

---

## Sosialisasi Pelayanan Prima (*Service Excellent*) Pada Teknis Administrasi di Lingkungan Kecamatan Dan Kelurahan Se-Kabupaten Sragen

Destina Paningrum<sup>1</sup>, Sri Huning Anwariningsih<sup>2</sup>

Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni, Universitas Sahid Surakarta, Surakarta<sup>1,2</sup>

Email: destina\_2479@yahoo.co.id

### ABSTRAK

*Service excellent* biasanya dapat diartikan pelayanan maksudnya adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pada dasarnya melayani adalah kegiatan yang bersifat tidak berwujud yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, tidak terkecuali melayani masyarakat yang harus dilakukan oleh para Aparatur Negara, dimana dalam hal ini Pegawai Negeri Sipil (PNS). Pegawai Negeri Sipil (PNS) harus memiliki kesadaran moral bahwa mereka adalah seorang "Pelayan" masyarakat yang masa kerjanya ditentukan oleh undang-undang. Namun kenyataan bahwa PNS adalah Pelayan masyarakat atau Pelayanan Publik masih belum bisa diterima secara utuh oleh sebagian PNS yang telah bertugas di instansi penyelenggara pelayanan publik. Mereka masih saja menganggap bahwa dirinya adalah orang yang sangat berkuasa atas jabatannya tersebut, mereka lupa pada fungsi dan tugasnya yaitu melayani masyarakat yang datang kepadanya. Oleh sebab itu, dalam Pengabdian Pada Masyarakat dengan judul "Sosialisasi Pelayanan Prima (*Excellent Service*) Pada Teknis Administrasi Kecamatan Dan Kelurahan Se-Kabupaten Sragen" tersebut, diharapkan Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Kabupaten Sragen, dapat semakin meningkatkan *Service Excellent*nya atau makin meningkatkan Pelayanan Primanya dalam melayani masyarakat di wilayahnya dan wilayah Sragen pada umumnya.

**Kata Kunci :** Administrasi, Etika komunikasi, Pelayanan Publik.

### ABSTRACT

*Service Excellent* can usually be interpreted as service, meaning an effort to serve the needs of other people. Basically, serving is an intangible activity offered to consumers or customers being served, including serving the community which must be carried out by State Apparatus, in this case Civil Servants (PNS). Civil Servants (PNS) must have a moral awareness that they are "servants" of society whose term of service is determined by law. However, the fact that civil servants are public servants or public servants is still not fully accepted by some civil servants who have served in public service delivery agencies. They still think that they are very powerful people in their position, they forget their function and duties, namely serving the people who come to them. Therefore, in Community Service with the title "Socialization of Excellent Service in the Technical Administration of Districts and Villages throughout Sragen Regency", it is hoped that Civil Servants in the Sragen Regency environment can further improve their Excellent Service or further improve their Excellent Service. in serving the community in his region and the Sragen region in general.

**Keywords :** Administration, Communication, Service, Public.

### PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki peran yang lebih besar dalam sektor publik dibandingkan sektor swasta. Oleh karena itu, para pegawai negeri, terutama Pegawai Negeri Sipil (PNS), harus mampu melaksanakan tugas-tugas mereka yang sebagian besar terkait langsung atau tidak langsung dengan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh

pemerintah biasanya dilakukan melalui sistem birokrasi yang telah ada. Saat ini, pemerintah tengah berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pasal 3b Bab II dalam undang-undang ini menguraikan bahwa tujuan utamanya adalah menciptakan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang mengikuti prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik dan manajemen korporat yang baik. Oleh karena itu, pemerintah harus memberikan pelayanan yang luar biasa kepada masyarakat, yang dikenal sebagai Pelayanan Unggul. Pada dasarnya, pelayanan publik adalah pelayanan yang sangat baik kepada masyarakat, yang merupakan bagian dari tanggung jawab aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat.

Konsep perilaku dalam sektor publik (SESPANAS LAN dalam Nurhasyim, 2004:16) mengatakan bahwa pelayanan yang sangat baik adalah pelayanan terbaik yang diberikan oleh pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa. Pelayanan itu dianggap sangat baik jika sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, bahkan bisa melampaui standar atau setidaknya sama dengan standar. Dalam hal di mana tidak ada standar pelayanan yang ditetapkan, pelayanan yang sangat baik adalah pelayanan yang mendekati apa yang dianggap sebagai standar pelayanan, dan dilakukan dengan sebaik-baiknya. Pelanggan dalam hal ini mencakup masyarakat secara keseluruhan, baik yang ada di luar maupun di dalam pemerintahan itu sendiri. Namun, harus diketahui, tidak semua PNS mengerti perannya sebagai pelayan masyarakat. Banyak yang tidak memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan *Service Excellent*, seperti birokrasi yang tampak lama, pengurusan dokumen-dokumen KTP, Sertifikat yang lama, atau pelayanan personal yang tidak memuaskan, seperti melayani dengan tidak sepenuh hati, tidak tersenyum, menerima telepon dengan tidak sopan, sampai menunda-nunda pekerjaan dan lain-lain.

Hal yang sama juga terjadi di Kabupaten Sragen, yang meliputi 20 kecamatan, 12 kelurahan, dan 196 desa. Di sini, diharapkan para pegawai negeri yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat menjadi contoh yang baik bagi seluruh staf, terutama di bidang Administrasi Teknis di setiap Kecamatan dan Kelurahan di Kabupaten Sragen secara umum. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya *Service Excellent*, sehingga dapat tercipta pelayanan yang optimal bagi seluruh masyarakat di wilayah Kabupaten Sragen.

## **METODE**

Pengabdian ini menggunakan pendekatan sosialisasi tentang pentingnya memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat khususnya dilingkungan kelurahan hingga

kecamatan di kabupaten Sragen oleh para teknis administarsi seperti lurah hingga camat. Adapun tahapan yang dilakukan adalah :

#### Tahap 1 : Persiapan Sosialisasi

Dalam persiapan ini, hal – hal yang perlu dipersiapkan adalah pemberian materi pembelajaran mengenai pelayanan yang prima untuk tenaga teknis administrasi, meliputi materi mengenai *Service Excellent* dan materi Etika Komunikasi.

#### Tahap 2 : Ceramah dan Diskusi

Ceramah dan diskusi dilaksanakan seiring dimulainya kegiatan, di mana dalam konteks ini, terdapat kerjasama antara tim pengabdian dengan pihak mitra, yang berasal dari Kabupaten Sragen. Tim pengabdian akan mengadakan sesi sosialisasi yang mencakup ceramah pembekalan tentang pentingnya pemahaman mengenai pelayanan unggul kepada masyarakat. Selama sesi ceramah dan diskusi ini, tim pengabdian juga memberikan penjelasan yang berkaitan dengan konsep pelayanan unggul atau *service excellent*.

#### Tahap 3 : Evaluasi

Evaluasi pada tahap ini yang bisa dilakukan adalah dengan berkoordinasi dengan pihak Kabupaten Sragen, untuk memantau perkembangan pelayanan pada masyarakat di wilayahnya, terutama untu kelurahan dan kecamatan tersebut.

Sasaran di dalam kegiatan ini yaitu pihak mitra dalam hal ini tenaga teknis lurah dan camat se-Kabupaten Sragen yang menyatakan bersedia untuk menyediakan ruang sosialisasi, yaitu di Hotel *Trio Front One* Magelang. Tambahan dari itu, peserta telah mengungkapkan kesediaannya untuk meneruskan program pengabdian kepada masyarakat ini setelah kegiatan ini selesai.

### **HASIL, PEMBAHASAN DAN DAMPAK**

Setelah Pelaksanaan Kegiatan PPM pada tanggal 26 Agustus 2020 di Hotel *Trio Front One* Magelang, kegiatan PPM berupa ceramah dan sosialisasi mengenai Pelayanan Prima (*Service Excellent*) dalam Teknis Administrasi Kecamatan dan Kelurahan Se-Kabupaten Sragen. Materi yang disampaikan terfokus pada *Service Excellent* dan Etika Komunikasi dalam pelayanan kepada masyarakat. Berikut adalah tanggapan dari peserta PPM terhadap materi yang disampaikan:

1. Meningkatnya pemahaman mengenai peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan.
2. Bertambahnya pemahaman mengenai peningkatan pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk menjalankan tugas jabatan secara

profesional, dengan berlandaskan kepribadian dan etika Pegawai Negeri Sipil sesuai dengan kebutuhan instansi.

3. Meningkatnya pemahaman mengenai pedoman untuk mengembangkan dan menyusun standar pelayanan.
4. Meningkatnya pemahaman mengenai dasar-dasar tentang sistem penyelenggaraan pemerintahan negara dalam ruang lingkup tugas, budaya organisasi, dan peranannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
5. Meningkatnya pemahaman mengenai Etika Komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berikut ini merupakan peserta pelatihan Sosialisasi Pelayanan Prima.



Gambar 1. Pelaksanaan Kegiatan

Hasil kegiatan PPM pada tanggal 26 Agustus 2020 di Hotel Trio *Front One* Magelang memberikan gambaran positif terhadap pemahaman dan keterampilan peserta, sejalan dengan Teori Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Peningkatan pemahaman tentang pentingnya kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan sejalan dengan teori bahwa pelayanan publik yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun kepercayaan terhadap lembaga pemerintah. Selain itu, peningkatan pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan sikap profesional yang diakui oleh peserta mencerminkan teori bahwa sumber daya manusia yang terampil dan berkualitas merupakan faktor kunci dalam memberikan pelayanan publik yang unggul. Penggunaan pedoman untuk mengembangkan standar pelayanan sesuai dengan teori bahwa standar pelayanan yang jelas dan terukur merupakan fondasi untuk pelayanan yang konsisten dan memuaskan. Pemahaman peserta tentang sistem penyelenggaraan pemerintahan negara dan

budaya organisasi juga terkait dengan teori bahwa pengetahuan mengenai struktur dan proses pemerintahan merupakan aspek penting dalam memberikan pelayanan yang efektif. Terakhir, peningkatan pemahaman etika komunikasi dalam pelayanan masyarakat sesuai dengan teori bahwa komunikasi yang efektif dan etis adalah kunci dalam membangun hubungan yang positif antara pemerintah dan masyarakat. Kesimpulannya, hasil kegiatan PPM ini tidak hanya memperkuat pemahaman peserta terhadap konsep Pelayanan Prima, tetapi juga mencocokkan dengan berbagai teori yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.

Program Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) dengan tema "Sosialisasi Mengenai Pelayanan Prima (*Service Excellent*) Pada Teknis Administrasi Di Lingkungan Kecamatan Dan Kelurahan Se-Kabupaten Sragen" memiliki dampak yang signifikan. Pertama-tama, PKM ini telah berhasil meningkatkan pemahaman peserta mengenai pentingnya pelayanan prima dalam administrasi pemerintahan. Mereka kini lebih menyadari betapa vitalnya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sebagai pelanggan. Selanjutnya, PKM juga berkontribusi pada peningkatan keterampilan, pengetahuan, dan keahlian peserta terkait tugas administrasi di Kecamatan dan Kelurahan. Hal ini memungkinkan mereka untuk melaksanakan tugas-tugas mereka dengan lebih efektif dan profesional. Terkait dengan hal ini, peserta PKM kini juga memahami pentingnya memiliki pedoman dan standar pelayanan yang jelas. Mereka dapat mengembangkan standar pelayanan yang lebih baik, yang dapat membantu dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan memuaskan kepada masyarakat. Lebih dari itu, PKM juga telah meningkatkan kesadaran organisasi peserta, terutama dalam hal budaya organisasi dan sistem penyelenggaraan pemerintahan. Mereka menjadi lebih menyadari peran mereka dalam konteks lebih luas dari tugas administrasi, yang dapat berdampak positif pada kualitas pelayanan. Selain itu, pemahaman etika komunikasi dalam pelayanan masyarakat juga meningkat. Hal ini memperkuat kemampuan peserta dalam berkomunikasi dengan baik dan etis, membangun hubungan yang lebih positif antara pemerintah dan masyarakat. Secara keseluruhan, PKM ini berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Sragen. Dengan peserta yang lebih terampil, berpengetahuan, dan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang pentingnya pelayanan unggul, masyarakat dapat mengharapkan pelayanan yang lebih baik dan lebih memuaskan dari pemerintah. Dampak akhir dari PKM ini adalah meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah setempat, yang pada akhirnya dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

## SIMPULAN

Kegiatan PPM yang telah sukses dilakukan pada hari Selasa, tanggal 26 Agustus 2020, berjalan dengan lancar dan berhasil memberikan informasi tentang pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat dengan tema Sosialisasi Pelayanan Prima (*Service Excellent*) dalam Teknis Administrasi di Kecamatan dan Kelurahan se-Kabupaten Sragen. Dalam aspek teori dan penyampaian materi, hasilnya cukup positif dan mendapat respon yang baik.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam kegiatan pengabdian ini tidak terlepas dukungan dari berbagai pihak. Kami selaku peserta pelatihan mengucapkan terima kasih kepada Tenaga Teknis Administrasi Kecamatan dan Kelurahan se-Kabupaten Sragen di dalam melakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong dan Philip Kotler. (2003). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesembilan. Jakarta: PT.Indeks Gramedia.
- Arta Simamora,. (2014). *Dasar-Dasar Pelayanan Instansi Pemerintah Menuju Pelayanan Prima (Service Excellence)*, Media Pustakawan, Vol.21 No 3 – 4.
- Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media
- Nina Rahmayanty. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima : Mencegah Pembelotan Dan Membangun Customer Loyalty*, Jakarta: Graha Ilmu.
- Nurhasyim.(2004).*Pelayanan Prima*.Jakarta: Graha Ilmu.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Kepmenpan No. 63 Tahun 2004 tentang Azas dan Hakikat Pelayanan Publik Dasar – dasar Pelayanan Instansi Pemerintah Menuju Pelayanan Prima.
- <http://ciputrauceo.net> ( diakses pada 25 September 2020 pukul 14.23)
- <http://etheses.uin-malang.ac.id> (diakses pada 21 Oktober 2020 pukul 10.16)
- [https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten\\_Sragen](https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Sragen) ( diakses 2 November 2020 pukul 11.19)
- <https://www.seputarpengetahuan.co.id> (diakses pada 3 November 2020 pukul 13.15)
- <http://bkpsdmd.babelprov.go.id> (diakses pada 3 November 2020 pukul 15.11)
- <https://www.jurnal.id/id/blog/pelayanan-prima> (diakses pada 3 November 2020 pukul 16.40)
- <https://www.sedoxo.co.id> (diakses pada 4 November 2020 pukul 13.15)
- <https://media.neliti.com> ( diakses pada 4 November 2020 pukul 13.30)