

Penyuluhan Pelayanan Prima (*Service Exceclent*) Bagi Pegawai Desa Karang Gading Kecamatan Labuhan Deli Kabupaten Deli Serdang

Dewi Budhiartini^{1*}, T. Enita Rosmika², Anwar³, Renny Lubis⁴

^{1,2,3,4}Prodi Manajemen, Fak. Bisnis, Universitas Amir Hamzah, Indonesia

Email: ¹*budhidewi12@gmail.com, ²nitarose60nr@gmail.com, ³anwar.nuar@gmail.com

⁴rennyloebis@gmail.com

Abstrak– Secara umum, pelayanan dapat berbentuk barang yang nyata (tangible), barang tidak nyata (intangible), dan juga dapat berupa jasa. ruang lingkup pelayanan publik berdasarkan pada Pelayanan administratif berupa surat-surat, Pelayanan barang berupa barang dan Pelayanan jasa berupa tindakan atau kegiatan dalam pelayanan. Berbagai jenis pengelolaan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah, umumnya akan timbul beberapa persoalan dalam hal penyediaan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan. Baik buruknya kualitas pelayanan prima yang diberikan oleh berbagai instansi pemerintah sebagai penyelenggara layanan public menyebabkan ketidakpuasan dalam masyarakat. Tujuan penyuluhan ini agar para pelaksana pemerintah dalam hal ini pegawai dapat melakukan pelayanan sesuai standar agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat agar kualitas pelayanan publik yang tercermin dari: Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak, dan Keseimbangan hak dan kewajiban. Partisipatif masyarakat dari bagian pelayanan publik .

Kata Kunci : Pelayanan Prima (Service Exceclent), Kepuasan

Abstract– In general, services can take the form of tangible goods, intangible goods, and can also be services. the scope of public services is based on administrative services in the form of letters, goods services in the form of goods and services in the form of actions or activities in the service. Various types of management of public services provided by the government, generally will arise several problems in terms of providing public services. Public service is the provision of services (services) carried out by public service providers as an effort to fulfill the needs and needs of service recipients or the public as well as executors of statutory provisions who have an interest in the organization in accordance with the basic rules and procedures that have been determined. Good or bad quality of excellent service provided by various government agencies as public service providers causes dissatisfaction in society. The purpose of this counseling is that government implementers, in this case employees, can perform services according to standards in order to provide satisfaction to the community so that the quality of public services is reflected in: Transparency, Accountability, Conditional, Participative, Equal rights, and Balance of rights and obligations. Community participation from the public service department.

Keywords: Excellent Service (Excellent Service), Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Komitmen pelayanan jasa yang baik mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan yang berkualitas, maka suatu institusi pemerintah atau organisasi publik harus melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan yang akan dilakukannya. untuk itu perlu ditetapkan standar pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public. Namun yang menjadi permasalahan sejauh ini standar pelayanan publik sebagaimana yang dimaksud masih lebih banyak berada pada tingkat konsep, sedangkan implementasinya masih jauh dari harapan. ini terbukti dari masih buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh berbagai instansi pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik. Hal ini terbukti dari masih buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh berbagai instansi pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik sedangkan standar pelayanan adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Sedangkan yang dimaksud dengan pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, serta mengikuti proses

dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Jadi pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan ataupun dipenuhi kebutuhannya berdasarkan hal tersebut maka perlu memberikan pemahaman kepada seluruh aparat bagaimana pelayanan itu seharusnya di laksanakan .

2. KERANGKA TEORI

Menurut (Dedy, 2016) pelayanan prima adalah pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan atau masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya; upaya memenuhi kebutuhan atau permintaan; menyiapkan, mengurus yang diperlukan secara prima, sehingga pelanggan mendapatkan sesuatu yang melebihi harapannya. Konsep pelayanan atau service tela didefinisikan oleh banyak pakar. Mahmudi (2005:164) mendefinisikan pelayanan merupakan suatu usaha yang bertujuan membantu menyiapkan apa saja yang diperlukan orang lain. Dalam hal ini, pelayanan lebih menekankan pada pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan. Adapun pengertian pelayanan yang telah dikemukakan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam Sinambela (2010:128) bahwa segala bentuk kegiatan pelayanan dapat berupa barang atau jasa yang bertujuan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Sedangkan pengertian pelayanan menurut Suharto (2005:164) sendiri adalah: "Serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebi memuaskan berupa produk jasa

3. METODE PENELITIAN

3.1 Pelaksanaan kegiatan

- a. Kunjungan ke Desa Karang Gading Kecamatan labuhan Deli Kabupaten Deli Serdang untuk meminta ijin memberikan penyuluhan.
- b. Melakukan persiapan administrasi guna kebutuhan pelaksanaan penyuluhan diantaranya meminta surat tugas dari dekan, mempersiapkan materi penyuluhan.
- c. Memberikan materi penyuluhan tentang pelayanan prima.

3.2 Pelaksanaan Program waktu dan tempat pelaksanaan

Kegiatan Waktu pelaksanaan : Tanggal 26 Januari 2023 Tempat Pelaksanaan : Di Kantor Desa Karang Gading Kecamatan labuhan Deli Kabupaten Deli Serdang.

4. HASIL

A. Langkah-Langkah kegiatan

Disebabkan tugas dan fungsi utama pemerintah adalah memberikan dan memfasilitasi berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, sosial dan lainnya. Pelayanan publik dirancang dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna barang jasa Komitmen pelayanan publik yang baik dalam upaya mempertahankan dan untuk meningkatkan mutu pelayanan publik yang berkualitas, Organisasi publik harus melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan yang telah disajikannya. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang tercermin dari: 1). Transparansi, 2). Akuntabilitas, 3). Kondisional, 4). Partisipatif, 5). Kesamaan hak, dan 6). Keseimbangan hak dan kewajiban.



Gambar 1. Kegiatan Pengabdian Masyarakat Di Desa Karang Gading Kecamatan Labuhan Deli Kabupaten Deli Serdang

B.Monitoring dan Evaluasi

1. Target. Yang di Harapkan

a. Memberikan fokus pelayanan kepada masyarakat, menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan,

2. Luaran yang di Harapkan

- Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan dapat mengetahui dengan pasti hak dan kewajiban apa yang harus mereka dapatkan dan lakukan untuk mendapatkan suatu jasa pelayanan.
- Standar pelayanan juga dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja suatu unit pelayanan. Dengan demikian, masyarakat dapat terbantu dalam membuat suatu pengaduan ataupun tuntutan apabila tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- Dalam standar pelayanan ini dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan.

C.Kendala yang Dihadapi

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. pelayanan adalah satu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

5. KESIMPULAN

Prinsip-prinsip dasar pelayanan publik adalah standar pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Upaya penyediaan pelayanan yang berkualitas antara lain dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran apa saja yang menjadi kriteria kinerja pelayanan. Pelayanan publik dirancang dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna jasa. Agar setiap organisasi public memberikan

pelayanan publik harus memiliki standar atau indikator pelayanan sehingga sebagai kepentingan masyarakat baik barang maupun jasa dapat terpenuhi dan masyarakat merasakan kepuasan dengan pelayanan yang di berikan.dengan lebih memperhatikan aspek-aspek pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Dedy Mulyadi dkk (2016), Adminisrasi Publik untuk Pelayanan Publik Cetakan ke 1, CV. Alfabeta, Bandung,

Mahmudi (2015), Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi Ket 3, Cetakan Pertama, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (YKPN), Yogyakarta,

Sinambela (2010), Reformasi Pelayanan Publik;Teori,Kebijakan dan. Implementasi, cetakan kelima, PT. Bumi Aksara, Jakarta, -----, (2006), Reformasi Pelayanan Publik, PT.Bumi Aksara, Jakarta,

Suharto (2005), Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat, Refika Aditama, Bandung,