

**SKY SERVE**

JURNAL PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

SKY SERVE: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat

Vol. 1, No. 2, Tahun 2026, pp. 118-128

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

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

Pelatihan Pelayanan Prima Bagi Perangkat Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Desa Temu Asri, Kecamatan Sempu, Banyuwangi

Prasetyo Iswahyudi¹, Hari Kurniawanto², Nuerissa Muthy³, Heru Sulistianto⁴, Hendra Sudarso⁵, Tutus Iggi Saphara⁶, Fajar Islam⁷
Akademi Penerbang Indonesia Banyuwangi¹²³⁴⁵⁶⁷, Indonesia

Alamat Email: harikur@yahoo.com², nueriss@gmail.com³, herusulistianto@gmail.com⁴,
hendrasudarso27@gmail.com⁵, h1234gie@gmail.com⁶, fajarislam83@gmail.com⁷
Email Korespondensi: mrprasetyo25@gmail.com¹

ARTICLE INFO

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

ABSTRAK

Pelayanan publik di tingkat desa merupakan garda terdepan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang responsif dan akuntabel. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas dan keterampilan aparatur Desa Temuasri, Kecamatan Sempu, Kabupaten Banyuwangi dalam menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima (*excellent service*). Metode pelaksanaan pengabdian dilakukan melalui tiga tahapan utama: analisis kebutuhan (*need assessment*), pelaksanaan pelatihan interaktif (mencakup pemberian materi komunikasi efektif, etika pelayanan, pengelolaan komplain, serta simulasi praktik), dan evaluasi tingkat pemahaman peserta. Hasil dari kegiatan pelatihan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman aparatur desa terkait standar pelayanan prima, peningkatan keterampilan komunikasi personal, serta perbaikan sikap dalam merespons kebutuhan dan keluhan warga. Dengan diterapkannya prinsip pelayanan prima secara konsisten, kualitas pelayanan administrasi dan publik di Desa Temuasri mengalami peningkatan positif, yang berdampak pada meningkatnya kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa.

Kata Kunci:

Pelayanan prima,
Perangkat desa,
Pelayanan publik,
Desa Temu Asri,
Banyuwangi

*Penulis Korespondensi

E-mail: mrprasetyo25@gmail.com¹

ABSTRACT

Public services at the village level serve as the frontline in realizing responsive and accountable governance. This community service activity aimed to improve the capacity and skills of the village officials of Temuasri Village, Sempu District, Banyuwangi Regency, in implementing the principles of excellent service. The community service was conducted through three main stages: needs assessment, interactive training covering effective communication, service ethics, complaint management, and practical simulations, and evaluation of participants' level of understanding. The results of the training indicated an improvement in village officials' understanding of excellent service standards, enhanced interpersonal communication skills, and improved attitudes in responding to the needs and complaints of residents. By consistently implementing the principles of excellent service, the quality of administrative and public services in Temuasri Village improved positively, contributing to increased community satisfaction and trust in the performance of the village government.

Keywords:

Excellent Service, Village Officials, Public Service, Temu Asri Village, Banyuwangi.

1. PENDAHULUAN

Analisis Situasi

Desa merupakan salah satu unit pemerintahan yang memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pemerintah desa berhadapan langsung dengan masyarakat dalam memenuhi berbagai kebutuhan administrasi dan pelayanan, seperti pengurusan surat pengantar, surat keterangan, administrasi kependudukan, pelayanan informasi, serta berbagai bentuk pelayanan pemerintahan lainnya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa menjadi salah satu faktor penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan desa.

Desa Temu Asri, Kecamatan Sempu, Kabupaten Banyuwangi merupakan salah satu desa yang memiliki perangkat pemerintahan dengan tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat. Dalam pelaksanaan pelayanan sehari-hari, perangkat desa dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Tuntutan tersebut semakin penting seiring dengan meningkatnya harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang mudah, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Berdasarkan hasil identifikasi dan pengamatan awal terhadap kondisi pelayanan di Desa Temu Asri, masih terdapat kebutuhan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan perangkat desa mengenai konsep serta praktik pelayanan prima. Pelayanan kepada masyarakat tidak hanya berkaitan dengan penyelesaian administrasi, tetapi juga mencakup kemampuan berkomunikasi, sikap dalam melayani, ketepatan memberikan informasi, kemampuan merespons keluhan, serta kesediaan membantu masyarakat dalam memperoleh layanan yang dibutuhkan. Perbedaan karakteristik, tingkat pemahaman, dan kebutuhan masyarakat juga menuntut perangkat desa memiliki kemampuan interpersonal yang baik dalam melaksanakan tugas pelayanan.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat desa tidak cukup hanya dilakukan melalui pembenahan prosedur administrasi, tetapi juga perlu

didukung oleh peningkatan kompetensi sumber daya manusia, khususnya perangkat desa sebagai pelaksana pelayanan. Pemahaman mengenai prinsip pelayanan prima diperlukan agar perangkat desa memiliki orientasi pelayanan yang lebih kuat dan mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi masyarakat.

Selain itu, interaksi antara perangkat desa dan masyarakat merupakan bagian penting dalam membangun citra pemerintahan desa. Sikap yang kurang responsif, komunikasi yang belum optimal, penyampaian informasi yang kurang jelas, atau kurangnya perhatian terhadap kebutuhan masyarakat berpotensi menimbulkan ketidakpuasan. Sebaliknya, pelayanan yang dilakukan dengan sikap ramah, sopan, komunikatif, responsif, dan profesional dapat meningkatkan kepuasan masyarakat serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk Pelatihan Pelayanan Prima bagi Perangkat Desa. Kegiatan ini diarahkan untuk meningkatkan pengetahuan, pemahaman, dan keterampilan perangkat Desa Temu Asri dalam memberikan pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Materi pelatihan mencakup pemahaman mengenai konsep pelayanan prima, prinsip-prinsip pelayanan publik, etika pelayanan, komunikasi efektif, sikap dan perilaku dalam melayani masyarakat, penanganan keluhan, serta upaya membangun budaya pelayanan yang profesional.

Pelaksanaan kegiatan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kapasitas perangkat desa sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, ramah, responsif, dan profesional. Dalam jangka lebih lanjut, peningkatan kompetensi perangkat desa diharapkan dapat mendukung terciptanya kualitas pelayanan publik yang lebih baik di Desa Temu Asri, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan desa.

Permasalahan Mitra

Berdasarkan hasil identifikasi kondisi mitra, permasalahan utama yang dihadapi oleh Pemerintah Desa Temu Asri, Kecamatan Sempu, Kabupaten Banyuwangi berkaitan dengan upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh perangkat desa kepada masyarakat. Perangkat desa sebagai garda terdepan dalam pelayanan dituntut tidak hanya mampu menyelesaikan pekerjaan administratif, tetapi juga memiliki kemampuan memberikan pelayanan yang ramah, cepat, tepat, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Permasalahan pertama adalah belum optimalnya pemahaman perangkat desa mengenai konsep dan prinsip pelayanan prima. Pelayanan kepada masyarakat selama ini lebih banyak berorientasi pada penyelesaian kebutuhan administrasi, sementara aspek pelayanan yang meliputi keramahan, kepedulian, kecepatan merespons, pemberian informasi yang jelas, serta perhatian terhadap kebutuhan masyarakat masih perlu diperkuat. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya peningkatan pemahaman mengenai standar dan prinsip pelayanan prima.

Permasalahan kedua berkaitan dengan kemampuan komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perangkat desa berinteraksi dengan masyarakat yang memiliki karakteristik, tingkat pemahaman, dan kebutuhan yang beragam. Oleh karena itu, diperlukan kemampuan komunikasi yang efektif agar informasi mengenai prosedur, persyaratan, maupun proses pelayanan dapat disampaikan secara jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat. Komunikasi yang kurang efektif berpotensi menimbulkan kesalahpahaman dan ketidakpuasan dalam proses pelayanan.

Permasalahan ketiga adalah belum seragamnya penerapan sikap dan etika pelayanan. Pelayanan publik membutuhkan sikap yang sopan, ramah, sabar, empatik, dan profesional. Dalam praktiknya, perangkat desa perlu terus meningkatkan kesadaran bahwa kualitas interaksi dengan masyarakat merupakan bagian penting dari kualitas pelayanan secara keseluruhan. Sikap dan perilaku petugas ketika melayani akan memengaruhi persepsi serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemerintah desa.

Permasalahan keempat berkaitan dengan kemampuan dalam menghadapi pertanyaan, kritik, dan keluhan masyarakat. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, perbedaan pemahaman maupun harapan antara masyarakat dan petugas dapat menimbulkan pertanyaan atau keluhan. Perangkat desa perlu memiliki kemampuan untuk merespons kondisi tersebut secara tepat, tenang, dan solutif sehingga keluhan tidak berkembang menjadi konflik serta tetap dapat menjaga hubungan yang baik antara pemerintah desa dan masyarakat.

Permasalahan kelima adalah perlunya penguatan budaya pelayanan yang berorientasi pada masyarakat. Pelayanan prima tidak hanya bergantung pada kemampuan individu perangkat desa, tetapi juga memerlukan komitmen bersama untuk membangun budaya kerja yang menempatkan masyarakat sebagai penerima layanan yang harus dilayani secara profesional. Oleh sebab itu, diperlukan pemahaman dan kesadaran bersama mengenai pentingnya memberikan pelayanan yang konsisten dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Berdasarkan permasalahan tersebut, mitra memerlukan kegiatan peningkatan kapasitas melalui pelatihan pelayanan prima bagi perangkat desa. Pelatihan ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap perangkat desa dalam memberikan pelayanan publik, khususnya dalam aspek komunikasi efektif, etika pelayanan, sikap profesional, respons terhadap kebutuhan masyarakat, serta penanganan keluhan. Dengan meningkatnya kompetensi tersebut, diharapkan kualitas pelayanan publik di Desa Temu Asri dapat menjadi lebih efektif, responsif, ramah, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

2. METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan judul "Pelatihan Pelayanan Prima bagi Perangkat Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik kepada Masyarakat di Desa Temu Asri, Kecamatan Sempu, Banyuwangi" dilaksanakan sebagai upaya untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap perangkat desa dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Metode pelaksanaan kegiatan disusun secara sistematis dengan melibatkan mitra secara aktif pada setiap tahapan kegiatan, mulai dari tahap persiapan, pelaksanaan pelatihan, praktik, evaluasi, hingga tindak lanjut.

Metode yang digunakan dalam kegiatan meliputi ceramah/pemaparan materi, diskusi dan tanya jawab, studi kasus, simulasi atau *role play*, serta evaluasi. Penggunaan beberapa metode tersebut dimaksudkan agar peserta tidak hanya memahami konsep pelayanan prima secara teoritis, tetapi juga mampu menerapkannya dalam situasi pelayanan yang dihadapi sehari-hari.

Secara umum, tahapan pelaksanaan kegiatan terdiri atas:

1. Tahap persiapan;
2. Tahap pelaksanaan pelatihan;
3. Tahap praktik dan simulasi pelayanan;

4. Tahap evaluasi;
5. Tahap tindak lanjut.

Tahap Persiapan

Tahap persiapan merupakan kegiatan awal yang dilakukan sebelum pelaksanaan pelatihan. Pada tahap ini, tim pengabdian melakukan koordinasi dengan Pemerintah Desa Temu Asri sebagai mitra kegiatan. Koordinasi dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai kondisi pelayanan publik di desa, karakteristik peserta, kebutuhan pelatihan, serta 18 permasalahan yang dihadapi perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kegiatan persiapan meliputi:

1. melakukan koordinasi dengan pihak Pemerintah Desa Temu Asri;
2. melakukan identifikasi permasalahan dan kebutuhan mitra;
3. menentukan peserta pelatihan;
4. menyusun materi pelatihan sesuai dengan kebutuhan mitra;
5. menyiapkan metode dan media pembelajaran;
6. menyusun instrumen evaluasi kegiatan; dan
7. mempersiapkan tempat, sarana, dan prasarana pelaksanaan kegiatan.

Hasil dari tahap persiapan digunakan sebagai dasar dalam menentukan materi dan metode pelatihan agar kegiatan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan perangkat desa.

Tahap Pelaksanaan Pelatihan

Pelaksanaan pelatihan dilakukan dengan melibatkan perangkat Desa Temu Asri sebagai peserta utama. Kegiatan diawali dengan penyampaian tujuan dan manfaat pelatihan serta pengantar mengenai pentingnya pelayanan prima dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa.

Materi pelatihan meliputi:

1. konsep dasar pelayanan publik;
2. pengertian dan prinsip pelayanan prima;
3. pentingnya kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik;
4. etika dan sikap profesional dalam memberikan pelayanan;
5. komunikasi efektif dengan masyarakat;
6. teknik memberikan informasi pelayanan secara jelas dan mudah dipahami;
7. cara menghadapi masyarakat dengan karakteristik dan kebutuhan yang beragam;
8. teknik menerima dan menangani keluhan masyarakat; serta
9. penerapan budaya pelayanan prima dalam lingkungan pemerintahan desa.

Penyampaian materi dilakukan menggunakan metode ceramah interaktif, yaitu pemaparan materi yang disertai dengan diskusi dan tanya jawab. Metode ini digunakan untuk memberikan pemahaman konseptual sekaligus memberikan kesempatan kepada peserta untuk menyampaikan pengalaman dan permasalahan yang mereka hadapi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Diskusi dan Studi Kasus

Setelah penyampaian materi, kegiatan dilanjutkan dengan diskusi dan studi kasus. Peserta diberikan beberapa contoh situasi yang dapat terjadi dalam pelayanan publik, seperti masyarakat yang belum memahami persyaratan administrasi, masyarakat yang membutuhkan pelayanan dengan

segera, perbedaan pemahaman antara petugas dengan masyarakat, serta masyarakat yang menyampaikan keluhan terhadap pelayanan.

Peserta kemudian diajak untuk mengidentifikasi permasalahan dan menentukan cara memberikan respons yang tepat sesuai dengan prinsip pelayanan prima. Melalui metode ini, peserta diharapkan mampu menghubungkan materi yang diperoleh dengan situasi nyata yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan di Desa Temu Asri.

Praktik dan Simulasi Pelayanan

Untuk memperkuat keterampilan peserta, dilakukan praktik dan simulasi pelayanan publik. Peserta dibagi ke dalam beberapa peran pelayanan dan masyarakat/penerima layanan.

Simulasi dilakukan dengan menggunakan situasi pelayanan yang mendekati kondisi nyata di lingkungan pemerintahan desa. Peserta mempraktikkan cara menyambut masyarakat, menggali kebutuhan 20 masyarakat, memberikan informasi, menjelaskan prosedur pelayanan, menghadapi pertanyaan, serta merespons keluhan secara sopan dan solutif.

Pada tahap ini, tim pengabdian memberikan umpan balik terhadap praktik peserta, terutama berkaitan dengan cara berkomunikasi, sikap, bahasa yang digunakan, kemampuan mendengarkan, ketepatan memberikan informasi, dan kemampuan menyelesaikan permasalahan. Dengan demikian, peserta dapat mengetahui aspek pelayanan yang sudah baik maupun yang masih perlu diperbaiki.

Tahap Evaluasi

Evaluasi dilakukan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kegiatan serta perubahan pemahaman dan keterampilan peserta setelah mengikuti pelatihan. Evaluasi dilakukan melalui beberapa cara, yaitu:

1. Evaluasi pengetahuan
Evaluasi pengetahuan dilakukan dengan memberikan pertanyaan atau instrumen evaluasi kepada peserta untuk mengetahui pemahaman mengenai konsep pelayanan prima, prinsip pelayanan publik, etika pelayanan, komunikasi efektif, dan penanganan keluhan masyarakat.
2. Evaluasi keterampilan
Evaluasi keterampilan dilakukan melalui pengamatan terhadap pelaksanaan simulasi pelayanan. Aspek yang diamati meliputi sikap dalam melayani, kemampuan berkomunikasi, kemampuan memberikan informasi, keramahan, respons terhadap kebutuhan masyarakat, serta kemampuan menangani keluhan.
3. Evaluasi respons peserta
Evaluasi juga dilakukan dengan meminta tanggapan peserta terhadap pelaksanaan kegiatan. Aspek yang dapat dinilai meliputi kesesuaian materi dengan kebutuhan pekerjaan, metode penyampaian, manfaat pelatihan, serta relevansi materi dengan kondisi pelayanan di desa. 21 Hasil evaluasi digunakan untuk mengetahui tingkat ketercapaian tujuan kegiatan sekaligus menjadi bahan perbaikan untuk kegiatan pengabdian berikutnya.

Tahap Tindak Lanjut

Tahap tindak lanjut dilakukan setelah pelaksanaan pelatihan sebagai upaya memastikan bahwa pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh peserta dapat diterapkan dalam pelaksanaan pelayanan sehari-hari.

Tindak lanjut dilakukan melalui beberapa kegiatan, yaitu:

1. mendorong perangkat desa untuk menerapkan prinsip pelayanan prima dalam setiap proses pelayanan;
2. mendorong perangkat desa untuk menerapkan komunikasi yang ramah, jelas, dan responsif kepada masyarakat;
3. mendorong penerapan sikap profesional dan etika pelayanan dalam aktivitas pelayanan sehari-hari;
4. menggunakan pengalaman dan hasil evaluasi pelatihan sebagai dasar perbaikan pelayanan;
5. melakukan pemantauan secara berkala terhadap penerapan hasil pelatihan; dan
6. memberikan rekomendasi perbaikan apabila masih ditemukan kendala dalam penerapan pelayanan prima.

Melalui tindak lanjut tersebut, kegiatan pengabdian tidak berhenti pada pelaksanaan pelatihan, tetapi diharapkan dapat memberikan dampak berkelanjutan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Temu Asri.

Indikator Keberhasilan

Keberhasilan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ditentukan berdasarkan beberapa indikator, yaitu:

1. peserta mengikuti kegiatan pelatihan secara aktif;
2. meningkatnya pemahaman peserta mengenai konsep dan prinsip pelayanan prima;
3. meningkatnya kemampuan peserta dalam berkomunikasi dengan masyarakat;
4. meningkatnya kemampuan peserta dalam menerapkan etika dan sikap profesional dalam pelayanan;
5. meningkatnya kemampuan peserta dalam menangani pertanyaan dan keluhan masyarakat;
6. peserta mampu menerapkan prinsip pelayanan prima dalam simulasi pelayanan; dan
7. terdapat komitmen perangkat desa untuk menerapkan hasil pelatihan dalam pelayanan publik sehari-hari.

Dengan indikator tersebut, keberhasilan kegiatan dapat dilihat tidak hanya dari kehadiran peserta, tetapi juga dari peningkatan pengetahuan, keterampilan, sikap, serta kesiapan perangkat desa dalam menerapkan pelayanan prima secara berkelanjutan.

3. HASIL

Berdasarkan hasil identifikasi permasalahan yang dihadapi Pemerintah Desa Temu Asri, Kecamatan Sempu, Kabupaten Banyuwangi, diperlukan upaya peningkatan kapasitas perangkat desa melalui kegiatan pelatihan yang berfokus pada penguatan kompetensi pelayanan publik. Solusi yang ditawarkan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah pelatihan pelayanan prima (*service excellence*) yang dirancang untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelatihan ini dilaksanakan dengan pendekatan partisipatif, sehingga peserta tidak hanya memperoleh materi secara teoritis, tetapi juga diberikan kesempatan untuk berdiskusi, berbagi pengalaman, serta mempraktikkan keterampilan pelayanan melalui simulasi dan studi kasus yang sesuai dengan kondisi pelayanan di kantor desa. Pendekatan tersebut diharapkan mampu membantu peserta memahami permasalahan yang sering muncul dalam pelayanan serta menemukan solusi yang dapat diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari.

Secara rinci, solusi yang diberikan meliputi beberapa aspek berikut.

1. Peningkatan pemahaman tentang pelayanan prima. Perangkat desa diberikan materi mengenai konsep, prinsip, dan pentingnya pelayanan prima dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Materi ini bertujuan membangun kesadaran bahwa pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah desa kepada masyarakat.
2. Penguatan kompetensi komunikasi pelayanan. Pelatihan membekali peserta dengan keterampilan komunikasi yang efektif, baik dalam menyampaikan informasi, mendengarkan kebutuhan masyarakat, maupun memberikan penjelasan mengenai prosedur pelayanan secara jelas, sopan, dan mudah dipahami.
3. Pengembangan sikap dan etika pelayanan. Kegiatan pelatihan menekankan pentingnya sikap ramah, santun, responsif, empatik, dan profesional dalam melayani masyarakat. Melalui pembahasan etika pelayanan, perangkat desa diharapkan mampu membangun hubungan yang baik dengan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah desa.
4. Peningkatan kemampuan menangani keluhan masyarakat. Peserta diberikan pemahaman mengenai teknik menerima, merespons, dan menyelesaikan keluhan masyarakat secara tepat dan berorientasi pada penyelesaian masalah. Kemampuan ini penting untuk menciptakan pelayanan yang lebih responsif dan mengurangi potensi konflik dalam proses pelayanan.
5. Penerapan budaya pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Pelatihan mendorong perangkat desa untuk menerapkan nilai-nilai pelayanan prima secara konsisten dalam setiap proses pelayanan. Dengan demikian, pelayanan tidak hanya berfokus pada penyelesaian administrasi, tetapi juga pada kualitas interaksi dan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Melalui pelaksanaan pelatihan pelayanan prima, diharapkan perangkat Desa Temu Asri memiliki kompetensi yang lebih baik dalam memberikan pelayanan publik. Peningkatan kompetensi tersebut diharapkan berdampak pada terciptanya pelayanan yang lebih cepat, tepat, ramah, transparan, dan profesional, sehingga mampu meningkatkan kepuasan masyarakat serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan desa yang berkualitas.

Permasalahan Mitra

1. Belum optimalnya pemahaman tentang pelayanan prima.
2. Kemampuan komunikasi pelayanan masih perlu ditingkatkan.
3. Sikap dan etika pelayanan belum diterapkan secara konsisten.
4. Kesulitan dalam menangani pertanyaan dan keluhan masyarakat.
5. Belum terbentuk budaya pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Solusi yang Ditawarkan

1. Pelatihan mengenai konsep, prinsip, dan standar pelayanan prima.
2. Pelatihan komunikasi efektif, teknik memberikan informasi, dan pelayanan yang berorientasi pada masyarakat.
3. Penguatan etika pelayanan, sikap profesional, empati, dan keramahan dalam melayani masyarakat.
4. Pelatihan teknik penanganan keluhan melalui diskusi dan simulasi kasus.
5. Pendampingan dan pembiasaan penerapan nilai-nilai pelayanan prima dalam penyelenggaraan pelayanan publik di desa.

4. PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan tema "Pelatihan Pelayanan Prima bagi Perangkat Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik kepada Masyarakat di Desa Temu Asri, Kecamatan Sempu, Banyuwangi" telah terlaksana dengan baik dan mendapatkan respons positif dari perangkat desa sebagai peserta kegiatan.

Kegiatan ini memberikan tambahan pengetahuan dan keterampilan kepada perangkat desa mengenai pentingnya penerapan pelayanan prima dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat.

Capaian kegiatan dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu peningkatan pemahaman, peningkatan keterampilan, perubahan sikap pelayanan, serta adanya komitmen untuk menerapkan hasil pelatihan dalam pelaksanaan pelayanan sehari-hari.

1. Peningkatan Pemahaman Perangkat Desa

Setelah mengikuti kegiatan pelatihan, perangkat desa memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai konsep dan prinsip pelayanan prima. Peserta memahami bahwa pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan penyelesaian administrasi, tetapi juga mencakup kualitas interaksi antara petugas dengan masyarakat. Pelayanan yang baik perlu didukung oleh sikap ramah, sopan, responsif, komunikatif, serta kemampuan memahami kebutuhan masyarakat.

Peserta juga memperoleh pemahaman mengenai pentingnya memberikan informasi pelayanan secara jelas dan mudah dipahami, sehingga masyarakat dapat memperoleh kepastian mengenai prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi.

2. Peningkatan Keterampilan Komunikasi Pelayanan

Kegiatan pelatihan memberikan penguatan terhadap kemampuan perangkat desa dalam berkomunikasi dengan masyarakat. Melalui diskusi, studi kasus, dan simulasi, peserta dilatih untuk mendengarkan kebutuhan masyarakat, memberikan penjelasan secara jelas, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, serta memberikan respons yang tepat terhadap pertanyaan maupun permasalahan masyarakat.

Kemampuan komunikasi tersebut menjadi salah satu aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan karena interaksi yang baik dapat menciptakan suasana pelayanan yang lebih nyaman dan mengurangi potensi kesalahpahaman antara petugas dengan masyarakat.

3. Peningkatan Sikap dan Etika Pelayanan

Capaian lainnya adalah meningkatnya kesadaran peserta mengenai pentingnya sikap dan etika dalam memberikan pelayanan. Perangkat desa memperoleh pemahaman bahwa keramahan, kesopanan, empati, kesabaran, kedisiplinan, dan tanggung jawab merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pelayanan prima.

Melalui kegiatan simulasi, peserta juga dapat mengidentifikasi perilaku pelayanan yang perlu dipertahankan maupun diperbaiki sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan secara lebih profesional.

4. Peningkatan Kemampuan Menangani Keluhan Masyarakat

Peserta mendapatkan pengetahuan dan pengalaman mengenai cara menghadapi pertanyaan, kritik, maupun keluhan masyarakat. Melalui studi kasus dan simulasi, perangkat desa dilatih untuk mendengarkan keluhan dengan baik, memberikan respons secara tenang dan sopan, serta berupaya memberikan solusi sesuai dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku.

Kemampuan tersebut diharapkan dapat membantu perangkat desa dalam mengurangi potensi konflik dan membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat sebagai penerima layanan.

5. Meningkatkan Partisipasi dan Keterlibatan Peserta

Selama kegiatan berlangsung, peserta menunjukkan keterlibatan melalui diskusi, tanya jawab, penyampaian pengalaman, serta praktik simulasi pelayanan. Peserta dapat mengaitkan materi pelatihan dengan berbagai kondisi yang mereka hadapi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Keterlibatan aktif tersebut menunjukkan bahwa materi yang diberikan memiliki relevansi dengan kebutuhan perangkat desa dalam menjalankan tugas pelayanan publik.

6. Adanya Komitmen untuk Menerapkan Pelayanan Prima

Kegiatan pelatihan juga menghasilkan komitmen dari perangkat desa untuk menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima dalam pelaksanaan pelayanan sehari-hari. Penerapan tersebut meliputi upaya memberikan pelayanan secara lebih ramah, responsif, komunikatif, dan profesional, serta meningkatkan perhatian terhadap kebutuhan dan kepuasan masyarakat.

Dengan adanya komitmen tersebut, hasil pelatihan diharapkan tidak berhenti pada peningkatan pengetahuan peserta selama kegiatan, tetapi dapat diterapkan secara berkelanjutan dalam aktivitas pelayanan di Desa Temu Asri.

7. Manfaat bagi Mitra

Bagi Pemerintah Desa Temu Asri, kegiatan ini memberikan manfaat berupa peningkatan kapasitas sumber daya manusia, khususnya perangkat desa yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Peningkatan kapasitas tersebut menjadi salah satu modal penting dalam mendukung perbaikan kualitas pelayanan publik di tingkat desa.

Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian telah memberikan kontribusi dalam meningkatkan kesiapan perangkat desa untuk memberikan pelayanan yang lebih berorientasi pada masyarakat. Capaian tersebut diharapkan dapat mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, ramah, responsif, dan profesional serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah Desa Temu Asri.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa Pelatihan Pelayanan Prima bagi Perangkat Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik kepada Masyarakat di Desa Temu Asri, Kecamatan Sempu, Banyuwangi, dapat disimpulkan bahwa kegiatan ini memberikan kontribusi dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap perangkat desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelatihan yang dilaksanakan melalui pemaparan materi, diskusi, studi kasus, serta praktik dan simulasi pelayanan membantu peserta memahami bahwa pelayanan prima tidak hanya berorientasi pada penyelesaian administrasi, tetapi juga pada pemenuhan kebutuhan dan kepuasan masyarakat.

Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman perangkat desa mengenai prinsip-prinsip pelayanan prima, penguatan keterampilan komunikasi dalam menyampaikan informasi dan merespons kebutuhan warga, serta peningkatan kesadaran terhadap pentingnya etika, keramahan, empati, kesabaran, dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan. Selain itu, peserta memperoleh pengalaman dalam menghadapi pertanyaan, kritik, dan keluhan masyarakat

secara tenang, sopan, dan solutif. Keterlibatan aktif peserta dalam diskusi dan simulasi serta adanya komitmen untuk menerapkan hasil pelatihan menjadi modal penting bagi perbaikan kualitas pelayanan di lingkungan Pemerintah Desa Temu Asri.

Secara keseluruhan, pelatihan pelayanan prima berkontribusi dalam meningkatkan kesiapan perangkat Desa Temu Asri untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif, responsif, jelas, ramah, dan profesional. Agar manfaat kegiatan dapat berkelanjutan, prinsip-prinsip pelayanan prima yang telah dipelajari perlu diterapkan secara konsisten dalam pelayanan sehari-hari, disertai evaluasi dan pemantauan secara berkala oleh pemerintah desa. Penerapan tersebut diharapkan dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik serta memperkuat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah Desa Temu Asri.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Moenir, H. A. S. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.