



---

## **Sosialisasi Pelayanan Prima (*Service Excellent*) Pada Aparatur Pemerintahan Desa Cibeureyuh Kec. Conggeang Kabupaten Sumedang**

**Yena Sumayana<sup>1</sup>, Aulia Akbar<sup>2</sup>**

Universitas Sebelas April

e-mail: [sumayana0602@gmail.com](mailto:sumayana0602@gmail.com)

---

### **Article History**

submitted 30/04/2024

accepted 29/05/2024

published 01/06/2024

---

### **Abstract**

*Excellent service is an effort to serve the needs of other people. The emergence of complaints or complaints from the public/customers is an indicator of their dissatisfaction with the Institution's services or employee performance. Serving activities are intangible activities offered to consumers or customers who are served, one of which is services carried out by Cibeureyuh Village government officials. Village officials must have moral awareness based on integrity in serving the community. However, the reality that occurs in the field is that village government officials still do not accept and realize that they serve 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 implementing Community Service, it is hoped that government employees/apparatus in Cibeureyuh Village can further improve their excellent service in serving the community in their area, both directly and indirectly.*

**Keywords: Socialization, Excellent Service, Government Apparatus.**

### **Abstrak**

Pelayanan prima (*Service excellent*) adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Munculnya komplain atau keluhan dari masyarakat/pelanggan merupakan salah satu indikator ketidakpuasan mereka terhadap pelayanan Lembaga atau kinerja pegawai. Kegiatan melayani adalah kegiatan yang bersifat tidak berwujud yang ditawarkan kepada konsumen ataupun pelanggan yang dilayani, salah satunya pelayanan yang dilakukan oleh para aparatur pemerintah Desa Cibeureyuh. Para aparatur desa harus memiliki kesadaran moral yang didasari oleh integritas dalam melayani masyarakat. Namun kenyataan yang terjadi dilapangan, aparatur pemerintah desa masih belum menerima dan menyadari bahwa mereka 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 karena itu, dalam implementasi Pengabdian pada Masyarakat ini, diharapkan para pegawai/aparatur pemerintah di Desa Cibeureyuh dapat semakin meningkatkan pelayanan prima (*service excellentnya*) dalam melayani masyarakat di wilayahnya baik pelayanan secara langsung maupun tidak langsung.

**Kata kunci: Sosialisasi, Pelayanan Prima, Aparatur Pemerintah.**

---



## PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki peran yang lebih besar dalam sektor publik dibandingkan sektor swasta. Oleh karena itu, para pegawai pemerintah desa, harus mampu melaksanakan tugas-tugas mereka yang sebagian besar terkait langsung atau tidak langsung dengan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa biasanya diberikan oleh sistem birokrasi yang telah ada. Pemerintah saat ini sedang berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam pasal 3b Bab II diuraikan 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 Publik yang Unggul. Pelayanan publik adalah pelayanan yang sangat baik kepada masyarakat, yang merupakan bagian dari tanggung jawab aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Hal ini tentu saja harus dilakukan oleh aparatur pemerintah desa cibeureueuh dengan baik sebagai implementasi pelayanan publik (pelayanan prima).

Konsep perilaku dalam sektor publik 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 (Nurhasyim, 2004:16). Namun, pada praktiknya para pegawai administrasi (pelayan masyarakat) tidak mengerti perannya sebagai pelayan masyarakat. Hal tersebut banyak para pegawai yang tidak memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan konsep pelayanan prima (*service excellent*), seperti birokrasi yang tampak lama, pengurusan dokumen-dokumen kependudukan (KTP dan KK), 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 di atas terjadi pula di Desa Cibeureueuh bahwa diharapkan para pegawai bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat menjadi contoh yang baik terutama di bidang administrasi teknis secara umum. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pelayanan prima (*service excellent*), sehingga dapat tercipta pelayanan yang optimal bagi seluruh masyarakat di wilayah Desa Cibeureueuh.

## METODE

Pengabdian ini menggunakan pendekatan sosialisasi tentang pentingnya memberikan pelayanan yang prima (*service excellent*) bagi masyarakat khususnya dilingkungan Desa Cibeureueuh Kecamatan Conggeang Kabupaten Sumedang oleh para teknis administrasi (aparatur pemerintah desa). Adapun tahapan yang dilakukan yaitu: *pertama*, persiapan, hal-hal yang perlu dipersiapkan adalah pemberian materi pembelajaran mengenai pelayanan yang prima untuk tenaga teknis administrasi, meliputi materi mengenai pelayanan prima (*service excellent*) dan materi etika komunikasi. *Kedua*, ceramah dan diskusi. Ceramah dan diskusi dilaksanakan seiring dimulainya kegiatan, di mana dalam konteks ini, terdapat kerjasama antara tim pengabdian dengan pihak mitra, yakni Desa Cibeureueuh. 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 prima atau *service excellent*. *Ketiga*, Evaluasi. Evaluasi pada tahap ini yang bisa dilakukan adalah dengan berkoordinasi dengan pihak pemerintah Desa Cibeureueuh, untuk memantau perkembangan pelayanan pada masyarakat di wilayahnya tersebut. Sasaran dalam kegiatan ini yaitu pihak mitra dalam hal ini para aparatur pemerintahan Desa Cibeureueuh. Adapun

tempat pelaksanaannya dilaksanakan di Aula Desa Cibeureuyeuh selama 1 (satu) hari. Tujuan dari proses pengabdian ini adalah untuk memberikan pendalaman tentang pentingnya pelayanan prima kepada masyarakat oleh aparat pemerintah Desa Cibeureuyeuh.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) Sosialisasi Pelayanan Prima (*service excellent*) pada tanggal 31 Januari 2024 di Aula Desa Cibeureuyeuh yang diikuti oleh seluruh aparat pemerintah Desa Cibeureuyeuh (kepala desa, sekretaris desa, staf administrasi). Materi yang disampaikan terfokus pada Pelayanan Prima (*service excellent*) dan Etika Komunikasi dalam pelayanan kepada masyarakat.



**Gambar 1. Pemaparan Materi Sosialisasi**

Setelah materi disampaikan tentu saja terjadi diskusi yang dilakukan oleh narasumber dan peserta sehingga banyak hal yang ditemukan dilapangan mengenai permasalahan-permasalahan. Setelah hal tersebut berjalan dengan baik, tentu saja para peserta mendapatkan hal baru baik pengetahuan, pengalaman, dan solusi dalam pemecahan masalah yang sering terjadi. Adapun tanggapan yang muncul dari peserta sosialisasi dapat diuraikan dalam beberapa point berikut ini.

1. Adanya peningkatan pemahaman dan pengetahuan mengenai peningkatan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat.
2. Bertambahnya pemahaman mengenai peningkatan keahlian, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk menjalankan tugas secara professional dengan berlandaskan integritas sebagai pegawai.
3. Meningkatnya pemahaman pegawai 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.



**Gambar 2. Peserta Sosialisasi Antusias Mengikuti Kegiatan**

Selanjutnya, berdasarkan hal di atas apabila dianalisis bahwa PkM ini telah berhasil meningkatkan pemahaman peserta mengenai pentingnya pelayanan prima dalam administrasi pemerintahan desa. Para aparatur pemerintah desa menyadari betapa pentingnya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sebagai pelanggan (*customer*). Selain itu, PkM juga berkontribusi pada peningkatan keterampilan, pengetahuan, dan keahlian peserta berkenaan dengan tugas mereka di desa. Hal ini memungkinkan mereka untuk melaksanakan tugas-tugas mereka dengan lebih efektif dan profesional sehingga memunculkan karakter pegawai yang berintegritas tinggi. 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. Pemahaman etika komunikasi 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 yang prima di Desa Cibeureuyeh Kec. Conggeang kabupaten Sumedang. 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

## PENUTUP

Hasil kegiatan PkM ini tentu memberikan gambaran positif terhadap pemahaman dan keterampilan peserta, sejalan dengan teori peningkatan kualitas pelayanan publik. Selanjutnya, 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. Dengan demikian, hasil kegiatan PkM ini tidak hanya memperkuat pemahaman peserta terhadap konsep pelayanan prima, tetapi juga mencocokkan dengan berbagai teori yang mendukung tentang peningkatan kualitas pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bastiar, Zein. (2010). Service Excellent Dalam Rangka Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajerial*. 8, (16), 54-56.
- Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media
- Kepmenpan No. 63 Tahun 2004 tentang Azas dan Hakikat Pelayanan Publik Dasar-Dasar Pelayanan Instansi Pemerintah Menuju Pelayanan Prima.
- Mutaqin, E. J., Nugraha, Y., & Hidayat, D. (2023). Pendampingan Desa Digital melalui Pembuatan dan Pelatihan Aplikasi SALAD GM Berbasis Website. *Badranaya: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 1(01), 12-19.
- Nila, Aisyah Tsamara & Jaka Nugraha. (2021). Penerapan Service Excellence Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Humas Pemerintah Kota Surabaya (Studi Pada Koridor Co-Working Space). *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*. 9, (1), 224-235.
- Nurhasyim. (2004). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Nurlia. (2018). Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent. *Meraja Jurnal*. 1, (2), 17-30.
- Rahmayanty, Nina. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan Dan Membangun Customer Loyalty*, Jakarta: Graha Ilmu.
- Simamora, Arta. (2014). Dasar-Dasar Pelayanan Instansi Pemerintah Menuju Pelayanan Prima (Service Excellence). *Media Pustakawan*, 21, (1), 3 – 4.
- Supriyanto, M. (2019). Service Excellence, Dampak Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan dan loyalitas Pelanggan. *Epicheiristi Journal*, 3, (1), 16-22
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.