J-Abdi
Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat
Vol.4, No.9, Februari 2025

PENYULUHAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA BANJAR ANYAR KECAMATAN KEDIRI KABUPATEN TABANAN

Oleh
Ni Nengah Karuniati[1], Cokorda Istri Mas Kusumaningrat[2]
[1,2]Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Wira Bhakti
E-mail: [1]Karuniatinengah@gmail.com, [2]cokistrimas89@gmail.com

Article History:
Received: 01-01-2025
Revised: 07-01-2025
Accepted: 04-02-2025

Keywords:
Kualitas, Pelayan, Publik

Abstract: *Judul pengabdian ini adalah Penyuluhan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Banjar Anyar Kecamatan Kediri Kabupaten Tabanan. Pengabdian ini terutama ingin mensoalisasikan dan mejelaskan hal-hal yang menyangkut Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Banjar Anyar Kecamatan Kediri Kabupaten Tabanan. Adapun tujuan dari Pengabdian ini adalah agar masyarakat dapat mengetahui tentang Kualitas Pelayanan Publik. Hasil Pengabdian menunjukkan bahwa Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik telah dilaksanakan kepada aparatur Desa di Desa Banjar Anyar Kecamatan Kediri Kabupaten Tabanan. Dengan demikian bahwa ada hubungan yang signifikan antara Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan efektivitas pelaksanaan tugas-tugas administratif pada Kantor Desa di Desa Banjar Anyar Kecamatan Kediri Kabupaten Tabanan. Untuk mengoptimalkan hal tersebut, perlu diberikan pelatihan untuk aparatur desa dan sosialisasi kepada masyarakat.*

PENDAHULUAN

Pelayanan dapat diartikan sebagai rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka. Secara umum pelayanan dapat diartikan dengan melakukan kegiatan atau perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, kelompok atau masyarakat. Pada hakikatnya, keberadaan pemerintah untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Pelayanan publik (*public services*) oleh Pemerintah Daerah adalah salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) pemerintah daerah bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).

Pengabdian ini diharapkan sebagai berikut.

1) Pengabdian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada aparatur Desa serta kelompok masyarakat dalam mensosialisasikan tentang kualitas pelayanan publik.
2) Agar kelompok masyarakat dapat mengetahui tentang pentingnya kualitas

J-Abdi
Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat
Vol.4, No.9, Februari 2025

pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur Desa.

METODE

Pengabdian ini menggunakan metode penyampaian langsung informasi kepada masyarakat sasaran kegiatan, yaitu aparatur kantor Desa Banjar Anyar Kecamatan Kediri, Tabanan, yang diharapkan dapat mengetahui dan memahami pentingnya kualitas pelayanan. Pelaksanaannya terdiri dari tiga tahap. Pada tahap pertama dilakukan sosialisasi kepada mitra untuk memberikan penjelasan tentang kegiatan yang akan dilakukan. Tahap kedua yaitu wawancara yang dilakukan kepada masyarakat dan mitra untuk mengetahui kendala dan masalah yang sering terjadi pada saat pelayanan diberikan untuk menyiapkan materi penyuluhan yang akan di berikan. Pada tahap ke tiga (tahap terakhir) penyuluhan tentang pelayanan publik yang baik untuk mengatasi masalah dan kendala yang di hadapi oleh aparatur desa.

Sasaran dalam pengabdian ini adalah aparatur desa yang berjumlah 8 orang, yang diharapkan dapat menyampaikan informasi ini kepada masyarakat secara bertahap

HASIL

Pada saat pemberian materi penyuluhan tentang pelayanan publik kepada perangkat desa, materi yang ditekankan adalah materi yang berkaitan tentang kendala dan masalah yang di hadapi.

Secara teoritis, menurut Oentoro (2004:170), ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*). Ketiga fungsi tersebut merupakan satu kesatuan yang harus dijalankan dalam waktu bersamaan sebagaimana tujuan keberadaan pemerintah.

Gambar 1 proses wawancara

Prinsip pelayanan publik, yaitu: (1) Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. (2) Kejelasan: persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran. (3) Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. (4) Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah. (5) Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. (6) Tanggung jawab.

J-Abdi
Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat
Vol.4, No.9, Februari 2025

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. (7) Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika). (8) Kemudahan akses. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. (9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.(10) Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

DISKUSI

Dari hasil wawancara yang dilakukan, ada beberapa ketidak puasan yang sering dikeluhkan oleh masyarakat yaitu petugas bekerja sambil ngobrol dengan teman sehingga berakibat lamban dalam pelayanan pekerjaan dan Petugas yang harusnya menangani surat/berkas sedang tidak ada ditempat (rapat, dipanggil atasan dan alasan lain yang sulit dibuktikan).

Untuk lebih mengefektifkan pelayanan, kegiatan penyuluhan memberikan materi tentang beberapa faktor yang harus diperhatikan seperti dikemukakan oleh Moenir (2003:41-42) yaitu :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan dalam arti tanpa hambatan yang kadang-kadang dibuat-buat. Beberapa hambatan yang sering ditemui dan terasa menjengkelkan karena terlibat adanya unsur kesengajaan.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindirian atau untaian kata lain yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas (pembelian kertas, ganti photo copy/cetak) atau alasan lain untuk kesejahteraan. Kata-kata yang diucapkan ada kalanya sangat mengiba hati, sehingga tergugah juga rasa iba si penerima pelayanan.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bula. Artinya jika memang untuk pengurusan permohonan itu harus antri secara tertib, hendaknya semuanya diwajibkan antri, sebagaimana yang lain.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena sesuatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak menentu. Dengan pemberitahuan orang dapat mengerti dan akan menyesuaikan diri secara ikhlas tanpa emosi.

Gambar 2,3. Penulis bersama aparatur desa dan ruangan pelayanan publik kantor desa

KESIMPULAN

Dengan memberikan penyuluhan tentang kualitas pelayanan publik yang baik, kendala-kendala atau masalah-masalah yang di ada di pelayanan publik di Kantor Desa Bnajar Anyar, Kecamatan Kediri, Kabupaten Tabanan dapat di tangani. Kegiatan ini diharapkan mampu meningkatkan pelayanan publik yang di berikan kepada masyarakat yang dampak nya akan terlihat pada sikap dan pandangan masyarakat sangat menghargai (*respect*) pada pegawai yang bertugas melayani. Mereka tidak memandang remeh dan mencemoh pegawai itu dan tidak pula berlaku sembarangan, kelambatan-kelambatan yang biasanya ditemui, dapat dihindarkan dan ditiadakan, Sebaliknya akan dapat ditumbuhkan percepatan kegiatan masyarakat disemua bidang kegiatan baik ekonomi, sosial maupun budaya.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Wira Bhakti melalui Hibah Internal kampus dengan nomor surat perintah kerja 429/2.b.1/IV/2023

DAFTAR REFERENSI

[1] Batinggi, Achmat, 1999. Manajerial Pelayanan Umum. Jakarta: Universitas Terbuka.
[2] Moenir. 2003. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta :Bumi Aksara
[3] Oentoro, S. (2004). Kampanye Atasi Kelelahan Kerja Dan Fisik. Ui Press. Jakarta.
[4] Winarno, Budi, 2002. Teori Dan Proses Kebijakan Publik. Media Presindo, Yogyakarta.