

# PELATIHAN PELAYANAN PRIMA TENTANG PERILAKU PEMBERI LAYANAN DI KELURAHAN SIDOMULYO BARAT KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU

**Trio Saputra, Bunga Chintia Utami**  
Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning

## ABSTRACT

*The purpose of this dedication is to provide understanding and skill to the office apparatus offices sidomulyo west of handsome district about the behavior of service providers. The material given on the regulation of the State Minister of Administrative Reform No. 7 of 2010 on guidelines for the appraisal of the performance of public service units, the indicators assessed in the Prime Services Service Award (CPP) held by the Ministry of Administrative Reform and Bureaucracy Reform (Kemenpan-RB) Prime can be seen from the vision, mission, resources and means of infrastructure. Not only in terms of ability and competence but also attitudes and behavior of HR in the forefront of service. This devotion is held in the office of the subdistrict of Sidomulyo Barat in the handsome sub-district of Pekanbaru city. The method used by providing training materials through the presentation and training of the service provider's behavior. The achievement of this devotion is the implementation of service activities in accordance with the expected with the change of mindset of state civil apparatus in serving society, the number of this propagation participants as many as 12 civil servants of state office of kelurahan. Participants gain understanding and skills about the behavior of service providers to realize excellent service.*

*Keywords: behavior of service providers, training, kelurahan, civil state apparatus*

## ABSTRAK

Tujuan pengabdian ini adalah memberikan pemahaman dan ketrampilan kepada aparatur kantor kelurahan sidomulyo barat kecamatan tampan tentang perilaku pemberi layanan. Materi yang diberikan mengenai peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 7 tahun 2010 tentang pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik, indikator yang dinilai dalam Penghargaan Citra Pelayanan Prima (CPP) yang digelar Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB) menilai bahwa pelayanan prima dapat dilihat dari visi, misi, sumber daya dan sarana prasarana. tidak hanya dari sisi kemampuan dan kompetensi tetapi juga sikap dan perilaku SDM di lini terdepan layanan. Pengabdian ini dilaksanakan dikantor kelurahan sidomulyo barat kecamatan tampan kota pekanbaru. Metode yang digunakan dengan memberikan materi pelatihan melalui persentasi dan pelatihan perilaku pemberi layanan. Capaian pengabdian ini adalah terlaksananya kegiatan pengabdian sesuai dengan yang diharapkan dengan adanya perubahan mindset aparatur sipil negara dalam melayani masyarakat, jumlah peserta pengabdian ini sebanyak 12 orang aparatur sipil negara kantor kelurahan. Peserta mendapatkan pemahaman dan ketrampilan tentang perilaku pemberi pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima.

Kata kunci : perilaku pemberi layanan, pelatihan, kelurahan, aparatur sipil negara

## A. PENDAHULUAN

Pelayanan Publik merupakan area perubahan Reformasi Birokrasi yang menjadi salah Prioritas Reformasi Birokrasi. Berbagai alat ukur yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat maupun

daerah untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan seperti predikat kepatuhan pelayanan publik, kompetisi inovasi, Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (PMPRB), penilaian citra pelayanan prima, anugrah pelayanan prima

yang diadakan kementerian/lembaga dan lain sebagainya. Peningkatan pelayanan publik ini merupakan salah satu cara dalam memantau dan mengevaluasi kinerja pelayanan publik.. Hal itu merupakan amanat dari pasal tujuh ayat tiga (Presiden Republik Indonesia, 2009)

Pelayanan prima adalah bagian penting untuk meningkatkan citra pelayanan. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang cepat, mudah, pasti, murah, dan akuntabel. Berdasarkan peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 7 tahun 2010 tentang pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik, indikator yang dinilai dalam Penghargaan Citra Pelayanan Prima (CPP) yang digelar Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB) menilai bahwa pelayanan prima dapat dilihat dari visi, misi, sumber daya dan sarana prasarana.

Pelayanan Prima (*excellence service*) adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan (Brata, 2003). Definisi tersebut menjelaskan bahwa penerima layanan/pelanggan merupakan faktor penting dalam unsur Pelayanan Prima. Kepuasan penerima layanan menjadi alat evaluasi bagi penyelenggara pelayanan publik.

Penerapan strategi pelayanan prima terkendala oleh minimnya kualitas SDM, tidak hanya dari sisi kemampuan dan kompetensi yang tidak memadai, tetapi juga sikap dan perilaku SDM di lini terdepan layanan (Dwiyanto, 2005). Kecenderungan seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku tertentu, sehingga sikap bukan hanya kondisi internal psikologis yang murni dari individu (*purely psychic inner state*), tetapi sikap lebih merupakan proses kesadaran yang sifatnya individual (Winardi, 2004). Sedangkan wujud dimensi perilaku birokrasi sebagai sikap dan tindakan dalam memberikan pelayanan administrasi, meliputi tiga dimensi yaitu kepedulian, kedisiplinan dan tanggungjawab kerja (Miftha Thoha, 2005).

Perilaku pelaksana pelayanan publik berbanding lurus dengan perilaku baik pelaksanaannya (Saputra, 2016). Penjelasan bahwa perilaku yang baik tercermin dari sikap yang harus dimiliki oleh pelaksana pelayanan, yaitu:

1. Adil dan tidak diskriminatif.
2. Cermat.
3. Santun dan ramah.
4. Tegas, andal dan tidak memberikan keputusan yang berlarut-larut
5. Profesional.
6. Tidak mempersulit.

7. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat
  8. Tidak menyalahgunakan informasi jabatan dan wewenang yang dimiliki
  9. Sesuai dengan kepastian
  10. Tidak menyimpang dari prosedur (Tidak meminta imbalan)
- Mengingat bahwa pentingnya pemahaman aparatur terhadap perilaku pelayanan maka Pengabdian ini akan berfokus perilaku pada pelayanan kelurahan. Hal itu mengingat Keputusan

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dijelaskan bahwa Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selain itu, Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bertugas dikelurahan merupakan sumberdaya terdepan dan terdekat yang melayani masyarakat. Beberapa layanan kelurahan dapat dilihat dari tabel berikut.

**Tabel 1.1 Jenis dan Bentuk Layanan Kelurahan**

No	Jenis pelayanan	Bentuk Pelayanan
1.	Pelayanan administrasi penduduk	a.Pelayanan Pembuatan Pengantar KTP b.Pengantar Kartu Keluarga c.Pengantar Surat Nikah d.Pengantar Akta Kelahiran e.Pengantar Akta Kematian
2.	Penyelenggaraan pemerintahan dalam hal perizinan	a.Pengantar Perizinan SITU b.Pengantar IMB
3.	Melaksanakan Administrasi Pertanahan	a.Pengantar SKT b.Pengantar SKGR
4	Dan lain-lain	

Sumber : Perda kota pekanbaru No.5 tahun 2008

Pengabdian ini dinilai penting karena pemerintah telah melakukan berbagai upaya untuk mendorong pemahaman terkait pelayanan prima tetapi kendala yang muncul adalah keterbatasan anggaran

dan SDM yang mumpuni. Sehingga harapannya adalah dapat mengurangi keterbatasan tersebut. Banyak unit/lembaga yang melakukan kerjasama dengan konsultan ataupun perusahaan

manajemen tetapi tidak semua unit/lembaga dapat melakukannya. Untuk mendapatkan pelatihan pelayanan prima, pemerintah daerah harus membayar sekitar Rp. 3.500.000/orang s.d 10.000.000/orang untuk paket eksklusif.

## **B. METODE**

Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah dengan presentasi materi pelayanan publik secara langsung kepada aparatur sipil negara kantor kelurahan, menggunakan media proyektor untuk menampilkan slide materi sehingga dapat dilihat dan dimengerti oleh peserta. Setelah pemaparan materi peserta diberi kesempatan untuk bertanya sehingga apa yang dijelaskan oleh Tim Pengabdian dapat dipahami dengan baik

## **C. HASIL**

Amanat Undang-undang 1945 mengandung makna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif (Saputra, T., & Herianto, 2014). Hal ini dijelaskan dalam

penjelas Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Konsep pelayanan prima yang sering digunakan *privat sector* mulai di adopsi oleh lembaga publik. Lembaga penyelenggara pelayanan publik saat ini didorong untuk melakukan pelayanan prima melalui salah satunya melalui perubahan perilaku yang dikenal dengan Perubahan Budaya Kerja dan mental aparatur. Perubahan perilaku dapat diawali dengan perubahan mindset. Perubahan mindset diterapkan melalui afirmasi, visualisasi dan hypnosis. perilaku dapat diterapkan jika didukung oleh organisasi penyelenggara. Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik minimal harus memenuhi pelaksanaan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat dan pelayanan konsultasi.

Pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan pada tanggal 15 Maret 2017 di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru oleh Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning menunjukkan kondisi pengetahuan Aparatur Sipil Negara (ASN) Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan tentang pelayanan prima. Pemahaman pelayanan prima ASN

diketahui melalui kegiatan evaluasi Pre-Tes dan Post-Test.

Pre-Tes berbentuk kuisioner yang diberikan sebelum acara atau materi tentang Pelayanan Prima Tentang Perilaku Pemberi Layanan dipaparkan. Kuisioner ini berisi tentang pertanyaan-pertanyaan tentang pelayanan prima. Dimana berdasarkan kuisioner ini tim dapat melihat pemahaman ASN mengenai pelayanan prima. Hasil dari evaluasi Pre-Tes tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar peserta yang berasal dari kantor kelurahan sudah mengetahui informasi terkait pelayanan prima tetapi pelaksanaan terkendala dalam anggaran yang kurang dan kondisi individu.

Sedangkan Post-Test juga berbentuk kuisioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai Pelayanan prima, perbedaannya yaitu kuisioner yang kedua diberikan setelah pemaparan materi tentang Pelayanan Prima Tentang Perilaku Pemberi Layanan dipaparkan oleh Bunga Chintia Utami S.IP., ME dengan dimoderatori oleh Trio Saputra, S.Psi.,M.Si. Evaluasi Post-Tes bertujuan untuk melihat apakah terdapat perubahan pemahaman ASN mengenai Pelayanan Prima setelah didakannya kegiatan Pelayanan Prima Tentang Perilaku Pemberi Layanan Di Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

Pengabdian ini bekerjasama dengan Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru yang dibantu oleh M. Randi Fajar, S.STP (Lurah) sekaligus membuka acara dan menjadi Keynote speaker pada pelatihan tersebut. Kegiatan Pengabdian kepada masyarakat ini di laksanakan di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru pada hari Jumat tanggal 15 Maret 2017 pada pukul 09.00 WIB sampai pukul 12.00 WIB. Kegiatan ini terbagi atas 2 sesi, sesi pertama adalah pemamparan oleh Narasumber dan sesi kedua adalah diskusi peserta. Materi pelatihan meliputi beberapa hal sebagai berikut :

#### 1. Pelayanan Prima

Indikator Pelayanan prima dapat dibagi atas kemampuan, sikap, penampilan, empati, tindakan, dan tanggungjawab.

- a. Kemampuan : pemberi layanan harus menunjukkan sikap kerja sesuai dengan standar oprasional prosedur dalam memberikan pelayanan
- b. Sikap : pemberi layanan harus selalu bersikap ramah tamah dalam melayani
- c. Penampilan : pemberi layanan menunjukkan jati

diri dengan berpenampilan baik setiap pergi ke kantor

- d. Perhatian/Empati : pemberi layanan juga harus menunjukkan sikap menerima masukan dan kritikan untuk perbaikan pelayanan yang lebih baik
- e. Tindakan : pemberi layanan memberikan pelayanan
- f. Tanggung jawab : pemberi layanan bekerja sesuai dengan tanggungjawab kerja dan sesuai dengan jam kerja kantor

2. Pelayanan Prima dapat dicapai jika pemberi layanan memahami Hak dan kewajiban penyelenggara layanan sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

3. Pelayanan prima juga bisa dicapai jika lingkungan penyelenggara pelayanan telah memenuhi Aspek-Aspek Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi :

- a. Standar pelayanan
- b. Maklumat pelayanan
- c. Sistem informasi pelayanan
- d. Biaya dan tarif
- e. Pengelolaan pengaduan
- f. Penilaian kinerja

- g. Pelanggaran hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan sanksi

Tim melihat respon yang baik dari peserta. Hal ini terlihat dari antusias peserta untuk hadir dan bertanya. Peserta berjumlah 12 orang yang terdiri dari Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi dan staf. Beberapa respon peserta sebagai berikut :

- 1. ASN merasa bahwa pemahaman tentang pelayanan prima mudah dipahami namun sulit diimplementasikan sehingga perlu hal-hal yang mendorong untuk dilaksanakannya pelayanan prima misalnya intensif atau sanksi.
- 2. ASN kelurahan menganggap aspek penyelenggara pelayanan sulit dipenuhi karena sumber dana untuk pembiayaan kegiatan kelurahan tidak ada. Penganggaran tingkat kelurahan mengikuti anggaran Kegiatan kecamatan sehingga sulit untuk melakukan kegiatan tersendiri atau pemenuhan kebutuhan diluar yang telah dialokasikan oleh kecamatan.





Gamba 4.1. Peserta pelatihan



Gambar 4.2. Pembukaan Acara



Gambar 4.3. Penyerahan Plakat

#### D. KESIMPULAN

Pelatihan Pelayanan Prima Tentang Perilaku Pemberi Layanan Di Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru merupakan *basic need*(kebutuhan dasar) dalam peningkatan

pemahaman aparaturnya pelayanan publik. Pelatihan ini penting dilakukan mengingat bahwa ASN kelurahan merupakan SDM terdepan yang berhubungan langsung kepada penerima layanan. Dengan adanya pelatihan Pelatihan Pelayanan Prima Tentang Perilaku Pemberi Layanan diharapkan peningkatan pemahaman ASN berdampak pada peningkatan kualitas layanan.

Kegiatan pengabdian pada masyarakat perlu dilanjutkan, karena tim menemui perlu dilakukan pembiasaan sikap/tindakan yang dilakukan secara berulang sehingga menjadi sebuah budaya pelayanan. Permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh penyelenggara pelayanan di Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan terkait pelayanan prima dapat diatasi dengan memenuhi indikator pelayanan prima yang sederhana yaitu ramah, disiplin waktu kerja, bekerja sesuai SOP, berpenampilan rapi dan bertanggung jawab sebagai pemberi layanan.

#### E. SARAN

Dari pelaksanaan kegiatan Pengabdian pada masyarakat ini diharapkan:

1. Pelatihan ini perlu dilakukan secara berkelanjutan, mengingat bahwa pelayanan prima erat kaitannya dengan sikap, pengetahuan dan lingkungan penyelenggara layanan. Oleh karena itu, Kelurahan sebagai garda terdepan penyelenggara

pelayanan perlu mendapat perhatian khusus, terlebih mengingat keterbatasan pembiayaan di tingkat kelurahan.

2. Kepada ASN yang telah mendapatkan informasi terkait Pelayanan Prima agar dapat menjadi *agen of change*. ASN harus mampu mempraktekkan pengetahuannya dan menjadikan diri sebagai percontohan bagi pemberi layanan lainnya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Brata, A. adya. (2003). *dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Jogjakarta: Gajah Mada University Press.
- miftha toha. (2005). *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar Aplikasinya*. Jakarta: gramedia pustaka.
- Presiden Republik Indonesia. (2009). undang-undang no. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Saputra, T., & Herianto, M. (2014). Komitmen organisasi, keadilan organisasi, dan kualitas pelayanan. *Jurnal Administrasi Pembangunan*, 2(2), 127–134.
- Saputra, T. (2016). Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar ), 4(2), 89–100.
- Winardi. (2004). *Manajemen Perilaku Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.