



PENDAMPINGAN PELAYANAN PRIMA STAF DESA BANJARWANGI KEPADA MASYAKARAT

Lilis Cucu Sumartini¹, Roso Putranto Widiatmoko² & Mayang Wulandari³

^{1,2,3} Program Diploma III, Program Studi Manajemen Industri,
Akademi Telekomunikasi Bogor, Jl. Bina Marga No.17 Bogor Timur,
Kota Bogor, Jawa Barat, Indonesia

E-mail: liliscucu80@gmail.com¹, rosoputranto@gmail.com², wulandarimayaaaang@gmail.com³

RIWAYAT ARTIKEL

Received : 2025-09-15

Revised : 2025-09-28

Accepted : 2025-09-30

KEYWORDS

Excellent Service, Staff,
Office, Village, Assistance

KATA KUNCI

Pelayanan Prima, Staf,
Kantor, Desa, pendampingan

ABSTRACT

Quality service, often referred to as excellent service, is the best service that meets service quality standards. This study aims to assist Banjarwangi Village staff in serving the community in accordance with the concept of excellent service. This study uses an internal mentoring method specifically for the service sector. Data collection techniques are historical so that data supporting the mentoring process can be obtained. Data collection techniques included observation and interviews, which were then analyzed. The results of the study explain that: (1) the verbal and physical service provided by service officers at the Banjarwangi Village office was quite good. (2) The concept of excellent service implementation, which includes the concepts of attitude, ability, attention, action, appearance, and responsibility in the application of excellent service implementation, was already running well. (3) The obstacles encountered in the implementation of excellent service include: the lack of information about service procedures and the unavailability of suggestion boxes to collect complaints from the community.

ABSTRAK

Pelayanan yang berkualitas atau sering disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk pendampingan staf Desa Banjarwangi dalam melayani masyarakat, agar sesuai dengan konsep pelayanan prima. Metode penelitian ini menggunakan metode pendampingan secara internal dan khusus hanya pada bagian pelayanan. Teknik Pengumpulan data secara historis sehingga akan memperoleh data yang mendukung proses pendampingan yang dapat dilakukan. Teknik pengumpulan data meliputi observasi dan wawancara kemudian dianalisis. Hasil penelitian menjelaskan bahwa: (1) pelayanan melalui lisan dan perbuatan yang dilakukan petugas pelayanan dikantor Desa Banjarwangi berjalan cukup baik. (2) konsep pelaksanaan pelayanan prima yang meliputi konsep sikap, konsep kemampuan, konsep perhatian, konsep tindakan, konsep penampilan dan konsep tanggungjawab dalam penerapan pelaksanaan pelayanan prima sudah berjalan dengan baik. (3) kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan prima diantaranya: tidak adanya informasi mengenai prosedur pelayanan dan tidak tersedianya kotak saran sebagai penampung keluhan masyarakat.

1. Pendahuluan

Pada era saat ini adalah era pelayanan publik, seiring berkembangnya era global saat ini, masyarakat menuntut adanya peningkatan kualitas kinerja salah satunya terhadap pelayanan. Pemerintah pusat dan pemerintah daerah dalam setiap program kegiatannya senantiasa berupaya dan berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Dalam kaitannya dengan pelayanan publik, komunikasi memiliki peranan yang sangat penting dan strategis, karena semua bentuk pelayanan publik memerlukan komunikasi, baik pelayanan dalam bentuk barang maupun pelayanan jasa.

Kemampuan menjalin komunikasi yang baik dalam proses pelayanan publik itu sendiri. Sebaliknya, ketidakmampuan membangun komunikasi yang baik dalam proses pelayanan publik dapat mengakibatkan terjadinya bentuk pelayanan publik yang buruk. Memang selama ini image pelayanan publik yang buruk tersebut masih melekat pada sistem pelayanan publik yang ada, dan image buruk tersebut yang paling mudah dirasakan adalah ketidakmampuan aparatur dalam membangun komunikasi yang baik kepada masyarakat /publik yang dilayani.

Pelayanan yang berkualitas atau sering disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Pelayanan prima penting dilakukan terutama bagi lembaga pemerintahan yang memang dalam pelaksanaan tugasnya memberikan pelayanan terhadap masyarakat, karena dengan adanya pelayanan yang terbaik yang diberikan akan memberikan citra dan nama baik bagi instansi pemerintahan tersebut. Sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, dimana hakekat dari pelayanan publik yaitu “Pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan aparatur negara sebagai abdi masyarakat”.

Pelayanan merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan baik itu di pusat di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Salah satu bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pelaksanaan pelayanan pemerintahan desa terhadap masyarakat. Pemerintahan desa atau disebut juga pemdes adalah lembaga pemerintah yang bertugas mengelola wilayah tingkat desa. Pelaksanaan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan

konsep pendekatannya, yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan konsep-konsep sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*) dan tanggung jawab (*accountability*). Dalam pelaksanaannya memerlukan sumber daya manusia (SDM) yaitu pegawai atau karyawan yang handal dan siap, hal ini dikarenakan pegawai atau karyawan tersebut yang akan melaksanakan pelayanan prima terutama ketika berhadapan langsung dengan masyarakat. Oleh karena itu kualitas sumber daya manusia (SDM) para pegawai atau karyawan yang ada di kantor perlu ditingkatkan lagi, salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan para pegawai adalah dengan cara melakukan pendampingan, memberikan arahan dan training mengenai pentingnya pelayanan prima, karena pelayanan prima merupakan upaya untuk memberikan rasa puas dan membutuhkan kepercayaan terhadap masyarakat.

Untuk mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima yang baik seorang pegawai harus memahami betul bagaimana cara memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat secara cekatan, efektif dan efisien. Baik dan buruknya cara seseorang memberikan pelayanan sangat menentukan pelayanan prima itu berjalan dengan baik atau tidak. Pelaksanaan konsep pelayanan prima yang dilakukan di Kantor Desa Banjarwangi belum berjalan dengan baik para petugas pelayanan belum menerapkan keenam konsep pelaksanaan pelayanan prima tersebut. Contohnya dalam melayani pembuatan surat pengantar membuat e-KTP, surat akta kelahiran dan jenis surat lainnya. Untuk mencapai pelayanan prima yang diharapkan maka dilakukan pendampingan.

2. Landasan Teori

Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik/terbaik atau pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku/dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Bisa juga diterjemahkan sebagai pelayanan yang memuaskan pelanggan.

Konsep pelayanan prima akan tercapai bila keinginan pelanggan terpuaskan, yaitu produk pelayanan yang diterima bermutu dan mutu diupayakan melalui penetapan standar pelayanan. Menurut Brata dalam Rusyid (2017:75) konsep pelayanan prima, yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan konsep-konsep sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*) dan tanggung jawab (*accountability*).

a. Konsep Pelaksanaan Pelayanan Prima

- 1) Sikap (*Attitude*) yaitu Sikap (*Attitude*) adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.
- 2) Perhatian (*Attention*) yaitu Perhatian (*Attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.
- 3) Tindakan (*Action*) yaitu Tindakan (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesan para pelanggan, mencatat kebutuhan pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan dan menyatakan terima kasih kepada pelanggan dengan harapan pelanggan mau kembali.
- 4) Kemampuan (*Ability*) yaitu kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, menyeimbangkan motivasi, dan menyeimbangkan public relation sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi atau perusahaan.
- 5) Penampilan (*Appearance*) yaitu penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seorang baik yang bersifat fisik maupun nonfisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas diri dari pihak lain.
- 6) Tanggung Jawab (*Accountability*) yaitu tanggung jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap berpihak kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan. Pendapat lain menyatakan bahwa konsep pribadi pelayanan prima meliputi unsur-unsur kepribadian, penampilan, perilaku, komunikasi, pengetahuan, dan penyampaian.

Konsep pelayanan prima terdiri atas berbagai hal yang mencerminkan kepribadian positif seseorang dalam memberikan layanan. Pribadi yang prima ditunjukkan melalui sikap yang ramah, sopan, yakin, rapi, dan ceria. Selain itu, pribadi prima juga senang memaafkan, mudah bergaul, mau belajar dari orang lain, bersikap wajar, serta berusaha menyenangkan orang lain.

Secara keseluruhan, konsep pelayanan prima mencakup enam unsur utama yang dikenal dengan istilah A6, yaitu Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung Jawab (*Accountability*). Keenam unsur tersebut menjadi dasar penting dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, karena dengan menerapkannya, seseorang dapat memberikan pengalaman terbaik bagi pelanggan. Oleh karena itu, pelayanan prima sangat penting bagi setiap perusahaan, karena tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga membangun citra positif dan kepercayaan terhadap organisasi atau lembaga tersebut.

- a. Pelayanan memiliki makna ekonomi. Pelanggan adalah kunci meraih keuntungan. Tujuan tersebut berupa memaksimalkan laba dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, meraih pasar yang besar, menciptakan kepemimpinan pasar dalam hal kualitas, mengatasi persaingan, melaksanakan tanggung jawab sosial, dan sebagainya.
- b. Pelayanan adalah tempat berkumpulnya uang dan pekerjaan. Perusahaan bergantung pada pelanggan dan untuk pelangganlah mereka bekerja, karena pelanggan sumber uang dan pekerjaan. Perusahaan bergantung pada pelanggan dan untuk pelangganlah mereka bekerja, karena pelanggan sumber uang dan pekerjaan. Memusatkan perhatian pada kebutuhan pelanggan, dan memadukan semua kegiatan yang akan memengaruhi pelanggan serta menghasilkan laba melalui kegiatan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
- c. Persaingan yang semakin maju Terus membesarnya kegiatan bisnis, semakin kompetisi serta rendahnya atau turunnya pangsa pasar dikarenakan semakin banyaknya produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian pesan produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing.

d. Pemahaman yang semakin baik terhadap pelanggan
Perhatian terhadap kepentingan pelanggan dengan cara melihat kebutuhan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan usaha di tengah iklim persaingan yang semakin ketat. Memahami sudut pandang pelanggan menyadari kepuasan pelanggan tak sekedar membeli produk, melainkan juga memenuhi sebagai unsur emosi dan afeksi, seperti gaya hidup, jati diri, petualangan, cinta dan persahabatan, kedamaian serta kepercayaan.

Menurut Majid dalam buku Rusyid (2017:81) menjelaskan lebih spesifik tentang pentingnya *service excellence* kepada pelanggan karena beberapa alasan, yaitu:

- a. Pelanggan menilai efisiensi perusahaan melalui karyawan yang ditemui.
- b. Kesan pertama (*positive first impression*) sangat penting. Sungguh sulit mengatasi kesan pertama yang negatif.
- c. Perusahaan memiliki harapan dan standar yang tinggi dari para pekerja.
- d. Pelanggan percaya kepada perusahaan dan akan terus senang dilayani jika ia diperlakukan dengan baik.
- e. Salah satu bentuk promosi yang paling efektif dari periklanan adalah *word of mouth* (promosi dari mulut ke mulut). Jika pelanggan senang, dia akan memberitahukan kepada orang lain.
- f. Kita merasa senang dan bangga akan diri kita sendiri jika memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan.
- g. Pelanggan mempercayakan kita sebagai sumber informasi dan bantuan utama.

Tujuan pelayanan prima memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta fokus memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima pada sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Kalau pada sektor bisnis atau swasta tentunya pelayanan selalu bertujuan atau berorientasi profit atau keuntungan perusahaan. Pelayanan prima sektor publik tidaklah mencari untung, tetapi memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik. Dalam hal memberdayakan masyarakat ini, pelayanan yang diberikan tidaklah bertujuan selain mencari untung, juga menjadikan masyarakat justru terbebani atau terberdayakan dengan pelayanan dari pemerintahan yang diterima.

Untuk itu pelayanan prima sektor publik yang dilakukan oleh pemerintah selain memenuhi kebutuhan hajat hidup masyarakatnya, sudah barang tentu adalah untuk memberdayakan bukan memperdayakan, serta membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintahannya. Adapun pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan untuk menyeimbangkan penyesuaian standar pelayanan. Baik pelayanan, pelanggan, atau stakeholder dalam kegiatan pelayanan, akan memiliki acuan mengapa, kapan, dengan siapa, di mana, dan bagaimana pelayanan mesti dilakukan.

- a. Terdapat beberapa tujuan pelayanan prima yaitu: Memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya.
- b. Kemudian adanya pelayanan prima tetap menjaga dan merawat pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya.
- c. Serta upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

Organisasi dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima dan berkualitas. Standar kualitas pelayanan harus diterapkan agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Kualitas pelayanan akan menjadi dasar kepuasan seorang pelanggan (*customer satisfaction*). Kualitas jasa mengacu pada penilaian-penilaian *customer* tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan. Sebagian masyarakat sekarang ini mulai menampakkan tuntutan terhadap adanya pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu, akan tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan.

Fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan, menyelenggarakan pembangunan dan menyelenggarakan pemerintahan untuk mengatur dan mengurus masyarakat, dengan menciptakan ketenteraman dan ketertiban yang mengayomi dan mensejahterakan masyarakatnya. Paradigma kebijakan pelayanan publik di era otonomi daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, adalah dalam kerangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Pelayanan publik mencakup penyelenggaraan *public good*, *public service*, dan *public regulation*. *Public good* berkaitan dengan penyelenggaraan infrastruktur, barang dan jasa, termasuk pelayanan dasar atau inti (*core public*

services) yang menjadi tugas dan fungsi utama pemerintah pusat/pemerintah daerah. Sedangkan *public regulation* berkaitan dengan pembentukan peraturan perundang-undangan dan kebijakan dalam kerangka menciptakan ketenteraman dan ketertiban.

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Selama ini, aparatur lebih berperan sebagai perpanjangan tangan pemerintah atau pemerintah daerah. Karena berperan seperti itu, maka terkesan dalam pelaksanaan pelayanan publik atau masyarakat seperti melakukan perintah kepada masyarakat. Bahkan seringkali warga negara diposisikan sebagai orang yang perlu disantuni dan dianggap sebagai orang yang tidak tahu apa-apa. Sikap dasar dalam berkomunikasi yang penting untuk dikuasai adalah sikap empatik. Sikap empatik ini sering disebut dengan prinsip platina (*platinum principle*), untuk menunjukkan nilai yang lebih tinggi dari sikap simpatik, yang sering disebut sebagai prinsip emas (*golden principle*).

Sikap seperti inilah yang cocok diterapkan dalam komunikasi yang mengandung kesetaraan gender. Karena komunikasi seperti ini menempatkan siapapun dalam perspektif yang harus kita pahami dengan informasi yang cukup jika komunikasi kita ingin efektif, tidak peduli apapun atribut sosialnya, termasuk perbedaan gender. Sementara yang harus dihindari adalah sikap apatis. Dalam komunikasi pelayanan publik, sudah seharusnya aparatur bertindak dan berperan sebagai komunikator publik yang empatik. Dengan demikian, diharapkan kesan sebagai “pemerintah” pada saat berhadapan dengan publik tidak nampak. Karena aparatur berfungsi sebagai komunikator yang empatik, maka aparatur merupakan sumber, pengirim, atau pihak yang mengambil prakarsa untuk berkomunikasi dengan publik/masyarakat.

Aparaturlah yang menetapkan peranan dari seluruh unsur proses komunikasi pelayanan publik. Dengan demikian, aparatur harus mampu menyeimbangkan diri sebagai penyebar pesan, memanipulasi pesan, memilih media, menganalisis audiens/publik agar pesan-pesan yang disampaikan dapat memengaruhi warga masyarakat/publik dan akhirnya warga negara merasakan betul-betul diperlakukan sebagai warga negara, bukan pelanggan, bukan pula sebagai klien. Berbagai

keluhan atas pelayanan yang diberikan oleh aparatur selama ini dipengaruhi oleh banyak faktor dan indikator, satu di antaranya adalah faktor kualitas aparatur.

3. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara:

- Observasi, yaitu tindakan melihat atau mengamati suatu objek, kejadian, atau fenomena secara terperinci dan sistematis. Observasi dilakukan dengan mengamati kegiatan dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di kantor kelurahan yang dilakukan oleh staf kelurahan.
- Dokumentasi, yaitu proses pengumpulan, pengelolaan, pemilihan, dan penyimpanan informasi atau bukti dalam berbagai bentuk seperti tulisan dan gambar. Pengumpulan data dilakukan berdasarkan data sekunder yang ada di kelurahan, seperti data foto kegiatan pelayanan staf terhadap masyarakat.
- Studi literatur, yaitu sebuah metode penelitian dengan cara menghimpun informasi dari berbagai literatur yang ada dan dipublikasikan.

Teknik Pendampingan di antara:

- Mengarahkan dan memberikan pemaparan mengenai 6 aspek pelayanan prima.
- Melakukan pendampingan saat melayani masyarakat.
- Evaluasi.

4. Hasil Dan Pembahasan

Konsep Pelaksanaan Pelayanan Prima Staf Desa Banjarwangi

- Berdasarkan Konsep Sikap (*Attitude*)

Keberhasilan sebuah instansi pemerintahan dalam pelayanan akan sangat bergantung pada orang-orang yang terlibat di dalamnya. Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri staf adalah sikap yang baik, ramah, penuh simpatik, dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap instansi pemerintahan. Staf desa bagian pelayanan dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat diarahkan untuk bersikap baik dan ramah kepada masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan. Mereka merangkul semua masyarakat yang membutuhkan tanpa membedakan sikap kepada mereka yang membutuhkan pelayanan.

b. Berdasarkan Konsep Kemampuan (*Ability*)

Pelayanan atau kemampuan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan prima sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan (KEPMENPAN 63/2003): bahwa hakikat dari pelayanan adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Mengarahkan dan memberikan pemahaman mengenai pelayanan yang sangat baik/terbaik atau pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku/dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Jadi bisa dikatakan sangat baik apabila dapat memuaskan dan sesuai dengan harapan pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat, mereka merasa kemampuan dalam pelayanan petugas desa bagian pelayanan sudah cukup baik, mereka mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat, dan apabila dalam kegiatan melayani salah satu berkas ada yang tertinggal, mereka bersedia untuk menunggu. Setelah pendampingan dilakukan wawancara. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan Ibu Eti, "Pelayanannya baik, mereka bersedia menunggu apabila kita tidak membawa berkas yang harus dibawa." (29 April 2025).

c. Berdasarkan Konsep Perhatian (*Attention*)

Dalam melakukan kegiatan layanan, seorang petugas pelayanan atau aparatur harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan masyarakat. Apabila masyarakat sudah menunjukkan minat dan keperluannya, maka layani masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dan terpenuhi keinginannya. Setelah pendampingan, perhatian para petugas bagian pelayanan terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan sudah cukup baik. Apabila masyarakat datang ke kantor desa, mereka langsung ditanya apa keperluan mereka dan langsung memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan.

d. Berdasarkan Konsep Tindakan (*Action*)

Setelah pendampingan, konsep tindakan terlihat adanya kegiatan nyata yang dilakukan staf desa kepada masyarakat. Setiap masyarakat yang datang ke kantor desa Pasir Mukti, staf desa langsung bertindak untuk menanyakan dan melayani apa yang dibutuhkan oleh masyarakat tersebut sampai apa yang dibutuhkan masyarakat dapat semaksimal mungkin terpenuhi. Dalam tindakannya, mereka

melakukan segala macam yang dibutuhkan masyarakat sesuai dengan prosedur yang ada.

e. Berdasarkan Konsep Penampilan (*Appearance*)

Penampilan seorang, baik yang bersifat fisik maupun nonfisik, mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas diri dari pihak lain. Setelah dilakukan pendampingan, penampilan staf desa Banjarwangi sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku: 1). Senin–Selasa: pakaian PDH, 2) Rabu: pakaian hitam putih, 3) Kamis–Jumat: batik. Hasil wawancara pada masyarakat, "Untuk penampilan sopan dan rapi, contohnya dalam berpakaian menggunakan seragam sesuai yang telah ditentukan." (20 April 2025).

f. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap berpihak kepada masyarakat sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan masyarakat. Pendapat lain menyatakan bahwa konsep pribadi pelayanan prima meliputi unsur-unsur kepribadian, penampilan, perilaku, komunikasi, pengetahuan, dan penyampaian. Setelah pendampingan, tindakan staf bagian pelayanan bertanggung jawab atas apa yang mereka kerjakan. Apabila ada kesalahan dalam pelayanan yang disebabkan oleh petugas pelayanan itu sendiri, mereka bertanggung jawab untuk menyelesaikan kesalahan tersebut karena itu merupakan wujud pertanggungjawaban kepada masyarakat itu sendiri.

g. Kantor Desa dalam Melayani Keluhan Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dalam menghadapi keluhan dari masyarakat, mereka melakukan beberapa hal di antaranya mendengarkan dengan baik apa yang dikeluhkan oleh masyarakat. Setelah masyarakat mengungkapkan apa keluhan mereka, petugas bagian pelayanan desa langsung mencoba memperbaiki dan mengatasi keluhan masyarakat tersebut sampai apa yang dikeluhkan masyarakat bisa diatasi dan pelayanan bisa kembali memuaskan masyarakat.





Gambar 1. Pendampingan Pelayanan Prima di Desa Banjarwangi

5. Kesimpulan

Pelayanan dalam bentuk lisan yang dilakukan oleh staf desa sudah cukup baik. Masyarakat yang membutuhkan pelayanan bisa dengan leluasa berkomunikasi dengan staf desa tanpa adanya batasan. Masyarakat pun dalam berkomunikasi tidak kaku sehingga pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat dapat terpenuhi.

Pelayanan melalui perbuatan, dalam pelayanannya staf desa berusaha sebaik mungkin dalam melayani setiap kebutuhan masyarakat, adanya keterampilan, kesungguhan, serta disiplin dalam melayani setiap kebutuhan masyarakat serta tidak adanya perbedaan dalam setiap pelayanan yang dilakukan staf kantor desa.

Kantor desa dalam menghadapi keluhan masyarakat, staf kantor desa Banjarwangi selalu memberikan peluang kepada masyarakat untuk menyampaikan keluh kesahnya langsung kepada para staf.

Konsep pelaksanaan pelayanan prima yang terdiri dari konsep sikap, konsep kemampuan, konsep perhatian, konsep tindakan, konsep penampilan, dan konsep tanggung jawab yang dilaksanakan di kantor desa Banjarwangi sudah terlaksana dengan baik.

6. Saran

- a. Perlu adanya informasi mengenai prosedur pelayanan.
- b. Perlu adanya informasi mengenai prosedur pelayanan.
- c. Perlu adanya kotak saran sebagai penampung keluhan masyarakat.

7. Ucapan Terima Kasih

Kegiatan PKM dapat terlaksana dengan lancar dan sesuai dengan rencana. Hal ini terjadi dengan adanya kerjasama antara pihak peneliti dengan Staf Desa Banjarwangi. Kami mengucapkan banyak terima kasih atas kerjasamanya.

8. Daftar Pustaka

- Daryanto, S., & Ismanto. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- HL, S., Islami, V., & Nelfianti, F. (2019). *Service Excellence*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Pitaloka, I. D., Hendriyani, C., & Ruslan, B. (2021). Excellent services by frontline best corporate banking. *Jurnal Industri dan Perkotaan*, 17(2).
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sabrila, E. A., & Murnaningsih, T. (2025). Penerapan pelayanan prima untuk kepuasan pelanggan pada Bagian Protokol Komunikasi dan Administrasi Pimpinan Setda Surakarta. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 9(1), 41–50.
- Suryanto. (2015). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Theodora, P., Alfiani, D. C., & Lombogia, M. F. (2021). Penerapan pelayanan prima pada penanganan tamu kantor di bagian resepsionis: Implementation of service excellent in handling office guests. *Jurnal Sekretari & Administrasi (SERASI)*, 19(11), 117–127.
- Zainal Abidin, Y. (2016). *Komunikasi Pemerintahan*. Bandung: CV Pustaka Setia.



© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution Share Alike (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).