam sebuah pemerintah desa, karena pelayanan merupakan aktivitas yang berhubungan langsung dengan masyarakat desa.

Pelayanan kepada masyarakat desa merupakan suatu hal yang sangat mendasar bagi instansi pemerintah desa. Menurut Kasmir, ciri - ciri pelayanan yang baik dan berkualitas sangat bermanfaat bagi aparat pemerintah untuk mempersiapkan segala sesuatunya termasuk tersedianya karyawan yang baik, tersedianya sarana dan prasarana yang baik, dalam hal ini sarana pelayanan dan strategi yang akan diterapkan. Pelayanan prima/*excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik [1]. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima/*excellent service* kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparat pemerintah sebagai abdi masyarakat. Menurut Djafri, *excellent service*/pelayanan prima adalah konsep kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik [2].

Kondisi umum penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat di Desa Nisombalia, masih dihadapkan pada sistem pelayanan dari aparat pemerintah yang belum maksimal dalam pelayanan publik yang efektif dan efisien. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat, tentang rendahnya kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat, prosedur yang berbelit – belit, tidak ada kepastian jangka waktu tentang penyelesaian, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang tidak responsif, dan lain – lain adalah indikator rendahnya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik saat ini. Satu hal yang juga menyebabkan hingga saat ini seringkali masih menjadi masalah kaitannya dalam hubungan antara masyarakat dan pemerintah yaitu dalam bidang public service (pelayanan umum) oleh aparat pemerintah, terutama dalam hal pelayanan prima kepada masyarakat. Adapun laporan dari beberapa masyarakat sekitar desa bahwa masih ada masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat Desa Nisombalia, dimana sikap aparat yang kurang ramah dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus kartu keluarga (KK), bantuan social, dan urusan administrasi lainnya.

Peraturan Pemerintah No. 96 tahun 2012 tentang pelayanan publik menjelaskan prinsip-prinsip pelayanan publik meliputi: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan termasuk kesopanan dan keramahan serta kenyamanan. Namun dalam realitasnya hal tersebut belum sepenuhnya menjadi perhatian jajaran aparat Desa Nisombalia. Hal tersebut juga belum menjadi budaya kerja dalam lingkungan kantor desa. Hal ini dapat disebabkan oleh faktor sumber daya manusia yang kurang peduli dengan berbagai aspek yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagian besar aparat desa belum mampu menerapkan ketentuan tentang pelayanan prima. Sebagian aparat desa juga kurang mengetahui kewajiban yang harus dijalankan ketika berhadapan dengan kepentingan masyarakat. Di pihak masyarakat juga kurang menyadari bahwa persyaratan untuk berurusan dengan pemerintah desa membutuhkan data lengkap yang harus disiapkan. Kualitas pelayanan kepada masyarakat harus dibangun dengan baik pada tingkat atas maupun bawah. Yang terpenting adalah peningkatan kualitas pelayanan dari aspek perilaku aparat desa karena mereka adalah faktor utama dalam pemberian pelayanan prima, meskipun aspek lainnya seperti prosedur yang sederhana dan tidak berbelit-belit, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan kamar kecil, kenyamanan tempat parkir, serta prasarana lain yang harus memadai, patut diperhatikan pula. Sarana yang ada harus mampu mempercepat pekerjaan kantor, meningkatkan kualitas produk dan mendatangkan rasa nyaman. Pelayanan sesungguhnya dapat diartikan sebagai segala hal atau kegiatan yang diberikan aparat desa kepada masyarakat untuk berurusan dengan kantor desa dari ketika mereka masuk melakukan urusan sampai dengan berakhirnya kebutuhan untuk dilayani. Kesadaran untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat perlu ditanamkan pada jajaran aparat Desa Nisombalia, Kecamatan Marusu, Kabupaten Maros. Mengingat bahwa aparat Desa Nisombalia kurang optimal dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, maka sangat penting untuk diberikan pelatihan tentang *excellent service* atau pelayanan prima. Hal ini dimaksudkan agar aparat Desa Nisombalia memiliki persepsi dan ketrampilan yang sama ketika memberi pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan analisis situasi dan hasil wawancara dengan aparat desa, maka dirumuskan permasalahan mitra sebagai berikut: 1. Adanya aparat Desa Nisombalia yang kurang memahami pentingnya pelayanan prima/*excellent service* yang harus diberikan kepada masyarakat; 2. Pelayanan aparat Desa Nisombalia yang diberikan kepada masyarakat kurang optimal; 3. Kurangnya kesadaran untuk memberikan pelayanan prima/*excellent service* kepada masyarakat; dan 4. Aparat Desa Nisombalia kurang memahami bagaimana seharusnya pelayanan prima/*excellent service* yang harus diberikan kepada masyarakat.

2. PELAKSANAAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka program pengabdian pada masyarakat ini dilaksanakan dengan memberikan pelatihan peningkatan ketrampilan pelayanan prima (Pelatihan *Excellent Service*) bagi pegawai atau aparatur desa di Desa Nisombalia. Pelatihan *Excellent Service* yang dilakukan di ruang pertemuan Kantor Desa, melibatkan semua pegawai Kantor Desa, dan menggunakan metode ceramah, diskusi, *case study*, dan *role play*, seperti yang terlihat dalam Gambar 1 dan Gambar 2.



Gambar 1. Pemberian materi pelatihan oleh Tim PPDM PNUP



Gambar 2. Suasana pelatihan *Excellent Service* di Rg Pertemuan Kantor Desa Nisombalia

Setelah pelatihan selesai, dilaksanakan evaluasi terhadap pelaksanaan pelatihan, yang dilakukan dengan menyebarkan lembar evaluasi untuk mendapatkan *feed back* dari anggota kelompok mengenai pelaksanaan pelatihan. Hasil dari *feed back* ini menunjukkan bahwa pelatihan ini sangat memberikan manfaat bagi peningkatan ketrampilan para aparat desa di Desa Nisombalia. Selain itu, evaluasi juga dilaksanakan untuk mengetahui hasil dari pelaksanaan Program Pengembangan Desaa Mitra (PPDM) secara keseluruhan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan pelatihan pelayanan prima mendapat respond positif dari para aparat desa di kantor Desa Nisombalia. Semua peserta memberikan *feed back* bahwa pelatihan ini sangat memberikan manfaat bagi

pengembangan kualitas pelayanan di kantor desa. Seperti yang terlihat dalam Tabel 1, tanggapan peserta pelatihan menunjukkan bahwa rata-rata peserta mengatakan materi pelatihan sangat bermanfaat dalam mendukung pelaksanaan pekerjaan mereka dalam meningkatkan kualitas pelayanannya di kantor Desa Nisombalia.

Penelitian selanjutnya dapat dilakukan untuk mengevaluasi manfaat dari hasil pelatihan ini, untuk menunjukkan bahwa Pelatihan *Excellent Service* ini telah meningkatkan kemampuan dan skill aparat Kantor Desa Nisombalia sehingga dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat desa. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pelatihan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap prestasi kerja karyawan [3][4][5][6]. Dalam hal ini, kualitas pelayanan aparat desa meningkat karena pelatihan pelayanan prima yang diberikan kepada mereka telah meningkatkan ketrampilannya dalam pemberian pelayanan. Kualitas pelayanan di kantor desa tentu akan memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang dilayani di kantor desa. Hal ini mendukung hasil penelitian yang mengatakan bahwa terjadi peningkatan kepuasan pelanggan sebagai akibat dari kualitas kerja pegawai meningkat setelah mengikuti pelatihan *service excellence* [7].

Tabel 1. Tanggapan peserta pelatihan terhadap materi pelatihan

Materi Pelatihan	Frekwensi Jawaban Peserta							
	SB		B		KB		TB	
	F	%	f	%	f	%	f	%
Excellent Service – Tujuan dan Manfaat	20	100	-	-	-	-	-	-
Prinsip2 Excellent Service	20	100	-	-	-	-	-	
Excellent Service dan Kepuasan Pelanggan	20	100	-	-	-	-	-	
Dimensi Kualitas Pelayanan	20	100	-	-	-	-	-	
Komunikasi Efektif – penunjang Excellent Service	20	100	-	-	-	-	-	
Kepribadian Positif – penunjang Excellent Service	20	100	-	-	-	-	-	

Keterangan: SB=Sangat Bermanfaat; B=Bermanfaat; KB=Kurang Bermanfaat; TB=Tidak Bermanfaat

4. KESIMPULAN

Berdasarkan rangkaian kegiatan Program Pengembangan Desa Mitra (PPDM) yang sudah dilakukan, pelatihan untuk peningkatan kualitas pelayanan masyarakat desa sudah dilaksanakan dengan memberikan beberapa materi pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman, wawasan, dan ketrampilan para aparat desa di Desa Nisombalia.

Dari hasil evaluasi program, diketahui bahwa pelatihan untuk peningkatan kualitas pelayanan masyarakat desa oleh aparat desa sangat diperlukan mengingat bahwa ketrampilan para aparat desa masih belum memadai karena belum pernah mendapatkan pelatihan *excellent service* sebelumnya sehingga pelatihan sejenis masih perlu ditingkatkan, dan juga pelatihan jenis lainnya khususnya dalam aspek manajemen lainnya seperti aspek manajemen organisasi kantor desa, *public speaking*, dan ketrampilan berkomunikasi.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih ditujukan kepada Pusat Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat (P3M) Politeknik Negeri Ujung Pandang yang telah memberikan dukungan dana untuk pelaksanaan Program Pengembangan Desa Mitra dan juga kepada Kepala Desa Nisombalia dan seluruh aparat desa taklim atas partisipasinya dalam program pengabdian ini.

6. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kasmir. 2018. *Customer Services Excellent: Teori dan Praktek*. Jakarta: PT. Rajawali Pers.
- [2] Djafri, N. 2018. *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- [3] Amahoru, A., Setyorini, T.D., Prabowo, S. 2013. Efektifitas Pelatihan Keterampilan Kualitas Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Front Liners PT PLN Kota Ambon. *Prediksi, Kajian Ilmiah Psikologi* No 1, Vol. 2, Januari - Juni 2013, hal. 45 – 49.
- [4] Halawi, A. dan Haydar, N. 2018. Effects of Training on Employee Performance: A Case Study of Bonjus and Khatib & Alami Companies. *International Humanities Studies* Vol. 5(2), June 2018 ISSN 2311-7796 Online Copyright © 2018 Arab American Encyclopedia - AAE – USA www.ihs-humanities.com
- [5] Hani, A. 2020. Pengaruh Pelatihan Terhadap PRestasi Kerja Pegawai Pada Peserta Pelatihan Pelayanan Prima Bagi Frontliner PPMKP Ciawi. *Jurnal AgriWidya (Menginspirasi Untuk Pelatihan Yang Lebih Baik)* VOLUME 1 NO. 1 - MARET 2020.
- [6] Soeprajitno, E.D., Setyawan, W.H., dan Wihara, D.S. 2019. Dampak Pelatihan Service Excellent Terhadap Kinerja Karyawan Bank PRekreditan Rakyat (BPR) Kota Kediri. *Jurnal MEBIS (Manajemen dan Bisnis)* - Vol. 4, No. 2, Desember 2019, pp. 22-30
- [7] Lestiowati, R., Sudirdja, dan Suwandi, M. 2020. The Effect of Good Service Satisfaction in Lotteria Restaurant in Cibubur Bekasi Branch. *Journal of Research in Business, Economics, and Education*, Volume 2, Issue 3, June Edition 2020. E-ISSN 2686-6056.