

## SERVICE EXCELLENCE BAGI PERANGKAT DESA PADA KANTOR DESA TELUK DALAM

Santoso<sup>1</sup>, Elly Rahayu<sup>1\*</sup>, Rohminatin<sup>1</sup>, Niki Fazira<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Sistem Informasi, STMIK Royal Kisaran

*email:* \*ellyrahayu68@gmail.com

**Abstract:** The Prima (service excellence) is responsible for all services rendered to the public. The cuts are made from the fat of the soul, so the members on the first day they eat the fat. The first step is to lay down the first step of the treasury, which is covered with a large amount of money, and the public is left without a trace. The principle of service excellence is to provide the best service (service excellence) or attitude, attention, action, and appearance, (accountability). The PKM has been established in the membership of the members, and the staff is working on the pessary and the equipment. The staff is working on the pessary and the equipment is working on the pessary. first (service excellence) always paid. The local police station in the Department of Public Works, Jalan Besar, Department of Public Works, has 40 beds, the PKK Department of Public Works, and the LPM department have paid the fee and now the pessimists are waiting for the pessimists. The method is used to determine the method penyuluhan melalui kegiatan tatap muka from diskusi. It is important to note that the material used in the study is a different principle of education, the study of which is based on the principles of education that are applied to the public, and the technology that is used to develop the public education. The resulting cash flow is covered by the PKM team STMIK Royal, which is covered by the payment of the penalties for the entry of the members of the first batch of the cash flow, and the cash flow is covered by the cash flow, and the cash flow is covered by the cash flow..

**Keyword:** training, service, excellent; community, village

**Abstrak:** Layanan Prima (service excellence) menjadi kewajiban yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kesejahteraan masyarakat dapat diraih salah satunya dengan memberikan layanan prima kepada masyarakat. Layanan prima lahir dari kepedulian penyelenggara pelayanan publik terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat. Terdapat beberapa prinsip yang berkaitan dengan pelayanan prima (service excellence) yaitu attitude, attantion,action, appearance (dan accountability.Tujuan dari kegiatan PkM ini adalah memberikan pengetahuan dan wawasan kepada peserta yang merupakan aparat Desa Teluk Dalam Kecamatan Teluk Dalam Kabupaten Asahan bagaimana memberikan layanan prima (service excellence) kepada masyarakat. Lokasi kegiatan di Kantor Desa Teluk Dalam Jalan Besar Teluk Dalam Dusun II dengan jumlah peserta 40 orang terdiri dari aparat desa, pengurus dan anggota tim PKK Desa Teluk Dalam, LPM serta beberapa masyarakat yang juga ikut menjadi peserta dalam kegiatan ini. Metode yang digunakan pendidikan masyarakat dengan metode penyuluhan melalui kegiatan tatap muka dan diskusi. Beberapa materi yang diberikan diantaranya prinsip-prinsip pelayanan prima, studi kasus pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik dan penggunaan teknologi untuk meningkatkan pelayanan publik. Hasil kegiatannya pertama terlaksananya kegiatan PkM tim dosen STMIK Royal, kedua peningkatan wawasan dan pengetahuan peserta bagaimana memberikan pelayanan prima kepada masyarakat untuk meningkatkan kepuasan dan kesejahteraan masyarakat serta mengurangi keluhan masyarakat atas layanan yang diberikan.

**Kata kunci:** pelatihan,layanan,prima;masyarakat,desa

## PENDAHULUAN

Era globalisasi dan perkembangan teknologi yang pesat saat ini menuntut setiap orang melakukan sesuatu secara cepat, tepat, efisien dan efektif. Oleh karenanya tuntutan terhadap pelayanan prima menjadi keharusan bagi pihak penyelenggara pelayanan publik. (Mendrofa et al., 2023). Pelaksanaan pelayanan publik di tingkat desa dilakukan oleh perangkat desa sebagai pembantu kepala desa. Perangkat desa terdiri dari sekretaris desa, pelaksana kewilayahan dan pelaksana teknis. (Suryoputri & Susanto, 2022).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik salah satunya juga mengatut tentang standar pelayanan publik yang wajib dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Republik Indonesia, 2009) Undang-Undang No 6 Tahun 2014 tentang Desa pasal 4 point F disebutkan bahwa untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa, maka desa harus meningkatkan pelayanan publik (Republik Indonesia, 2014). Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan prima atau service excellence.

Pelayanan prima (service excellence) merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat memenuhi dan melampaui kebutuhan atau keinginan masyarakat penerima layanan. Dengan kata lain pelayanan prima atau service excellence ini merupakan kepedulian kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kebutuhan dan keinginan masyarakat. (Yusuf & Anggraeni, 2022)

Service excellence lahir dari sikap dan beberapa prinsip antara lain yang disebut A6 yaitu attitude, attention,

action, appearance dan accountability (Priansa, 2018).

Pesatnya perkembangan teknologi juga menyebabkan segala informasi berkembang dengan cepat dan mudah diperoleh. Sebagai contoh banyak keluhan masyarakat tentang pelayanan publik yang kurang baik melalui sosial media sehingga menjadi pusat perhatian banyak pihak dan menjadi viral di media sosial. Berangkat dari hal ini maka perlu peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat oleh penyelenggara pelayanan publik, termasuk layanan terhadap masyarakat desa.

Desa Teluk Dalam merupakan salah satu desa yang ada di Kecamatan Teluk Dalam Kabupaten Asahan. Yang beralamat di Jalan Besar Teluk Dalam Dusun II. Jumlah penduduk Desa Teluk dalam 3127 jiwa dengan rincian dengan jumlah dusun delapan (8) dan jumlah aparat desa sebanyak 15 orang. Luas Desa 52,20 km<sup>2</sup> (Kabupaten Asahan, 2021)

Tujuan dilakukannya kegiatan penyuluhan tentang Service Excellence bagi aparat Desa Teluk Dalam untuk memberikan pemahaman tentang pelayanan prima (service excellent) yang wajib diberikan oleh aparat desa guna memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Manfaat praktis dari kegiatan ini adalah

Terdapat beberapa kegiatan pengabdian terdahulu tentang pelatihan dan penyuluhan mengenai service excellence diantaranya yang dilakukan oleh Sindu Wiatmi et al, dimana kegiatan tersebut dapat memberikan pemahaman bagi aparat Desa Wisata Coban Binangun Jawa Timur (Sindu Wiatmo et al., 2023). Berikutnya kegiatan PkM yang dilakukan oleh Hermawan, dimana kegiatan penyuluhan ini mampu memberikan wawasan yang baik kepada peserta tentang dimensi pelayanan prima (Hermawan, 2021).

## METODE

Metode Pengabdian masyarakat yang digunakan adalah penyuluhan singkat. Metode penyuluhan yang dimaksud adalah memberikan pemahaman materi tentang service excellen dengan cara ceramah dan tatap muka dimana narasumber menyampaikan materi dengan bantuan slide power point dan peserta mendengarkan sampai selesai. Alat bantu kegiatan penyuluhan adalah Laptop, dan infocus dengan durasi kegiatan dari jam 9 sampai dengan jam 12 siang. Berikut adalah tahapan dalam kegiatan PkM:

### Tahapan perencanaan

Pada tahap perencanaan dilakukan persiapan tim terkait dengan proposal kegiatan, penetapan waktu kegiatan, penyiapan materi dan metode yang akan digunakan serta seluruh administrasi kegiatan yang dibutuhkan.

### Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan kegiatan bertempat di Kantor Desa Teluk Dalam Jl. Besar Teluk Dalam Dusun II dengan peserta adalah aparat Desa Teluk Dalam yang berjumlah 15 orang.

### Tahap Pelaporan Kegiatan

Pada tahap ini Tim Pelaksana PkM telah menyelesaikan kegiatan dan menyusun laporan pelaksanaan kegiatan serta luaran hasil kegiatan berupa jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat di Kantor Desa Teluk Dalam yang berlokasi di Jalan Besar Teluk Dalam Dusun II di ikuti oleh 40 peserta

yang terdiri dari aparat kantor Desa, kepala dusun, Tim penggerak PKK, Unsur LPM dan masyarakat yang juga hadir sebagai peserta kegiatan.



Gambar 1. Pembukaan Kegiatan PkM

Pada sambutannya, pak Kades Fauzi Nurfi Lubis, A.Md menyatakan bahwa kegiatan ini sangat penting bagi aparat desa sebagai penyelenggara pelayanan publik di desa. Hal ini bisa menambah wawasan serta pengetahuan aparat desa khususnya dalam memberika layanan prima kepada masyarakat serta mengurangi keluhan ketidak puasan masyarakat kepada aparat desa.



Gambar 2. Sambutan Oleh Kepala Desa Teluk Dalam

Tahap selanjutnya adalah paparan tentang materi Service Excellence.

Terdapat tiga (3) narasumber yang memberikan materi yang pertama, memberikan gambaran umum serta prinsip-prinsip dalam service excellence atau layanan prima seperti attitude, attention, action, appearance dan accountability (A6) oleh ibu Elly Rahayu, MM, kemudian materi kedua paparan tentang studi kasus beberapa permasalahan pengaduan masyarakat tentang layanan publik yang banyak viral di media sosial oleh Ibu Rohminatin, M.Ak serta materi ketiga tentang Teknologi dalam peningkatan kualitas layanan dengan efisiensi dan efektifitas layanan melalui penggunaan teknologi serta dampak dari perkembangan teknologi bagi desa dan aparat desa oleh bapak Santoso M.M.



Gambar 3. Paparan Oleh Tim Dosen

Setelah paparan materi, ada sesi diskusi dan tanya jawab. Berdasarkan struktur organisasi Kantor Desa Teluk Dalam memiliki 15 aparat desa yang terdiri dari kepala Desa, Sekretaris Desa, Kepala Seksi Pelayanan, Kepala Seksi Kesejahteraan, Kepala Seksi Pemerintahan, Kepala Urusan Keuangan, Kepala Urusan Perencanaan, Kepala Urusan Tata Usaha, delapan (8) kepala dusun, KP MD Pemberdayaan dan KPMDTeknis. Aparat yang bekerja di kantor Desa Teluk dalam masih sangat muda dan enegjik sehingga banyak hal yang

dipertanyakan pada sesi diskusi dan tanya jawab ini. Terutama mempertanyaan tentang dampak negatif dan positif teknologi terhadap citra dan nama baik desa.

Beberapa kepala dusun juga menyampaikan permasalahan yang selalu dihadapi dalam memberikan layanan kepada masyarakat, misalnya tentang waktu penyelesaian berbagai urusan yang menurut masyarakat masih tidak sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat. Salah satu solusinya adalah penggunaan teknologi dalam memberikan pelayanan publik sehingga lebih cepat dan efisien.

Selain aparat Kantor Desa Teluk Dalam kegiatan ini juga dihadiri oleh pengurus dan anggota PKK serta LPM Desa Teluk Dalam LPM. Total seluruh peserta kegiatan sebanyak 40 orang termasuk tim dosen pelaksana PkM.

Kegiatan berakhir pada jam 12 WIB dan ditutup oleh Kepala Desa dan ketua Tim Penggerak PKK Desa Teluk Dalam kemudian diakhiri dengan sesi foto bersama seluruh peserta



Gambar 4. Kepala Desa dan seluruh peserta kegiatan

## SIMPULAN

Simpulan dari kegiatan ini adalah pertama, peningkatan wawasan dan pengetahuan seluruh peserta tentang pentingnya memberikan layanan prima

kepada masyarakat sesuai amanat Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kedua memberikan pemahaman dan pengetahuan kepada peserta prinsip-prinsip yang dapat diterapkan untuk menciptakan pelayanan prima (service excellence) kepada masyarakat. Ketiga kegiatan pelatihan singkat ini juga memberikan pengetahuan dan kesadaran masyarakat peserta kegiatan bahwa dampak teknologi saat ini bisa menjadi hal positif dan negatif bagi citra desa dan aparat desa.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan Terima Kasih Tim pelaksana PkM dan STMIK Royal kepada Bapak Fauzi Nurfi Lubis, A.Md Selaku Kepala Desa Teul Dalam serta seluruh aparat kantor Desa Teluk Dalam yang telah terlibat langsung dari tahap perencanaan, penentuan materi serta teknis pelaksanaan kegiatan. Terima kasih juga disampaikan kepada seluruh tim dosen pelaksana PkM yang sangat kooperatif sehingga kegiatan ini dapat berjalan dengan baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Hermawan, H. (2021). Meningkatkan Kompetensi Pengelola Wisata Desa melalui Penyuluhan Pelayanan Prima. *Jurnal Abdimas Pariwisata*, 1(1), 1–11. <https://doi.org/10.36276/jap.v1i1.15>
- Kabupaten Asahan, B. (2021). *Statistik Kependudukan Kecamatan Kisaran Timur*.
- Mendrofa, Y. F. J., Lase, D., Waruwu, S., & Mendrofa, S. A. (2023). Analisis kebutuhan pelatihan dan pengembangan perangkat desa se-Kecamatan Alasa Talumuzoi dalam meningkatkan pelayanan publik. *Tuhenori: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(1), 11–21. <https://doi.org/10.62138/tuhenori.v1i1.5>
- Priansa, D. J. (2018). *Manajemen Pelayanan Prima: Fokus Pada Organisasi Publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:169077928>
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa*.
- Sinduwiatmo, K., Fikri, M. A., Sukmana, H., Wahabi, M. R., & Putri, S. A. (2023). Pelatihan Service Excellent Dan Peningkatan Kualitas Komunikasi Pada Masyarakat Desa Wisata Coban Binangun. *RESONA: Jurnal Ilmiah Pengabdian Masyarakat*, 7(2), 200–208.
- Suryoputri, S. A., & Susanto, S. N. (2022). Analisis Tingkat Pemahaman Perangkat Desa Terhadap Asas Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Prima. *Online Administrative Law & Governance Journal*, 5(3), 239–252.
- Yusuf, K., & Anggraeni, L. (2022). Pelayanan Prima Pada Penerimaan Mahasiswa Baru di Universitas Paramadina. *Jurnal Konvergensi*, 3(2), 348–364.