

**PELATIHAN PENGEMBANGAN KAPASITAS (CAPACITY BUILDING)
PELAYANAN PRIMA BAGI APARAT DESA**

Sugi Rahayu, Lena Satlita, dan Utami Dewi

Jurusan Ilmu Administrasi Negara FIS UNY

Abstrak

Program pengabdian ini bertujuan untuk: 1)Meningkatkan kesadaran aparat penyelenggara pelayanan publik di Desa Jatisarono Kecamatan Nanggulan agar dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat; 2) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik melalui mekanisme pengaduan di Desa Jatisarono Kecamatan Nanggulan; dan 3) Mewujudkan prosedur dan standar pelayanan prima di Desa Jatisarono Kecamatan Nanggulan.

Khalayak sasaran program PPM ini adalah seluruh aparat Desa Jatisarono Kecamatan Nanggulan Kabupaten Kulon Progo, perwakilan tokoh masyarakat, karang taruna dan PKK sejumlah 35 orang. Kegiatan dalam PPM ini dilakukan dengan metode ceramah untuk menyampaikan materi tentang prinsip-prinsip pelayanan prima, role playing, Focus Group Discussion, pelatihan dan pendampingan penyusunan Standard Operating Procedur (SOP) pelayanan prima bagi Desa Jatisarono, Nanggulan, Kulon Progo. Sebanyak 32 peserta hadir pada saat pelatihan dan 36 peserta saat kegiatan pendampingan penyusunan SOP pelayanan prima.

Hasil pelaksanaan program menunjukkan bahwa pengetahuan para peserta pelatihan pelayanan prima meningkat. Hal ini terlihat dari role playing praktik pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang dilakukan oleh para pamong Desa Jatisarono. Kegiatan pendampingan telah menghasilkan dua SOP yaitu tentang alur pengurusan Kartu Keluarga/KK dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) baru atau yang hilang. Pelaksanaan program PPM dapat berjalan sesuai dengan rencana dan target yang telah ditetapkan terlihat dari antusiasme para peserta saat pelatihan, FGD dan pendampingan dilakukan serta tingkat kepuasan peserta kegiatan PPM terhadap program PPM ini.

Kata kunci: pelayanan prima, aparatdesa, capacity building

PENDAHULUAN

Analisis Situasi

Gerak dan dinamika pembangunan di segala bidang, termasuk pelayanan publik, kini sedang mengalami guncangan besar sebagai akibat terjadinya proses perubahan dalam berbagai dimensi, khususnya di bidang pemerintahan. Perubahan-perubahan tersebut juga dipengaruhi oleh perubahan struktur kepemimpinan di daerah yang semula bersifat sentralistik, saat ini menjadi desentralistik. Hal ini berdampak pada munculnya permasalahan yang tidak diperkirakan sebelumnya. Dalam kondisi seperti ini, kehadiran pemimpin yang mampu menggerakkan organisasinya sangat dibutuhkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara memuaskan atau prima.

Pemberian pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Dalam proses penyediaan layanan, pada kenyataannya masih banyak pelayanan yang tidak baik atau kurang bersifat transparan kepada masyarakat. Kasus-kasus yang berkaitan dengan buruknya pelayanan publik dapat ditemukan contohnya pada beberapa instansi, seperti mental aparat yang kurang simpatik, adanya korupsi, kolusi dan nepotisme. Kejadian tersebut akan mengakibatkan munculnya unsur biaya pelayanan yang tinggi dan tingkat kebocoran yang cukup menguatirkan baik dalam kehidupan sosial maupun dalam kehidupan ekonomi. Jika kondisi seperti ini terus dibiarkan, maka akan menghambat pembangunan sosial, politik, ekonomi dan hukum. Untuk menanggulangi masalah tersebut, perlu dikembangkan sistem manajemen pelayanan prima sebagai syarat pemenuhan kepuasan pelanggan.

Dalam instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Penugasan kepada MENPAN untuk meningkatkan pelayanan umum, telah mewajibkan kepada semua lembaga pemerintah agar menyusun standar pelayanan publik. Selanjutnya UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menuntut agar setiap institusi penyelenggara negara, BUMN/BUMD termasuk swasta berkewajiban melaksanakan amanat Undang-Undang Pelayanan Publik tersebut. Dalam Pasal 8 UU No. 25/2009 disebutkan bahwa:

- a. Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan.
- b. Penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat dan pelayanan konsultasi.
- c. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Standar pelayanan di masing-masing unit pelaksana teknis harus dibuat oleh masing-masing unit kerja. Tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan prima dan acuan penilaian kualitas pelayanan hanya dapat ditentukan apabila sudah ada standar pelayanan. Dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur, maka penerapan standar pelayanan berfungsi untuk meminimalisir terjadinya penyimpangan dan penurunan kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan.

Pemberian pelayanan prima oleh aparat desa kepada masyarakat selaku pelanggan menjadi sangat penting untuk dikaji. Pemerintah desa sebagai unit penyelenggara pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat sudah selayaknya mencerminkan pemberian pelayanan yang terbaik atau prima. Namun demikian, pada kenyataannya para aparat desa kurang profesional dalam pemberian pelayanan. Seringkali masyarakat harus menghadapi aparat yang tidak berada di tempat ketika harus memberikan pelayanan, pelayanan berbelit-belit dan kurang transparan. Oleh karena itu, dalam rangka mengembangkan kemampuan aparat desa dalam memberikan pelayanan publik, kegiatan Pengabdian Pada Masyarakat (PPM) kali ini memiliki nilai penting dalam mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat.

Desa Jatisarono Kecamatan Nanggulan Kabupaten Kulon Progo dipilih karena desa tersebut telah menjadi lokasi PPM pada tahun sebelumnya (2011) dan para aparat menginginkan adanya kelanjutan aktivitas PPM pada tahun 2015 dengan tema Pelayanan

Prima melalui kegiatan pelatihan dan pendampingan pembuatan Standar Pelayanan Prima (SPP). Selain itu di Desa Jatisarono, sebagian besar masyarakat bermata pencaharian sebagai petani sedangkan aparat pemerintah Desa Jatisarono sebagian besar berpendidikan SLTA ke bawah. Dengan kondisi tersebut, pemahaman aparat tentang pelayanan prima yang harus diberikan kepada masyarakat selaku pihak yang harus diberi pelayanan juga kurang. Oleh karena itu Desa Jatisarono Kecamatan Nanggulan Kabupaten Kulon Progo khususnya aparat desa dipilih sebagai khalayak sasaran dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini.

Landasan Teori

Pelatihan

Hamalik (2000: 10-11) mengungkapkan bahwa pelatihan merupakan suatu proses manajemen yang perlu dilaksanakan terus menerus dalam rangka pembinaan ketenagaan dalam suatu organisasi. Secara spesifik, proses latihan itu merupakan serangkaian tindakan (upaya) yang dilaksanakan secara berkesinambungan, bertahan dan terpadu. Setiap proses pelatihan harus terarah untuk mencapai tujuan tertentu terkait dengan upaya pencapaian tujuan organisasi. Sedangkan secara operasional, pelatihan adalah suatu proses yang meliputi serangkaian tindakan (upaya) yang dilaksanakan dengan sengaja dalam bentuk pemberian bantuan kepada tenaga kerja yang dilakukan oleh tenaga profesional kepelatihan dalam satuan waktu yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan kerja peserta bidang pekerjaan tertentu guna meningkatkan efektivitas dan produktivitas dalam suatu organisasi.

Pendidikan dan pelatihan mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Memperbaiki perilaku (performance) kerja para peserta pelatihan
- b. Mempersiapkan promosi ketenagaan untuk jabatan yang lebih rumit dan sulit
- c. Mempersiapkan tenaga kerja pada jabatan yang lebih tinggi yakni jabatan kepengawasan dan manajemen.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa pelatihan memiliki fungsi edukatif, administratif dan personal.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sementara istilah publik, yang berasal dari bahasa Inggris (*public*), mempunyai beberapa pengertian dan variasi arti dalam bahasa Indonesia, yaitu: umum, masyarakat, dan negara. Publik dalam pengertian umum atau masyarakat dapat kita temukan dalam istilah *public offering* (penawaran umum), *public ownership* (milik umum), dan *public utility* (perusahaan umum). Sementara itu publik yang berarti masyarakat tercermin melalui frasa *public relations* (hubungan masyarakat), *public service* (pelayanan masyarakat), *public interest* (kepentingan umum), dll. Sedangkan dalam pengertian negara salah satunya adalah *public authorities* (otoritas negara), *public building* (bangunan negara), *public revenue* (penerimaan negara) dan *public sector* (sektor negara).

Dalam hal ini, pelayanan publik menunjukkan istilah publik yang lebih dekat pada pengertian masyarakat atau umum. Namun demikian pengertian *publik* yang melekat pada pelayanan publik tidak sepenuhnya sama dan sebangun dengan pengertian masyarakat. Nurcholish (2005: 178) memberikan pengertian publik sebagai sejumlah orang yang mempunyai kesamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Fungsi pelayanan publik adalah salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik di tingkat pusat maupun di daerah. Fungsi ini juga diemban oleh BUMN/BUMD dalam memberikan dan menyediakan layanan jasa dan atau barang publik. Dalam konsep pelayanan, dikenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia layanan dan penerima layanan. Penyedia layanan atau *service provider* (Barata, 2003: 11) adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*). Penerima layanan atau *service receiver* adalah pelanggan (*customer*) atau konsumen (*consumer*) yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

Berdasarkan status keterlibatannya dengan pihak yang melayani terdapat 2 (dua) golongan pelanggan, yaitu:

- (a) pelanggan internal, yaitu orang-orang yang terlibat dalam proses penyediaan jasa atau proses produksi barang, sejak dari perencanaan, penciptaan jasa atau pembuatan barang, sampai dengan pemasaran barang, penjualan dan pengadministrasianya.
- (b) pelanggan eksternal, yaitu semua orang yang berada di luar organisasi yang menerima layanan penyerahan barang atau jasa.

Pelayanan publik dapat dikatakan baik jika penyedia layanan memenuhi tiga indikator, yakni *responsiveness*, *responsibility* dan *accountability* (Levine dalam Dwiyanto, 2005):

- (a) *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
- (b) *Responsibility* atau responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
- (c) *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Sedangkan Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990: 26) menggunakan ukuran *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* untuk menilai pelayanan publik:

- (a) *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan

- (b) *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- (c) *Responsiveness* adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara iklas.
- (d) *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
- (e) *Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Selain itu, pelayanan publik seharusnya memperhatikan asas-asas keadilan dan non diskriminatif, seperti tercantum dalam UU no. 25/2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut UU tersebut, pelayanan publik dikatakan baik jika memenuhi beberapa asas-asas sebagai berikut:

- (a) Kepentingan Umum. Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- (b) Kepastian Hukum. Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- (c) Kesamaan Hak. Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- (d) Keseimbangan hak dan Kewajiban. Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- (e) Keprofesionalan. Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- (f) Partisipatif. Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- (g) Persamaan perlakuan/tidakdiskriminatif. Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- (h) Keterbukaan. Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- (i) Akuntabilitas. Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.
- (j) Fasilitas Dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan. Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- (k) Ketepatan Waktu. Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- (l) Kecepatan Kemudahan dan Keterjangkauan. Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi akan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingkat kompetensi aparatur, kualitas peralatan yang digunakan untuk memproses pelayanan, budaya birokrasi dan sebagainya (Dwiyanto, 2005). Kompetensi aparatur birokrasi merupakan akumulasi dari sejumlah sub-variabel seperti tingkat pendidikan dan pelatihan serta pengalaman kerja yang dimiliki para birokrat. Sementara itu kualitas dan kuantitas peralatan yang digunakan akan mempengaruhi prosedur, kecepatan proses dan kualitas output pelayanan. Biasanya dengan menggunakan teknologi modern akan dapat menghasilkan luaran atau hasil yang lebih banyak dan berkualitas dibandingkan jika menggunakan peralatan sederhana.

Selain kendala internal dari dalam birokrasi, pelayanan publik juga akan kurang berhasil jika tidak mendapatkan dukungan dari masyarakat selaku pengguna pelayanan. Tanpa peran serta dan partisipasi yang penuh dari publik, niscaya akan sulit untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik. Pemahaman atau kesadaran publik untuk turut menjaga sarana prasarana publik serta umpan balik terhadap penyediaan pelayanan publik menjadi sejumlah contoh dukungan masyarakat bagi terwujudnya pelayanan publik yang ideal.

Pelayanan Prima

Pelayanan prima atau *excellence service* adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan (Elhaitammy, 1990). Pelayanan prima merupakan suatu pelayanan terbaik, melebihi, melampaui, mengungguli pelayanan yang diberikan pihak lain daripada pelayanan waktu yang lalu. Pelayanan ini merupakan layanan yang diberikan oleh organisasi kepada publik sehingga menghasilkan produk dan jasa yang terbaik. Pada dasarnya pelayanan prima mengandung tiga aspek (Kemendikbud, 2012) yakni (1) kemampuan yang profesional; (2) kemauan yang teguh; (3) sikap yang ikhlas, tulus, senang membantu, menyelesaikan kepentingan, keluhan, memuaskan kebutuhan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik.

Kemampuan pelayanan profesional tercermin dalam pemikirannya yang brillian, perencanaan yang tepat, kinerja yang berkualitas dan *excellence*, serta sentuhannya menyenangkan. Lebih profesional dalam menanggapi keluhan permasalahan pelanggan, menyelesaikan pekerjaan, melayani, memuaskan kebutuhan pelanggan. Dengan demikian makna pelayanan prima bukan hanya memberikan bantuan ala kadarnya. Pelayanan harus dilakukan dengan sepenuh hati demi kepuasan pelanggan. Setiap aktivitas pemberian layanan dilakukan dengan cara sungguh-sungguh, benar, tulus dan disiplin. Untuk itu setiap pelayan harus berkomitmen untuk:

- (a) Mendahulukan kepentingan pelanggan
- (b) Menerapkan budaya pelayanan prima: aktivitas pelayanan mengacu pada sistem nilai dan norma pelayanan yang telah ditetapkan dan dilaksanakan secara konsisten dan konsekuensi.
- (c) Memiliki sikap pelayanan prima: aktivitas pelayanan dengan berbagai aspeknya disikapi secara positif dan kreatif.
- (d) Memastikan sentuhan pribadi pelayanan prima
- (e) Memiliki pribadi prima: indikasinya adalah tampil ramah, sopan dan penuh hormat, percaya diri, rapi, ceria serta senang memaafkan , bergaul, mau belajar, bersikap wajar dan menyenangkan orang lain (Kemendikbud, 2012: 37-38):

Identifikasi Dan Perumusan Masalah

Permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Jatisarono Kecamatan Nanggulan Kabupaten Kulonprogo antara lain:

1. Masih rendahnya kesadaran aparatur penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.
2. Belum adanya alur pelayanan, standar waktu pelayanan, jenis pelayanan, tarif dasar pelayanan dan mekanisme pengaduan keluhan pelayanan.

-
3. Belum ada atau belum diterapkannya standar pelayanan minimal.

Untuk memperjelas permasalahan yang harus dipecahkan, maka dirumuskan permasalahan dalam kegiatan PPM adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana upaya meningkatkan kesadaran aparat Desa Jatisarono Kecamatan Nanggulan agar dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat?
2. Bagaimana upaya meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengawasi penyelenggraan pelayanan publik melalui mekanisme pengaduan di Desa Jatisarono Kecamatan Nanggulan?
3. Bagaimana upaya mewujudkan prosedur dan standar pelayanan prima di Desa Jatisarono Kecamatan Nanggulan?

Tujuan Kegiatan

Kegiatan pengabdian pada masyarakat ini bertujuan untuk:

1. Meningkatkan kesadaran aparat penyelenggara pelayanan publik di Desa Jatisarono Kecamatan Nanggulan agar dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.
2. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengawasi penyelenggraan pelayanan publik melalui mekanisme pengaduan di Desa Jatisarono Kecamatan Nanggulan.
3. Mewujudkan prosedur dan standar pelayanan prima di Desa Jatisarono Kecamatan Nanggulan.

Manfaat Kegiatan

Adapun kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Bagi masyarakat

Kegiatan PPM diharapkan mampu mengakomodasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang prima di Desa Jatisarono Kecamatan Nanggulan Kabupaten Kulon Progo. Masyarakat diharapkan juga memperoleh kejelasan prosedur pelayanan, biaya dan meningkatkan partisipasi melalui mekanisme pengaduan jika terjadi mal praktik/pelanggaran pemberian pelayanan publik.

- b. Bagi Pemerintah khususnya Aparat Desa Jatisarono, Kecamatan Nanggulan Kabupaten Kulon Progo

Kegiatan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang esensi dan implementasi UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan meningkatkan kesadaran aparat penyedia layanan publik untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat serta pemahaman aparat tentang pentingnya penyusunan dan pengembangan sistem dan standar pelayanan prima di Desa Jatisarono.

- c. Bagi Universitas Negeri Yogyakarta

Terjalinnya kerja sama dengan pemerintah Desa Jatisarono, Nanggulan, Kulon Progo untuk memperluas jejaring dan meningkatkan *brand image* Universitas Negeri Yogyakarta

pada masyarakat. Selain itu, kegiatan PPM ini akan menjadi sarana bagi peningkatan pelayanan publik yang prima.

METODE KEGIATAN PPM

1. Kerangka Pemecahan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka perlu dilakukan pelatihan pengembangan kapasitas aparat Desa Jatisarono Kecamatan Nanggulan Kabupaten Kulon Progo. Secara skematik alur pemecahan masalah tergambar sebagai berikut.



Gambar 1. Kerangka Pemecahan Masalah

2. Khalayak Sasaran

Khalayak sasaran dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah seluruh aparat Desa Jatisarono Kecamatan Nanggulan Kabupaten Kulon Progo, perwakilan tokoh masyarakat, karang taruna dan PKK sejumlah 35 orang.

3. Metode Kegiatan PPM

Kegiatan ini dilakukan dengan menerapkan beberapa metode sebagai berikut:

- Ceramah dan tanya jawab
- Focus Group Discussion (FGD)
- Pelatihan dan pendampingan penyusunan standar pelayanan prima

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Pelaksanaan PPM

Pelaksanaan kegiatan PPM yang berupa tatap muka untuk memberikan materi pelatihan dilakukan dalam dua tahap kegiatan yaitu:

Pengabdian kepada Masyarakat dalam bentuk pelatihan dan pendampingan dilaksanakan pada tanggal :

1. Pelatihan I pada tanggal 21 Agustus 2015 mulai pukul 08.00 - 16.00 WIB bertempat di Pendopo Balai Desa Jatisarono, Nanggulan Kulon Progo.

Pada kegiatan tatap muka yang pertama ini, Tim PPM memberikan tambahan wawasan kepada pejabat pemerintah Desa Jatisarono, Nanggulan Kulon Progo tentang prinsip-prinsip pelayanan prima.

Kegiatan PPM dibagi menjadi tiga kegiatan utama yaitu:

- *Pre test* dan *role playing* pelayanan prima.
- Penyampaian materi. Materi yang diberikan pada pelatihan ini adalah:
 - (a) Sosialisasi UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
 - (b) Prinsip dan Karakteristik Pelayanan Prima
 - (c) Standar Pelayanan Prima
- *Focus Group Discussion* (FGD) untuk melakukan *need assesment* yang dibutuhkan dalam pelayanan prima.
- Pendampingan penyusunan standar pelayanan prima.

Adapun hasil pelaksanaan PPM hari pertama adalah meliputi:

- Peserta pelatihan berjumlah 32 orang (91,43 %) dari jumlah yang diundang. Peserta tidak sebanyak target yang ditetapkan karena ada tiga perangkat desa yang ditugaskan untuk mengikuti kegiatan persiapan Pemilihan Kepala Desa baru. Tanggal 20 September 2015 ada Pemilihan Kepala Desa secara serentak di Kabupaten Kulon Progo.
- Pada awal pelaksanaan *pelatihan*, pengabdi memutarkan sebuah video bercerita tentang pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam video tersebut digambarkan bahwa penyedia layanan terlihat memberikan pelayanan yang tidak baik kepada public/masyarakat. Peserta pelatihan diminta untuk menanggapi video dan mencoba membenahi pemberian pelayanan tersebut melalui *role play* pemberian pelayanan publik.
- Dari *pre-test* simulasi/demonstrasi (praktik *role play* memberikan pelayanan kepada masyarakat) yang dilakukan di awal pelatihan, terungkap bahwa beberapa peserta pelatihan sudah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cukup baik, namun demikian nampak bahwa mayoritas peserta masih memberikan pelayanan seadanya atau standar sehingga pengguna layanan menjadi kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Para staf tampak kurang menunjukkan sikap yang tulus dan menggunakan bahasa yang kurang halus ketika berhadapan dengan pelanggan.

- Setelah kegiatan pelatihan pelayanan prima, pemahaman dan pengetahuan serta kesadaran aparatur pemerintah Desa Jatisarono, Nanggulan, Kulon Progo tentang pentingnya memberikan pelayanan prima kepada pelanggan, baik internal maupun eksternal, mengalami peningkatan.
 - Bertambahnya pengetahuan dan pemahaman peserta pelatihan tentang aspek-aspek dari pelayanan prima, membuat para peserta pelatihan menghormati para pengguna layanan dan tidak memberikan pelayanan yang seadanya atau bahkan buruk kepada pelanggan yaitu masyarakat. Aparatur pemerintah Desa Jatisarono, Nanggulan sudah memiliki kemampuan, sikap dan ketrampilan tentang bagaimana memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.
 - Pelatihan diakhiri dengan demonstrasi/simulasi (*role play*) pemberian pelayanan prima yang dilakukan oleh para peserta pelatihan secara berkelompok. Masing-masing kelompok peserta dipersilahkan mempraktikkan cara pemberian pelayanan prima kepada pelanggan dengan sebelumnya diberi kasus pelayanan publik yang berbeda-beda antara satu kelompok dengan kelompok yang lain. Peserta langsung mengaplikasikan berbagai materi yang telah disampaikan pemateri sebagai penyedia layanan yang prima, meliputi penggunaan bahasa, sikap, dan aspek-aspek lainnya. Penampilan masing-masing kelompok peserta dalam *role play* pelayanan prima dievaluasi bersama-sama oleh pemateri dengan menerima masukan dari peserta pelatihan yang lain. Dari praktik yang dilakukan oleh peserta pelatihan setelah menerima materi, terlihat bahwa ketrampilan dan kemampuan mereka dalam berperan sebagai penyedia pelayanan prima mengalami perbaikan jika dilihat dari berbagai aspek tugas penyedia layanan.
2. Pendampingan penyusunan Standar Pelayanan Prima sebagai acuan dalam penyediaan pelayanan publik di Desa Jatisarono dilaksanakan pada tanggal 24 Agustus 2015 mulai pukul 11.00 – 16.00 WIB bertempat di Pendopo Balai Desa Jatisarono, Nanggulan Kulon Progo. Dalam pendampingan ini, Tim PPM mendampingi para pejabat Pemerintah Desa Jatisarono Nanggulan Kulon Progo dalam menyusun alur pemberian pelayanan prima termasuk membantu dalam menyusun lembar kuesioner pemberian pelayanan prima yang akan diberikan kepada masyarakat pengguna layanan pemerintah Desa Jatisarono, Nanggulan Kulon Progo. Kuesioner ini bertujuan untuk mendapatkan feedback atau umpan balik dari masyarakat pengguna layanan agar pemberian pelayanan public di Desa Jatisarono menjadi lebih baik pada masa yang akan datang.

Pembahasan

1. Target peserta pelatihan dan pendampingan

Dari target peserta pelatihan yang ditetapkan sejumlah 35 peserta, ternyata jumlah peserta pelatihan yang hadir kurang dari target yaitu sejumlah 32 orang peserta sementara kegiatan pendampingan diikuti oleh 36 peserta. Namun demikian jumlah peserta tersebut telah melampaui target minimal yang ditetapkan oleh Universitas Negeri Yogyakarta yaitu sebanyak 25 orang peserta kegiatan PPM.

Peserta pelatihan di Desa Jatisarono tidak sebanyak target yang ditetapkan karena ada tiga perangkat desa yang ditugaskan untuk mengikuti kegiatan persiapan Pemilihan Kepala Desa baru pada tanggal 20 September 2015 yaitu Pemilihan Kepala Desa secara serentak di Kabupaten Kulon Progo. Peserta tersebut berasal dari aparat/staf Desa Jatisarono, para

Kepala Dusun, perwakilan PKK, karang taruna, Koramil dan perwakilan masyarakat Desa Jatisarono. Jumlah peserta yang melebihi 90 % menunjukkan bahwa antusiasme peserta untuk mengikuti pelatihan dan pendampingan besar dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pemberian pelayanan publik.

- (a) Materi pelatihan pada umumnya dapat diterima atau memperoleh respon yang sangat positif. Hal tersebut tercermin dari banyaknya diskusi dan tanya jawab yang terjadi selama kegiatan pengabdian. Disamping itu para peserta pelatihan yang hadir cukup banyak (32 orang) dan tepat waktu serta mengikuti pelatihan sampai akhir kegiatan.
- (b) Dari sikap dan pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh peserta dapat diketahui bahwa materi pelatihan ini sangat membantu peserta dalam melaksanakan tugas-tugasnya terutama dalam pemberian pelayanan publik dengan sikap yang ramah, santun dan prima.
- (c) Setelah mengikuti pelatihan, para peserta pelatihan sadar bahwa perlu ada perbaikan dalam penyediaan pelayanan publik. Dari tanya jawab yang dilakukan dengan peserta *pelatihan* terungkap bahwa di Desa Jatisarono para staf cenderung memberikan pelayanan standar dan apa adanya bahkan kadang saling tumpang tindih antar beberapa staf. Hal ini dikarenakan staf Pemerintah Desa Jatisarono belum menganggap bahwa kepuasan pelanggan internal dan eksternal yaitu masyarakat adalah utama dalam penyediaan pelayanan. Selain itu Desa Jatisarono belum menyusun standar pelayanan minimum yang dapat dijadikan acuan dalam penyediaan pelayanan. Oleh karena itu, melalui pelatihan ini, para peserta menjadi paham bahwa desa merupakan ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan yang berfungsi untuk menyediakan pelayanan yang prima kepada seluruh masyarakat tanpa pandang bulu.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

(a) Faktor Pendukung

Faktor pendukung kegiatan pelatihan pelayanan prima adalah sebagai berikut:

- Dukungan dana dari LPPM Universitas Negeri Yogyakarta dalam membantu terselenggaranya kegiatan PPM ini.
- Pemerintah Desa Jatisarono menyambut dengan baik adanya kegiatan pelatihan pelayanan prima dan pendampingan penyusunan standar pelayanan prima di Desa Jatisarono karena diharapkan akan membawa manfaat terutama dalam memberi bekal pengetahuan bagi seluruh staf tentang pentingnya pelayanan prima serta bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk mewujudkan pelayanan prima tersebut.
- Semangat atau antusiasme peserta pelatihan dan pendampingan yaitu aparat Desa Jatisarono dan stakeholders terkait sangat tinggi. Hal tersebut terbukti dari tingkat kehadiran mereka dalam kegiatan pelatihan dan pendampingan serta antusiasme mereka dalam forum tanya jawab.

(b) Faktor Penghambat

Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelatihan dan pendampingan ini adalah:

- Kesibukan staf Desa Jatisarono dan anggota masyarakat karena kegiatan kerja yang sangat bervariasi sehingga sulit untuk menyatukan waktu untuk berkumpul.
- Heterogenitas tingkat pendidikan masyarakat peserta *pelatihan*.

- Saat kegiatan *pelatihan* dan pendampingan dilakukan, staf Desa Jatisarono sedang disibukkan dengan persiapan pemilihan kepala desa serentak di Kulon Progo, sehingga beberapa pejabat tidak dapat menghadiri pelatihan karena mengikuti acara Sosialisasi Pemilihan Kepala Desa di Aula Kabupaten Kulon Progo.
- Padatnya k3giatan Tim PPM Dosen UNY di kampus.

Untuk mengatasi permasalahan dan faktor penghambat dalam kegiatan PPM ini, Tim Pengabdi melakukan:

- Disepakati waktu pelatihan yang memungkinkan peserta dapat berpartisipasi yaitu tanggal 21 dan 24 untuk tatap muka.
- Pendampingan menyelesaikan penyusunan draft standar pelayanan prima dilakukan melalui telepon dan email.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Pelayanan publik yang prima sudah menjadi tuntutan masyarakat saat ini. Kegiatan PPM dalam upaya peningkatan kapasitas aparat Pemerintah Desa Jatisarono, Nanggulan Kulon Progo dalam pemberian pelayanan prima kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dibutuhkan oleh Desa Jatisarono. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman tentang pentingnya pemberian pelayanan prima kepada masyarakat dan mendampingi desa dalam menyusun standar pelayanan prima sebagai tolak ukur pemberian pelayanan. Kesadaran aparat penyelenggara pelayanan publik di Desa Jatisarono Kecamatan Nanggulan agar dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Selain itu PPM ini juga bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengawasi penyelenggraan pelayanan publik melalui mekanisme pengaduan di Desa Jatisarono Kecamatan Nanggulan.

Hasil pelaksanaan PPM di Desa Jatisarono menunjukkan bahwa staf desa dan masyarakat sangat antusias untuk mengikuti kegiatan PPM terlihat dari jumlah peserta pelatihan dan pendampingan yang lebih dari target yang ditetapkan oleh UNY yaitu sebanyak 32 orang peserta pelatihan dan 36 peserta pendampingan. Seluruh peserta berpartisipasi aktif dalam kegiatan PPM tersebut.

Saran

Berdasarkan pelaksanaan PPM, pengabdi mengemukakan beberapa saran berkaitan dengan pelaksanaan PPM selanjutnya:

- a. Kegiatan PPM Pelayanan Prima perlu dilanjutkan dengan kegiatan pendampingan yang lebih intens dalam penyusunan standar pelayanan prima yang lebih lengkap bagi pemerintah Desa Jatisarono Nanggulan Kulon Progo
- b. Pemilihan waktu yang tepat pada saat pelaksanaan PPM sehingga partisipasi peserta akan lebih optimal
- c. Dukungan dana dari UNY perlu ditingkatkan mengingat kegiatan pendampingan membutuhkan waktu yang panjang dan dana yang lebih besar.

- d. Visi dan misi Desa Jatisarono yang sudah disusun perlu dikonsultasikan kepada Kepala Desa terpilih agar dapat dilaksanakan.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Dwiyanto, 2010, Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2012, Pelayanan Prima, Jakarta, BPSPM.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003.

Lembaga Adminsitrasni Negara, 2003, Penyusunan Standar Pelayanan Publik, Jakarta, LAN.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005, Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Utami Dewi, dkk, 2014, Peningkatan Kapasitas Aparat Desa Timbulharjo Kecamatan Sewon Dalam Pemberian Pelayanan Prima kepada Masyarakat, FIS UNY