

**SKY SERVE**

JURNAL PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

SKY SERVE: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat

Vol. 1, No. 2, Tahun 2026, pp. 106-117

P-ISSN: XXXX-XXXX. E-ISSN: XXXX-XXXX

Open access: <https://journal.icpa-banyuwangi.ac.id>

Pelatihan Peningkatan Mutu Pelayanan Kepada Masyarakat Bagi Ketua RT RW Dan Pamong Desa Di Lingkungan Desa Patoman Blimbingsari Banyuwangi

Prasetyo Iswahyudi¹, Hari Kurniawanto², Miko Andi Wardana³, Nuerissa Muthy⁴, Hendra Sudarso⁵, Radika Varutama⁶, Tutus Iggi Saphara⁷, Fajar Islam⁸
Akademi Penerbang Indonesia Banyuwangi¹²³⁴⁵⁶⁷⁸, Indonesia

Alamat Email: harikur@yahoo.com², mikoandiwardana@gmail.com³, nueriss@gmail.com⁴,
hendrasudarso27@gmail.com⁵, radikavarutama@gmail.com⁶, h1234gie@gmail.com⁷,
fajarislam83@gmail.com⁸

Email Korespondensi: mrprasetyo25@gmail.com¹

ARTICLE INFO

Received: 16 September 2026; **Revised:** 23 September 2026; **Accepted:** 30 September 2026

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan melalui peningkatan kapasitas Ketua RT/RW dan pamong desa di Desa Patoman, Kecamatan Blimbingsari, Kabupaten Banyuwangi. Permasalahan utama yang dihadapi meliputi rendahnya pemahaman mengenai pelayanan prima, keterbatasan keterampilan komunikasi, serta kurangnya kemampuan menangani keluhan masyarakat. Metode kegiatan menggunakan pendekatan partisipatif, edukatif, dan praktis melalui tahapan persiapan, pelatihan, pendampingan, dan evaluasi. Pelatihan meliputi materi pelayanan publik, komunikasi efektif, simulasi pelayanan, dan penanganan keluhan masyarakat, disertai pendampingan penyusunan SOP pelayanan desa sebagai pedoman pemberian layanan. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan pengetahuan dan keterampilan peserta, ditandai dengan meningkatnya nilai post-test dan kemampuan praktik pelayanan. Selain itu, sikap aparatur desa menjadi lebih ramah, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, serta menghasilkan luaran berupa pelatihan pelayanan desa. Diharapkan kegiatan ini dapat berkelanjutan melalui pelatihan lanjutan dan pendampingan yang lebih intensif guna mewujudkan pelayanan yang profesional dan berorientasi pada masyarakat.

Kata Kunci:

Mutu pelayanan, Pelatihan, Pelayanan publik, Pengabdian kepada masyarakat, Desa Patoman

*Penulis Korespondensi

E-mail: mrprasetyo25@gmail.com¹

ABSTRACT

This community service activity aimed to improve service quality by enhancing the capacity of neighborhood leaders (RT/RW) and village officials in Patoman Village, Blimbingsari District, Banyuwangi Regency. The main problems faced included limited understanding of excellent service, inadequate communication skills, and limited ability to handle community complaints. The activity employed a participatory, educational, and practical approach through preparation, training, mentoring, and evaluation stages. The training covered public service, effective communication, service simulations, and community complaint handling, accompanied by mentoring in developing village service Standard Operating Procedures (SOPs) as guidelines for service delivery. The results showed increased participants' knowledge and skills, indicated by improved post-test scores and practical service abilities. Furthermore, village officials demonstrated more friendly, responsive, and community-oriented attitudes, while the activity produced an output in the form of village service training. It is expected that this activity can be sustained through further training and more intensive mentoring to realize professional and community-oriented services.

Keywords:

Service Quality,
Training, Public
Service, Community
Service, Patoman
Village.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan manifestasi konkrit dari hadirnya negara di tengah masyarakat sekaligus menjadi indikator utama dalam menilai kualitas tata kelola serta kinerja pemerintahan, khususnya pada tingkatan yang paling mendasar yaitu pemerintahan desa. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pemerintah desa mengemban amanat dan tanggung jawab yang besar sebagai ujung tombak pelayanan. Pemerintah desa dituntut untuk mampu menyelenggarakan tata kelola administratif serta layanan sosial yang tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga transparan, akuntabel, dan mengedepankan hak-hak masyarakat. Dalam struktur pelayanan di tingkat lokal, peran Ketua RT, Ketua RW, dan pamong desa memegang posisi yang sangat strategis. Mereka merupakan figur otoritas yang berhadapan langsung dengan dinamika harian warga (*frontliners*). Selain berfungsi sebagai penyambung lidah antara kebijakan pemerintah desa dengan masyarakat, struktur RT/RW dan pamong desa merupakan gerbang pertama dalam pengurusan berkas administratif, penyaluran bantuan sosial, pengelolaan ketertiban lingkungan, hingga penyelesaian konflik kemasyarakatan. Oleh sebab itu, mutu interaksi dan kualifikasi pelayanan yang ditunjukkan pada level ini menjadi penentu utama persepsi publik terhadap citra pemerintah secara keseluruhan. Desa Patoman, yang terletak di Kecamatan Blimbingsari, Kabupaten Banyuwangi, merupakan kawasan pedesaan yang dinamis dan terus berbenah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Kendati demikian, berdasarkan pemetaan lapangan dan observasi awal, proses penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Patoman masih menghadapi berbagai kendala fundamental yang menghambat terwujudnya tata kelola pemerintahan desa yang ideal. Permasalahan utama yang teridentifikasi mencakup:

1. Rendahnya Pemahaman Standar Pelayanan Publik: Masih banyaknya aparatur desa, khususnya di tingkat RT/RW, yang belum memahami secara menyeluruh esensi, norma, dan standar

pelayanan publik (*Service Level Agreement*). Pelayanan kerap dianggap sebatas rutinitas formalitas birokrasi, bukan sebagai kewajiban pemenuhan hak-hak warga.

2. Keterbatasan Keterampilan Komunikasi Efektif: Kurangnya penguasaan teknik komunikasi interpersonal, sikap empati, dan kesantunan dalam merespons berbagai karakteristik masyarakat. Hal ini tidak jarang memicu salah paham, ketegangan, atau ketidakpuasan warga saat mengurus dokumen administratif maupun mengajukan aspirasi.
3. Pengelolaan Administrasi Manual dan Rendahnya Literasi Digital: Proses pencatatan data dan tata kelola surat-menyurat masih didominasi oleh metode konvensional berbasis kertas (*paperbased*). Belum dimanfaatkannya teknologi informasi sederhanaseperti aplikasi pesan instan (WhatsApp) atau formulir digitalmembuat alur pelayanan terasa lambat, kurang efisien, serta rentan terhadap risiko kehilangan data.
4. Belum Terinternalisasinya Budaya Pelayanan Prima (*Service Excellent*): Penerapan sikap profesionalisme yang berorientasi pada kepuasan masyarakat belum merata. Pola pikir yang berkembang di sebagian aparatur masih menempatkan diri sebagai "pihak yang dilayani" daripada "pihak yang melayani".

Di sisi lain, dinamika kebutuhan serta ekspektasi masyarakat Desa Patoman saat ini semakin kompleks dan kritis. Masyarakat membutuhkan kejelasan alur, kepastian waktu, keterbukaan informasi, serta kemudahan akses dalam setiap proses pelayanan. Apabila kendala-kendala kapasitas ini dibiarkan tanpa intervensi yang terencana, maka akan berdampak langsung pada penurunan tingkat kepuasan publik, munculnya krisis kepercayaan (*distrust*) terhadap pemerintah desa, serta terhambatnya berbagai program pembangunan desa.

Menjawab tantangan tersebut, diperlukan langkah konkret, terstruktur, dan berkelanjutan melalui program pengabdian masyarakat berupa "Pelatihan dan Pendampingan Peningkatan Mutu Pelayanan Publik bagi Ketua RT/RW dan Pamong Desa". Melalui kegiatan ini, diharapkan terjadi transformasi holistik-mencakup penguatan pengetahuan kognitif, pematangan keterampilan praktis, hingga pembentukan sikap (*attitude*) profesional-sehingga aparatur Desa Patoman mampu menghadirkan pelayanan publik yang prima, inklusif, dan berorientasi penuh pada kepuasan masyarakat.

Analisis Situasi

Desa Patoman, yang terletak di Kecamatan Blimbingsari, Kabupaten Banyuwangi, merupakan kawasan pedesaan yang dinamis dengan potensi Sumber Daya Manusia (SDM) yang terus berkembang. Secara administratif dan sosiologis, Desa Patoman memiliki struktur pemerintahan desa yang aktif, progresif, serta memiliki komitmen tinggi dalam menjalankan fungsi-fungsi pelayanan kepada masyarakat. Dalam ekosistem tata kelola pemerintahan desa, keberadaan Ketua RT, Ketua RW, dan pamong desa memegang peranan yang sangat strategis. Mereka merupakan garda terdepan (*frontliners*) sekaligus ujung tombak pelayanan publik yang berada pada tingkatan paling dekat dengan kehidupan sehari-hari warga. Selain menjalankan fungsi administrasi kependudukan sederhana, aparatur di tingkat RT/RW dan pamong desa ini bertindak sebagai jembatan komunikasi antara kebijakan Pemerintah Desa Patoman dengan kebutuhan riil masyarakat lokal. Kualitas interaksi harian, kepekaan sosial, dan efisiensi kerja yang ditunjukkan oleh Ketua RT/RW dan pamong desa menjadi cermin utama yang menentukan citra, akuntabilitas, serta wibawa Pemerintah Desa Patoman secara keseluruhan. Olh karena itu, penguatan kapasitas SDM pada jajaran aparatur

tingkat lokal ini menjadi kebutuhan fundamental guna mewujudkan tata kelola desa yang responsif, transparan, dan inklusif.

Permasalahan Mitra

Berdasarkan hasil studi pendahuluan melalui observasi lapangan, wawancara mendalam (*in-depth interview*), dan analisis situasi bersama jajaran Pemerintah Desa Patoman, Kecamatan Blimbingsari, Kabupaten Banyuwangi, teridentifikasi sejumlah permasalahan substantif yang dihadapi oleh mitra (Ketua RT/RW dan pamong desa) dalam penyelenggaraan pelayanan publik harian, antara lain:

a. Kurangnya Pemahaman tentang Pelayanan Prima

1. Sebagian besar aparatur desa masih menganggap pelayanan publik sebatas gugur kewajiban administratif konvensional, bukan sebagai bentuk pemenuhan hak-hak warga.
2. Kurangnya pemahaman teoritis maupun praktis mengenai pilar-pilar utama *service excellent*, meliputi prinsip kecepatan (*rapidity*), ketepatan (*accuracy*), keramahan (*hospitality*), kejelasan (*transparency*), dan tanggung jawab (*accountability*) dalam merespons kebutuhan masyarakat.

b. Keterbatasan Keterampilan Komunikasi

1. Aparatur desa kerap mengalami hambatan teknis maupun psikologis dalam menyajikan informasi regulasi atau alur birokrasi secara jelas, rinci, dan kontekstual kepada warga.
2. Belum terbangunnya pendekatan komunikasi empatik dan adaptif saat berhadapan dengan warga dari pelbagai latar belakang pendidikan atau strata sosial.
3. Lemahnya penguasaan teknik diksi, kontrol emosi, dan gestur tubuh saat dihadapkan pada situasi ketegangan atau perbedaan pendapat, yang berpotensi memicu miskomunikasi dan ketidakpuasan publik.

c. Belum Tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP)

1. Sistem pelayanan di tingkat RT/RW dan pamong desa masih berjalan secara informal, berdasar kebiasaan (*habitual*), dan bervariasi antar-wilayah.
2. Ketidakberadaan SOP tertulis menyebabkan alur birokrasi tidak seragam, estimasi durasi pelayanan (*service level agreement*) tidak terukur, serta tolok ukur kualitas layanan bergantung pada kearifan individu masing-masing aparatur.

d. Kurangnya Kemampuan Penanganan Keluhan Masyarakat

1. Belum adanya mekanisme atau saluran khusus yang terstruktur untuk menampung, mencatat, dan menindaklanjuti pengaduan atau kritik dari masyarakat secara sistematis.
2. Keterbatasan instrumen *problem solving* dan teknik mediasi dasar menyebabkan keluhan warga sering tidak tertangani secara tuntas, yang pada akhirnya memicu eskalasi konflik sosial di tingkat lokal serta menurunkan tingkat kepercayaan (*trust*) publik.

e. Minimnya Pelatihan dan Pengembangan SDM

1. Jarangnya keterpaparan aparatur desa-khususnya Ketua RT/RW-terhadap program-program bimbingan teknis, pelatihan kapasitas, atau lokakarya pengembangan diri yang relevan dengan tata kelola pelayanan modern.
2. Ketiadaan program pelatihan berkelanjutan ini mengakibatkan kompetensi, wawasan, dan pola pikir (*mindset*) aparatur desa cenderung stagnan serta lambat dalam beradaptasi dengan dinamika kebutuhan masyarakat yang kian kompleks.

2. METODE

Permasalahan utama yang dihadapi oleh mitra di Desa Patoman, Kecamatan Blimbingsari, Kabupaten Banyuwangi adalah masih rendahnya pemahaman teoritis, keterbatasan keterampilan praktis, serta belum tersedianya standar pelayanan publik yang baku di tingkat RT/RW dan pamong desa. Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut secara tuntas, solusi yang ditawarkan mengusung Pendekatan Terpadu Berbasis *Capacity Building* yang memadukan empat pilar utama:

1. Pelatihan (*Training*): Berfokus pada rekonstruksi pola pikir (*mindset*) dan penguatan pengetahuan kognitif.
2. Simulasi (*Practice*): Berfokus pada pembentukan keterampilan teknis dan pengasahan respons perilaku (*attitude*).
3. Pendampingan (*Mentoring*): Berfokus pada institusionalisasi sistem melalui pembentukan SOP dan pengawalan implementasi.
4. Evaluasi (*Assessment*): Berfokus pada pengukuran keberhasilan instrumen, efektivitas program, serta jaminan keberlanjutan.

Adapun tahapan pelaksanaan kegiatan dirancang secara sistematis melalui urutan langkah sebagai berikut:

Tahap Persiapan

Tahap ini bertujuan untuk membangun fondasi kerja sama dan memastikan seluruh perangkat intervensi sesuai dengan kebutuhan riil mitra di lapangan. Langkah-langkah yang dilakukan mencakup:

- a. Koordinasi dan Sosialisasi Institusional: Melakukan audiensi resmi dengan Pemerintah Desa Patoman guna menyelaraskan persepsi, jadwal kegiatan, serta komitmen dukungan dari jajaran aparatur desa.
- b. Analisis Kebutuhan Pelatihan (*Training Needs Assessment/TNA*): Mengidentifikasi secara spesifik peta masalah tingkat pemahaman awal, serta kendala harian yang kerap dihadapi Ketua RT/RW dan pamong desa saat melayani warga.
- c. Penyusunan Modul dan Materi Edukasi: Merancang dan menyusun Buku Saku Panduan Pelayanan Prima serta bahan ajar visual berbasis konteks pedesaan yang mudah dipahami oleh peserta.
- d. Pengorganisasian Kegiatan: Menetapkan kriteria peserta, pemetaan jadwal, serta penyiapan sarana-prasarana pelatihan agar berjalan efektif.
- e. Penyusunan Instrumen Evaluasi: Mengembangkan alat ukur berupa soal *pre-test* dan *post-test*, lembar observasi perilaku, serta kuesioner evaluasi kepuasan peserta.

Tahap Pelaksanaan Pelatihan

a. Penguatan Konsep dan Nilai Dasar Pelayanan Publik

1. Penyampaian materi mengenai paradigma baru pelayanan desa dari model "birokratik" menuju "pelayanan publik yang responsif".
2. Internalisasi prinsip-prinsip *Service Excellent* (*Attitude, Attention, Action, Accountability, Appearance*).
3. Penanaman etika profesi, kesantunan, dan pembentukan integritas aparatur dalam menjalankan fungsi administratif sehari-hari.

b. Pelatihan Komunikasi Efektif

1. Pembekalan teknik komunikasi interpersonal untuk membangun kepercayaan (*trust*) masyarakat.
2. Pembelajaran strategi penyampaian informasi dan regulasi desa dengan bahasa yang sederhana, transparan, dan mudah dipahami warga dari berbagai latar belakang pendidikan.
3. Latihan mendengarkan secara aktif (*active listening*) dan penggunaan komunikasi empatik untuk meredakan ketegangan saat menghadapi warga yang kritis atau emosional.

c. Simulasi dan Role Play

1. Pelaksanaan peragaan (*simulated environment*) situasi pelayanan di kantor desa maupun di tingkat rumah RT/RW.
2. Bedah kasus (*case study*) atas skenario riil, seperti pengurusan dokumen mendesak, sengketa antarwarga, atau permohonan surat keterangan yang tidak memenuhi syarat.
3. Sesi evaluasi dan umpan balik (*direct feedback*) secara langsung dari tim pengabdian untuk mengoreksi gestur, intonasi, dan cara merespons peserta.

d. Pelatihan Penanganan Keluhan

1. Pengenalan teknik identifikasi dan penelusuran akar masalah dari keluhan atau komplain masyarakat.
2. Formulasi langkah-langkah merespons keluhan secara bijak, tenang, objektif, dan tanpa emosi.
3. Pelatihan teknik mediasi dan pemecahan masalah (*problem solving*) sederhana untuk mencegah berkembangnya konflik sosial di tingkat RT/RW.

Tahap Pendampingan

Tahap ini berfungsi untuk memastikan bahwa materi yang telah dipelajari dapat ditransformasikan ke dalam tata kerja formal dan kebiasaan harian:

- a. Pendampingan Penyusunan SOP Pelayanan Desa:** Memfasilitasi proses pemetaan alur birokrasi, penentuan durasi standar pelayanan (*Service Level Agreement*), serta pembagian peran yang tegas antara pamong desa, ketua RW, dan ketua RT hingga menghasilkan dokumen SOP resmi.
- b. Bimbingan Penerapan di Lapangan:** Melakukan pendampingan langsung pada saat aparat desa menjalankan operasional pelayanan publik guna memastikan kesesuaian tindakan dengan SOP yang telah disepakati.
- c. Klinik Konsultasi dan Pemecahan Masalah:** Membuka ruang diskusi dan konsultasi berkala bagi mitra untuk mengurai berbagai hambatan teknis yang dijumpai selama masa transisi penerapan budaya pelayanan baru.

Tahap Evaluasi

Tahap evaluasi dilakukan secara komprehensif untuk mengukur tingkat keberhasilan intervensi program:

- a. Pengukuran Peningkatan Pengetahuan (Kognitif):** Membandingkan hasil *pre-test* (sebelum pelatihan) dan *post-test* (sesudah pelatihan) guna mengukur persentase peningkatan pemahaman peserta terkait konsep pelayanan.

- b. Observasi Perubahan Sikap dan Keterampilan (*Psikomotorik*):** Melakukan penilaian berkala menggunakan rubrik observasi untuk mengukur konsistensi penerapan etika, keramahan, dan pemanduan SOP saat melayani warga.
- c. Survei Kepuasan Peserta (*Afektif*):** Mengumpulkan umpan balik dari peserta mengenai materi, metode penyampaian, dan kemanfaatan program untuk perbaikan kualitas pendampingan di masa mendatang.
- d. Evaluasi Dampak dan Keberlanjutan SOP:** Melakukan tinjauan (*review*) berkala terhadap tingkat kepatuhan pelaksanaan SOP serta menilai penurunan jumlah keluhan warga sebagai indikator utama keberhasilan keberlanjutan program di Desa Patoman.

3. HASIL

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh mitra, yaitu Ketua RT/RW dan pamong desa di Desa Patoman, Kecamatan Blimbingsari, Kabupaten Banyuwangi-terutama terkait keterbatasan pemahaman terhadap konsep pelayanan publik-maka solusi yang ditawarkan dalam kegiatan ini dirancang secara sistematis, partisipatif, dan berkelanjutan. Pendekatan yang digunakan mengintegrasikan metode pelatihan interaktif, pendampingan intensif berbasis produk, dan evaluasi terukur sebagai berikut:

1. Pelatihan Pelayanan Prima (*Service Excellent*)

Kegiatan ini dirancang untuk merelokasi *mindset* aparatur desa dari pola pikir "birokrat yang dilayani" menjadi "pelayan publik yang melayani". Materi disajikan melalui pendekatan andragogi (pembelajaran dewasa) dengan memberikan pemahaman mendasar mengenai:

- a. Konsep hakikat pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat;
- b. Prinsip-prinsip pelayanan prima (A6: *Attitude, Ability, Attention, Action, Accountability, Appearance*) meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan, dan transparansi;
- c. Etika, norma, serta pembentukan karakter aparatur desa dalam menjalankan fungsi pelayanan sehari-hari.

Output: Meningkatnya pengetahuan kognitif dan kesadaran etik aparatur desa mengenai standar pelayanan publik yang ideal dan humanis.

2. Pelatihan Komunikasi Efektif dalam Pelayanan

Mengingat posisi RT/RW dan pamong desa sebagai garda terdepan (*frontliner*) yang berhadapan langsung dengan dinamika 7 sosial warga, pelatihan ini berfokus pada penguasaan keterampilan interaksi interpersonal. Aktivitas mencakup:

Teknik komunikasi verbal dan non-verbal yang persuasif, sopan, dan mengedepankan kesetaraan

- a. Strategi penyampaian informasi publik, regulasi, dan prosedur administratif secara transparan agar mudah dipahami oleh berbagai lapisan masyarakat;
- b. Praktik mendengarkan secara aktif (*active listening*) dan komunikasi empatik untuk menyerap aspirasi atau keluhan warga tanpa memicu ketegangan.

Output: Aparatur desa memiliki kemampuan berkomunikasi secara efektif, santun, responsif, dan mampu membangun hubungan harmonis dengan warga.

3. Simulasi dan Praktik Pelayanan Masyarakat

Untuk menjembatani teori dan praktik di lapangan, metode ini melibatkan partisipasi aktif seluruh peserta dalam skenario pelayanan nyata (*real-world scenarios*). Tahapan ini meliputi:

- Simulasi situasi pelayanan langsung di loket Balai Desa maupun penanganan administratif di tingkat RT/RW;
- Bedah studi kasus atas berbagai permasalahan pelayanan publik yang pernah terjadi di Desa Patoman;
- Evaluasi dan umpan balik (*feedback*) secara langsung dari tim pengabdian terhadap sikap, gestur, serta cara penyelesaian masalah yang ditunjukkan oleh peserta.

Output: Terbentuknya keterampilan praktis dan refleksi profesional aparatur desa dalam menghadapi situasi pelayanan nyata.

4. Pendampingan Penyusunan SOP Pelayanan Desa

Solusi ini bertujuan menghadirkan kepastian hukum dan keteraturan administrasi dengan merumuskan pedoman tata kerja yang baku. Proses pendampingan dilakukan secara kolaboratif melalui:

- Pemetaan dan penyusunan alur pelayanan untuk setiap jenis surat keterangan atau perizinan tingkat desa.
- Penentuan target waktu penyelesaian standar (*service level agreement*) dan syarat berkas yang transparan.
- Pembagian peran, tugas, dan tanggung jawab yang jelas antara pamong desa, ketua RW, dan ketua RT guna mengeliminasi tumpang-tindih kewenangan.

Output: Tersusunnya Dokumen Resmi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik Desa Patoman serta media visual alur pelayanan (*poster/banner*) sebagai panduan aparatur dan masyarakat.

5. Pelatihan Penanganan Keluhan Masyarakat

Kegiatan ini dibentuk untuk membekali aparatur desa dengan ketahanan mental dan pemecahan masalah (*problem-solving*) saat berhadapan dengan ketidakpuasan warga. Cakupan materi meliputi:

- Pengenalan teknik analisis dan identifikasi akar masalah dari suatu keluhan warga.
- Strategi merespons dan menenangkan warga yang emosional secara bijak, tenang, dan objektif.
- Teknik mediasi dan penyelesaian konflik sederhana di tingkat RT/RW sebelum meluas menjadi masalah hukum atau sosial.

Output: Aparatur desa terampil mengelola keluhan warga menjadi masukan konstruktif serta mampu menyelesaikan konflik lokal secara damai dan profesional.

6. Pengenalan Pemanfaatan Teknologi Sederhana

Sebagai upaya modernisasi tata kelola desa di era digital, solusi ini mengenalkan pemanfaatan teknologi tepat guna yang mudah dioperasikan oleh aparatur desa. Pelaksanaan mencakup:

- Optimasi penggunaan media komunikasi digital (seperti *WhatsApp Business* dan *Google Form*) untuk pelayanan pengaduan dan administrasi jarak jauh.
- Pelatihan penyebaran informasi pelayanan, syarat administrasi, dan pengumuman desa

secara *online*.

- c. Pengelolaan sistem pengarsipan data warga dan dokumen pelayanan secara digital dan terstruktur.

Output: Terwujudnya sistem pelayanan desa yang lebih cepat, efisien, transparan, serta terintegrasi dengan teknologi digital sederhana.

7. **Monitoring dan Evaluasi Berkelanjutan**

Untuk memastikan keberlanjutan perubahan budaya pelayanan pascakegiatan, dilakukan pengawalan secara berkala melalui:

- a. Evaluasi tingkat pemahaman dan penyerapan materi menggunakan instrumen tes sebelum dan sesudah kegiatan (*pre-test* dan *post-test*).
- b. Observasi lapangan secara berkala untuk menilai konsistensi penerapan SOP dan etika pelayanan.
- c. Forum diskusi terarah (*Focus Group Discussion*) berkala guna memetakan kendala lapangan serta merumuskan langkah perbaikan berlanjut.

Output: Terjaminnya mutu dan konsistensi perbaikan kualitas pelayanan publik di Desa Patoman secara berkelanjutan.

4. PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat "Pelatihan Peningkatan Mutu Pelayanan kepada Masyarakat bagi Ketua RT/RW dan Pamong Desa di Desa Patoman, Kecamatan Blimbingsari, Kabupaten Banyuwangi" telah terlaksana dengan lancar dan sesuai dengan alur perencanaan yang dirancang. Seluruh jajaran pesertayang terdiri dari Ketua RT, Ketua RW, dan pamong desa-berpartisipasi aktif dalam kegiatan ini. Kehadiran mereka menegaskan posisinya sebagai ujung tombak (*frontliners*) pelayanan publik yang berinteraksi langsung dengan dinamika harian warga.

Pelaksanaan kegiatan menerapkan pendekatan pembelajaran orang dewasa (*andragogi*) secara interaktif dan partisipatif, mengombinasikan penyampaian materi teoretis, diskusi kelompok terarah (*Focus Group Discussion*), simulasi interaktif (*role play*), hingga pendampingan penyusunan pedoman pelayanan. Tingginya antusiasme peserta tefleksikan melalui tingkat kehadiran, keaktifan dalam mengajukan pertanyaan, serta keterlibatan dinamis saat melakukan peragaan skenario pelayanan publik.

Berdasarkan analisis data instrumen evaluasi (*pre-test* dan *posttest*), kegiatan ini terbukti memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kapasitas kognitif, keterampilan teknis, dan transformasi sikap mental aparatur Desa Patoman:

Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta terhadap konsep pelayanan publik dan pelayanan prima.

1. Kondisi Sebelum Pelatihan: Sebagian besar peserta belum memahami esensi dan prinsip *service excellent* secara utuh. Pelayanan publik masih dipersepsikan sebatas pengguguran kewajiban administratif formalitas tanpa mempertimbangkan kepuasan dan pemenuhan hak-hak warga.
2. Kondisi Setelah Pelatihan: Terjadi reorientasi pemahaman secara mendasar. Peserta mampu memahami paradigma pelayanan publik modern yang berorientasi pada masyarakat (*customercentric*), menguasai *pilar service excellent* (kecepatan, ketepatan, keramahan, kejelasan, dan akuntabilitas), serta mencatatkan kenaikan skor rerata pemahaman secara

signifikan. Setelah pelatihan:

4.1. Peningkatan Keterampilan Pelayanan

Melalui metode simulasi interaktif dan *role play* berbasis situasi nyata (*real-world scenarios*), peserta dibekali pengalaman praktis langsung dalam mengolah respon perilaku saat berhadapan dengan warga. Indikator capaian pada aspek keterampilan ini meliputi:

- a. Penguasaan Komunikasi Efektif: Peserta mampu mempraktikkan teknik komunikasi verbal dan non-verbal yang runtut, artikulatif, serta mudah dipahami oleh berbagai lapisan masyarakat.
- b. Internalisasi Etika Pelayanan: Terjadinya peningkatan kesantunan, gestur positif, dan intonasi ramah saat menyambut serta memproses permohonan administrasi warga.
- c. Penyampaian Informasi yang Transparan: Peserta memiliki kejelasan dalam menerangkan alur, persyaratan, dan estimasi waktu penyelesaian dokumen kepada masyarakat.
- d. Adaptabilitas Komunikasi: Peserta mampu mengenali berbagai tipe karakter warga dan menerapkan pendekatan komunikasi yang adaptif serta empatik sesuai situasi lapangan.

4.2. Peningkatan Kemampuan Penanganan Keluhan

Sesi pelatihan penanganan keluhan difokuskan untuk membangun ketahanan mental dan keahlian *problem solving* aparatur desa dalam mengelola komplain atau ketidakpuasan masyarakat secara bijak. Hasil terukur dari sesi ini antara lain:

- a. Keterbukaan dalam Menerima Masukan: Peserta mengubah pola pikir *defensive* menjadi lebih terbuka, tenang, dan objektif saat mendengarkan keluhan atau kritik warga.
- b. Penerapan Sistem Penyelesaian Masalah: Peserta memahami tahapan identifikasi akar masalah serta mampu merumuskan opsi solusi yang proporsional sesuai kewenangannya.
- c. Penguasaan Teknik Mediasi Dasar: Peserta memiliki keterampilan awal dalam meredakan ketegangan emosional warga (*de-escalation*) sehingga potensi konflik sosial di tingkat RT/RW dapat diredam secara dini.

4.3. Perubahan Sikap dan Perilaku Aparatur Desa

Capaian paling substantif dari intervensi program ini adalah pergeseran budaya kerja dan dimensi afektif jajaran Ketua RT/RW serta pamong desa. Indikator perubahan perilaku yang tampak meliputi:

- a. Peningkatan Responsivitas dan Keramahan: Tumbuhnya kesadaran mandiri untuk memberikan pelayanan yang sigap, ramah, dan tanpa membedakan latar belakang warga (inklusif).
- b. Penguatan *Empathy* dan Kepekaan Sosial: Tumbuhnya rasa kepedulian terhadap permasalahan administratif dan kebutuhan sosial yang dihadapi masyarakat di wilayahnya.
- c. Kesadaran Mutu Pelayanan: Meningkatnya pemahaman bahwa mutu pelayanan yang mereka berikan berdampak langsung pada tingkat kepercayaan (*trust*) masyarakat terhadap Pemerintah Desa Patoman secara keseluruhan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan seluruh rangkaian pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan judul "Pelatihan Peningkatan Mutu Pelayanan kepada Masyarakat bagi Ketua RT/RW dan Pamong Desa di Desa Patoman, Kecamatan Blimbingsari, Kabupaten Banyuwangi", dapat ditarik beberapa kesimpulan utama sebagai berikut:

1. Efektivitas Pelaksanaan Program: Kegiatan pelatihan dan pendampingan berjalan secara lancar, tertib, dan *highly-effective*. Hal ini dibuktikan oleh tingkat partisipasi aktif, antusiasme, serta

kehadiran penuh dari seluruh jajaran Ketua RT, Ketua RW, dan pamong Desa Patoman selama sesi teori, diskusi, hingga simulasi praktik.

2. Peningkatan Kapasitas Kognitif: Terjadi peningkatan pemahaman yang signifikan mengenai hakikat pelayanan publik dan prinsip *service excellent* (kecepatan, ketepatan, keramahan, dan akuntabilitas). Aparatur desa berhasil menggeser pola pikir dari sekadar menggugurkan kewajiban administratif menjadi budaya pelayanan berorientasi pada masyarakat (*customer-centric*).
3. Penguatan Keterampilan Teknis dan Komunikasi: Keterampilan praktis peserta mengalami peningkatan secara nyata, khususnya dalam penguasaan teknik komunikasi interpersonal, penyampaian informasi yang transparan, penyelesaian masalah (*problem solving*), serta adaptabilitas saat berinteraksi dengan berbagai karakteristik warga.
4. Transformasi Sikap dan Perilaku (Dimensi Afektif): Terwujudnya pergeseran budaya kerja aparatur desa menjadi lebih ramah, empati, responsif, dan profesional. Perubahan sikap ini menjadi fondasi utama dalam menciptakan tata kelola pemerintahan Desa Patoman yang inklusif, akuntabel, dan tepercaya.

Secara keseluruhan, intervensi program ini memberikan kontribusi positif yang nyata dalam mereformasi mutu pelayanan publik di tingkat akar rumput (*grassroots*) serta berpotensi besar meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat dan kepercayaan publik (*public trust*) terhadap Pemerintah Desa Patoman.

Demi menjaga keberlanjutan dampak program dan optimalisasi hasil kegiatan di masa mendatang, beberapa saran strategis yang direkomendasikan adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Pemerintah Desa Patoman:
 1. Menitahkan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Desa yang telah disusun secara resmi dan konsisten di seluruh tingkatan RT/RW.
 2. Memfasilitasi penyediaan media informasi visual (seperti *banner* alur pelayanan atau papan transparansi) di Balai Desa dan pos RT/RW agar masyarakat mengetahui hak serta prosedur pelayanan secara terbuka.
 3. Mengagendakan forum evaluasi internal berkala (triwulanan) untuk memantau konsistensi penerapan etika pelayanan prima oleh para pamong desa dan RT/RW.
- b. Bagi Tim Pengabdian /Akademisi Selanjutnya:
 1. Melakukan pendampingan lanjutan (*follow-up program*) yang berfokus pada digitalisasi administrasi desa (misalnya pengenalan sistem pengaduan berbasis aplikasi/*WhatsApp Gateway*) guna mendukung efisiensi pelayanan di era digital.
 2. Melaksanakan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara berkala sebagai tolak ukur kuantitatif dampak jangka panjang dari pelatihan yang telah diberikan.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Fandy Tjiptono. 2012. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler Philip, & Keller Kevin Lane. 2016. *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.

- Lijan Poltak Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Parasuraman A, Zeithaml Valerie A, & Berry Leonard L. 1988. "*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*." *Journal of Retailing*.
- Ratminto, & Winarsih Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.