To Maega | Jurnal Pengabdian Masyarakat
Oktober 2023, Vol.6, No.3, hal, 432-441
ISSN(P): 2622-6332; ISSN(E): 2622-6340
http://www.ojs.unanda.ac.id/index.php/tomaega

Pelatihan Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pelayanan Satu Pintu

Asti Widayanti [1]*, Irna Yuniar [2], Kastaman [3], Idola Perdini Putri [4], Raswyshnoe Boing Kotjoprayudi [5], Reni Nuraeni [6]

[1,2,3,5] *Sistem Informasi Akuntansi, Fakultas Ilmu Terapan, Universitas Telkom*
[4,6] *Ilmu Komunikasi Bisnis, Fakultas Komunikasi Bisnis, Universitas Telkom*

**Correspondent Email: astiwidayanti@telkomuniversity.ac.id*

Article History:
Received: 23-01-2023; Received in Revised: 23-03-2023; Accepted: 27-04-2023
DOI: http://dx.doi.org/10.35914/tomaega.v6i3.1742

Abstrak

Mall Pelayanan Publik (MPP) merupakan tempat penyelenggaraan layanan publik baik barang maupun jasa pada satu pintu, satu tempat. Tujuan MPP untuk memberikan pelayanan yang cepat, lebih mudah, dan dapat dipertanggungjawabkan. MPP di Kabupaten Bandung di bawah koordinasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) melibatkan pelayanan dari 17 instansi di pemerintahan kabupaten bandung. Variasi jenis layanan dan variasi konsumen menuntut petugas pelayanan untuk senantiasa melakukan pelayanan prima. Tujuan dilakukan Pengabdian kepada Masyarakat adalah untuk memberikan pelatihan tahap dasar pelayanan prima sebagai bagian peningkatan kepuasan konsumen. Metode yang dilakukan dalam kegiatan ini melalui wawancara untuk menentukan kebutuhan pelatihan, pelatihan pelayanan prima melalui dua pendekatan yaitu sikap pelayanan dan komunikasi pelayanan. Kegiatan ini diikuti 31 peserta yang terdiri dari tenaga *front office* yang berasal dari tenaga PNS, Bukan PNS dan Tenaga Keamanan. Adapun luaran kegiatan ini berupa modul materi pelatihan Adapun hasil evaluasi menunjukan bahwa 99,35% peserta merasa puas terhadap pelaksanaan pelatihan dan berharap bahwa pelatihan bisa dilaksanakan secara konsisten.

Kata Kunci: MPP, Pelayanan Prima, Satu Pintu.

Abstract

Public Service Mall (MPP) is a place for providing public services, both goods and services, at one door, one place, the purpose of MPP is to provide fast, easy, and accountable services. MPP in Kabupaten Bandung under the coordination of The Investment and One-Stop Integrated Services (DPMPTSP) involves services from 17 public institution in Kabupaten Bandung. Variations in types of services and variations in consumers require service personnel to always provide excellent service. The purpose of Community Service is to provide training on the basic stages of service excellent as part of increasing customer satisfaction. The method used in this activity is through interviews to determine training needs, excellent service training using two approach are service attitude and service communication. This activity was attended by 31 participants consisting of front office staff from civil servants, non-PNS and security personnel. The output of this activity was in the form of a training material module. The evaluation results

©To Maega | Jurnal Pengabdian Masyarakat. This is an open access article under the CC BY-SA 4.0 license (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

showed that 99,35% of the participants were satisfied with the implementation of the training and hoped that the training could be carried out consistently.

Key Word: MPP, Service Excellence, One Stop.

1. Pendahuluan

Pelayanan merupakan aktivitas yang terjadi karena adanya interaksi antara pemberi dan penerima layanan dengan menggunakan fasilitas yang dimiliki oleh organisasi atau lembaga perusahaan. Aparatur pemerintah memiliki kewajiban memberikan pelayanan secara prima, dimana prinsip pelayanan yang diberikan adalah sederhana, tepat, cepat, murah, tertib, transparan dan tidak diskriminatif seperti yang tercantum pada keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik (Kepmenpan, 2003).

Pelayanan publik yang prima merupakan pelayanan yang memberikan nilai tambah diantaranya yaitu integritas dan ketulusan. Unsur yang perlu dimiliki dalam proses pelayanan yaitu keramahan, kesopanan, perhatian, persahabatan pelayanan, kredibilitas. Untuk mewujudkan pelayanan prima dibutuhkan dukungan sarana prasarana yang baik, serta kemampuan dalam memberikan pelayanan melebihi keinginan masyarakat dari sisi waktu, biaya, kualitas, kuantitas, moral, terampil, daya tanggap, keamanan, dan komunikasi (Noor, 2019). Keberhasilan pelayanan prima harus megutamakan penyelarasan, kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya (Barata, 2014). Terdapat 14 unsur pelayanan publik yang dijadikan alat ukur kepuasan masyarakat adalah prosedur pemberian pelayanan, terdapat persyaratan pelayanan, dan kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung kawan petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, dan kenyamanan lingkungan (Rinaldi, 2012)

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) adalah lembaga yang berperan dalam penyelenggaraan pelayanan satu pintu, yang menangani perumusan, pelaksanaan dan evaluasi kebijakan yang berhubungan dengan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, Pelaksanaan administrasi dan tugas lainnya yang berhubungan dengan penananman modal dan pelayanan satu pintu. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan pelayanan yang pada awalnya adalah Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA). Pada implementasinya kebijakan PTSP dapat digunakan sebagai alternatif perbaikan PTSA jika pelayanan lebih efisien, memiliki standar baik waktu maupun biaya dan prosedur yang jelas. (Suhartoyo, 2019) Pelayanan Prima dalam implementasi kebijakan pelayanan satu pintu secara signifikan dipengaruhi oleh performansi pegawai (Indrastuti et al., 2020).

©To Maega | Jurnal Pengabdian Masyarakat. This is an open access article under the CC BY-SA 4.0 license (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

Untuk mewujudkan pelayanan yang yang cepat, mudah, dan akuntabel sesuai amanah Undang Undang No. 25 Tahun 2009, maka dikeluarkan aturan tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) yang merupakan tempat terlaksananya seluruh kegiatan pelayanan publik baik barang ataupun jasa di satu tempat yang sama. Tujuan MPP merupakan salah satu wujud percepatan pelayanan, akurasi pelayanan, dan fleksibilitas kerja. (Ristiani, 2020). Sehingga dengan adanya MPP diharapkan petugas pelayanan mampu memberikan pelayanan prima.

Kualitas implementasi pelayanan ditunjang oleh tiga pilar utama yaitu proses, manusia dan produk. Menurut Rusnadiah (2021) tingkat implementasi pelayanan yang dilakukan di DPMPTSP kabupaten Bandung cukup baik, hanya saja terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan untuk memastikan bahwa pelayanan prima dapat dilakukan terutama dari pilar manusia atau birokrasi (Rusnadiah et al., 2021). Penelitian lain yang mengukur implementasi kebijakan pelayanan satu pintu di DPMPTSP dengan rekomendasi peningkatan dari pilar manusia diantaranya Patrisia (2021) di DPMPTSP kota Bengkulu menunjukan bahwa performansi manusia menjadi salah satu aspek yang menghambat reformasi pelayanan prima (Patrisia & Anwar, 2021). Hal ini juga ditekankan di penelitian Sufi (2021) dimana salah satu penentu tingkat keberhasilan DPMPTSP Provinsi Riau mendapat penghargaan tingkat pelayanan publik nasional dikarenakan kinerja dari individu birokrasi yang terlibat (Sufi & Prihati, 2021)

Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas manusia adalah dengan mengadakan pendidikan dan pelatihan pelayanan prima. Penelitian Rosdiana (2019) menunjukan bahwa setelah dilakukan pendidikan dan pelatihan kompetensi aparatur pelayanan publik mengalami peningkatan (Rosdiana & Syahfitri, 2019). Pelatihan pelayanan prima bertujuan untuk membekali peserta pelatihan pengetahuan, sikap dan keterampilan saat melayani (Sutrisno, 2018). Dengan pelatihan maka tingkat kepercayaan diri juga dapat ditingkatkan.(Adiarsi & Oktaviani, 2019). Dengan pelatihan pelayanan prima dapat meningkatkan kualitas pelayanan (Mawaddah, 2020). Peningkatan kualitas yang dapat memicu peningkatan pendapatan (Wulandari et al., 2020)

Proses pelayanan dibawah koordinasi DPMPTSP Kabupaten Bandung melibatkan tenaga *front office* yang baru, dan belum mendapatkan pelatihan dan pendidikan terutama pelatihan pelayanan prima, tetapi pengguna layanan dan institusi menuntut kualitas layanan senantiasa ditingkatkan. Oleh karena itu tujuan Pengabdian masyarakat ini dilakukan bekerjasama dengan koordinator pelayanan DPMPTSP Kabupaten Bandung, untuk melakukan pelatihan pelayanan prima sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan kemampuan atau kompetensi petugas pelayanan untuk memberikan pelayanan sebagai bagian dari peningkatan kualitas layanan.

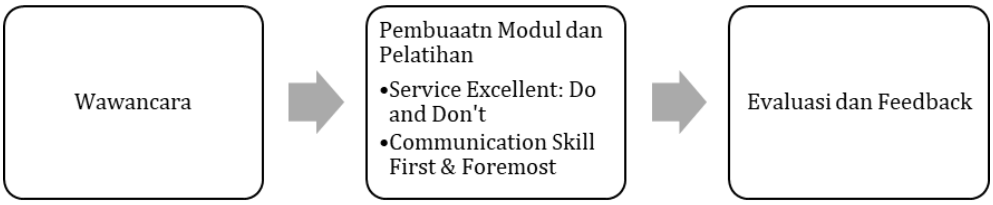
©To Maega | Jurnal Pengabdian Masyarakat. This is an open access article under the CC BY-SA 4.0 license (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

2. Metode

Untuk memberikan pelatihan pelayanan prima tahapan dan proses yang dilakukan sesuai dengan Gambar 1 sebagai berikut. Dimana bentuk pelatihan pelayanan prima terdiri dari tiga tahap yaitu:

1. Wawancara
2. Pembuatan Modul dan Pelaksanaan Pelatihan
3. Evaluasi dan *Feedback*

Proses wawancara untuk mengetahui kebutuhan penggunan dan menetapkan sasaran utama pelaksanaan pelatihan, Proses pembuatan modul pelatihan dan pelaksanaan modul pelatihan dengan dua tema utama yaitu dasar pelayanan prima (Saputra & Utami, 2018) dan komunikasi efektif (Ramadhana & Sudrajat, 2020). Proses evaluasi dan *feedback* dari peserta terhadap pelaksanaan kegiatan untuk mengetahui pendapat dan pemahaman peserta setelah pelatihan. Peserta kegiatan adalah tenaga keamanan dan *front office* ASN dan *bukan* ASN yang berlokasi kerja di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung.



Gambar 1 Langkah dan Proses Pelaksanaan Pelatihan Pelayanan Prima

3. Hasil dan Pembahasan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat dilaksanakan dalam bentuk pembuatan modul pelatihan dan pelaksanaan kegiatan pelatihan pelayanan prima. Hasil wawancara awal menentukan tema utama pelatihan pelayanan prima adalah sikap pelayanan dan komunikasi pelayanan. Pelaksanaan pelatihan dilaksanakan pada hari kamis, 25 Agustus 2022. Pelaksanaan kegiatan di Hotel Grand Pasundan Jl. Peta 147-149, Suka Asih, Kec. Bojongloa Kaler, Kota Bandung, Jawa Barat 40231. Peserta kegiatan sebanyak 31 orang yang merupakan tenaga *front office*. Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat dengan tema pelatihan pelayanan prima dihadiri oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung, H. Ben Indra Agusta, S.T., M.M..dan menyampaikan sambutannya serta harapan atas pelaksanaan kegiatan yang pelaksanaannya pada Gambar 2.

©To Maega | Jurnal Pengabdian Masyarakat. This is an open access article under the CC BY-SA 4.0 license (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



Gambar 2 Sambutan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten BandungPeserta kegiatan terdiri dari 31 orang yang bertugas sebagai keamanan dan *front office* ASN dan *bukan* ASN pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung pada Gambar 3. Materi yang disampaikan pada sesi pertama berjudul *"Service Excellent: Do and Don't"* yang merupakan materi yang menekankan terhadap sikap yang harus dilakukan atau dihindari saat melakukan pelayanan.



Gambar 3 Peserta Kegiatan

Pemaparan disampaikan oleh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Telkom, Dini Salmiyah Fithriah Ali S.S., M.Si. Proses pemaparan materi pertama *"Service Excellent: Do and Don't"* terdapat pada Gambar 4.

©To Maega | Jurnal Pengabdian Masyarakat. This is an open access article under the CC BY-SA 4.0 license (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



Gambar 4 Proses Pemaparan Materi Pertama *"Service Excellent: Do and Don't"*

Pada awal sesi pertama peserta diminta untuk berpartisipasi dengan menuliskan dan memaparkan kesan dan pengalaman saat memberikan pelayanan yang paling berkesan dan paling tidak berkesan seperti pada Gambar 5. Penekanan materi yang disampaikan adalah dengan mengoptimalkan panca indra dan suara. Saat memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu memperhatikan suara dengan mengatur intonasi, artikulasi, level energi yang diberikan. Selain suara, kontak mata harus diperhatikan, yaitu wilayah area yang menjadi titik pandang saat melakukan kontak tatap muka dengan lawan bicara beserta saran yang harus dilakukan saat melakukan kontak mata. Indera pendengaran harus dioptimalkan dengan menjadi pendengar yang aktif dan efektif dengan menghindari 7 kebiasaan buruk yang mempengaruhi menjadi pendengar efektif. Materi yang disampaikan juga meliputi penjelasan mengenai gestur dan bahasa tubuh yang boleh dilakukan serta yang harus dihindari untuk dilakukan. Materi terakhir yang disampaikan pada sesi pertama adalah mengenai indera penciuman yang di efektifkan agar pelayanan prima dapat dilakukan maka harus dengan kondisi badan prima dan tidak mengeluarkan bau yang kurang menyenangkan bagi penerima layanan. Saat menyampaikan materi dilakukan secara interaktif oleh pemateri dengan melibatkan peserta pelatihan. Peserta diminta untuk memberikan contoh dan pendapat terkait materi yang disampaikan.

©To Maega | Jurnal Pengabdian Masyarakat. This is an open access article under the CC BY-SA 4.0 license (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



Gambar 5 Kesan dan Pengalaman saat Memberikan Pelayanan

Materi sesi kedua yang merupakan penekanan terhadap komunikasi pelayanan disampaikan oleh Indra Novianto Adibayu S.S., M.Si. dengan tema *"Communication Skill First & Foremost"* yang ditunjukkan pada Gambar 6. Sesi kedua dibuka dengan partisipasi peserta berbagi pengalaman buruk saat berkomunikasi di lingkungan kerja dan mengkaji kesalahan maupun solusi untuk permasalahan serupa. Materi yang disampaikan meliputi praktek pengolahan dan pengaturan nafas yang penting saat berkomunikasi, mempraktekkan artikulasi dan kekuatan suara, penyusunan kata, pemilihan kata, dan pemenggalan kata yang tepat, bagaimana memahami ekspektasi positif konsumen, dan mewaspadai ekspektasi negatif konsumen, dan mempraktekkan cara mendengar, berpikir, serta berkomunikasi yang baik dengan konsumen.



Gambar 6 Pemaparan materi *"Communication Skill First & Foremost"*

©To Maega | Jurnal Pengabdian Masyarakat. This is an open access article under the CC BY-SA 4.0 license (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

Bentuk evaluasi kegiatan pengabdian masyarakat yang telah dilaksanakan adalah dengan menyebarkan kuesioner untuk mendapatkan umpan balik kepada seluruh peserta pada akhir acara. Hasil pengolahan kuesioner ditunjukan pada tabel 1

Tabel 1. Hasil kuesioner umpan balik

NO	PERNYATAAN	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	Tujuan kegiatan tercapai	0	0	54.84%	45.16%
2	Kegiatan menjawab permasalahan	0	0	51.61%	48.39%
3	Waktu pelaksanaan mencukupi	0	0	64.52%	35.48%
4	Peserta mengharapkan program pengabdian masyarakat selanjutnya	0	0	54.84%	45.16%
	% (Jumlah masing masing:Total)	0%	0%	56.45%	43.55%

Hasil kuesioner menunjukan bahwa 56.45% peserta setuju dan 43.55% peserta sangat setuju bahwa kegiatan pengabdian masyarakat yang telah berlangsung sudah memenuhi kebutuhan peserta pelatihan dan sesuai dengan tujuan kegiatan. Harapan peserta pelatihan yang disampaikan dalam pertanyaan terbuka diantaranya adalah adanya kegiatan lanjutan untuk pelatihan pelayanan prima tingkat lanjut berdasarkan hasil evaluasi keberhasilan pelatihan pelayanan prima yang saat ini telah dilaksanakan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pelatihan pelayanan prima di DPMPTSP kabupaten Bandung, dapat disimpulkan bahwa pendekatan yang diusulkan saat proses wawancara adalah terdapat dua hal yang perlu ditekankan pada kegiatan pelatihan adalah sikap pelayanan dan komunikasi pelayanan. Hasil pelaksanaan menunjukan peserta berperan aktif dalam kegiatan pelatihan dan pada evaluasi akhir menunjukan terdapat perubahan sikap dan cara komunikasi pelayanan. Berdasarkan hasil kuesioner terhadap pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat secara keseluruhan peserta merasa puas dengan kegiatan pelatihan yang dilaksanakan dengan tingkat kepuasan mencapai nilai 99.35%.

5. Daftar Pustaka

Adiarsi, G. R., & Oktaviani, R. C. (2019). Pelatihan Customer Service Excellence Pada Karyawan RSCM Kirana. *ETHOS (Jurnal Penelitian Dan Pengabdian)*, *7*(1). https://doi.org/10.29313/ethos.v7i1.3970

©To Maega | Jurnal Pengabdian Masyarakat. This is an open access article under the CC BY-SA 4.0 license (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

Barata, A. A. (2014). Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. In *Jakarta: PT. Elex Media Komputindo*.

Indrastuti, S., Tanjung, A. R., Agustin, H., Rosmayani, & Hafni, L. (2020). Employee performance factors in service quality at regent's/ city's investment and one stop integrated services (DPMPTSP) in Riau province. *International Journal of Scientific and Technology Research*, *9*(3).

Kepmenpan. (2003). Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003. *Ombudsman*.

Mawaddah, A. (2020). Pelatihan Service Excellence Perawat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit. Pelatihan Service Excellence Perawat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit. *Pelatihan Service Excellence Perawat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit*.

Noor, Juliansyah. (2019). pelayanan prima instansi pemerintah. In *book* (Vol. 53, Issue 9).

Patrisia, N. E., & Anwar, F. (2021). Reformasi Pelayanan Publik Di Dpmptsp Kota Bengkulu. *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari*, *2*(2). https://doi.org/10.31539/joppa.v2i2.2084

Ramadhana, M. R., & Sudrajat, R. H. (2020). Pelatihan Komunikasi Efektif dalam meningkatkan Pelayanan Prima di Instansi Pemerintahan Provinsi Jawa Barat. *Dinamisia : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, *4*(4). https://doi.org/10.31849/dinamisia.v4i4.4099

Rinaldi, R. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, *1*(1).

Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemn*, *11*(2).

Rosdiana, R., & Syahfitri, I. (2019). Peranan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kompetensi Aparatur Pelayanan Publik. *Journal of Millennial Community*, *1*(1). https://doi.org/10.24114/jmic.v1i1.12707

Rusnadiah, R., Sumadinata, W. S., & Sari, D. S. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung Tahun 2020. *Responsive*, *4*(2). https://doi.org/10.24198/responsive.v4i2.34735

Saputra, T., & Utami, B. C. (2018). Pelatihan Pelayanan Prima Tentang Perilaku Pemberi Layanan Di Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *ETHOS (Jurnal Penelitian Dan Pengabdian)*, *6*(2). https://doi.org/10.29313/ethos.v6i2.2489

©To Maega | Jurnal Pengabdian Masyarakat. This is an open access article under the CC BY-SA 4.0 license (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

Sufi, W., & Prihati. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, *14*(1). https://doi.org/10.31849/niara.v14i1.5387

Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, *2*(1). https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154

Sutrisno, S. (2018). Pengaruh Pelatihan Pelayanan Prima Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sumber Sarana. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, *2*(1). https://doi.org/10.32493/jjsdm.v2i1.1942

Wulandari, R., Nyoman, N., Antari, W., & Lamopia, I. W. G. (2020). Pelatihan Service Excellence Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Usaha Griya Lentik Denpasar. *Madaniya*, *1*(2).

©To Maega | Jurnal Pengabdian Masyarakat. This is an open access article under the CC BY-SA 4.0 license (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).