



Sosialisasi Pelayanan Prima Melalui Pelayanan Sepenuh Hati Di Kantor Desa Saemba Walati Kecamatan Mori Atas Kabupaten Morowali Utara

Abstrak

Pelayanan sepenuh hati adalah pelayanan yang berasal dari dalam sanubari atau diri kita. Pelayanan Sepenuh hati dilakukan dengan penuh rasa keikhlasan dan tanggung jawab. PKM ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan aparat desa tentang pelayanan prima melalui pelayanan sepenuh hati dengan memahami emosi, kompetensi, mengelola emosi-emosi, bersikap kreatif dan memotivasi diri sendiri serta kemampuan untuk menyelaraskan emosi-emosi orang lain. Kegiatan Pelaksanaan PKM dilakukan dalam 3 tahapan yaitu persiapan, pelaksanaan dan praktek. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa terjadi peningkatan pengetahuan pengetahuan aparat desa tentang pelayanan prima melalui pelayanan sepenuh hati.

Kata Kunci: *Pelayanan prima; sepenuh hati; kreatif.*

Abstract

Wholehearted service is a service that comes from within our hearts or selves. Wholehearted service is carried out with a full sense of sincerity and responsibility. This PKM aims to increase the knowledge of village officials about excellent service through wholehearted service by understanding emotions, competence, managing emotions, being creative and motivating oneself and the ability to align the emotions of others. The implementation of PKM activities is carried out in 3 stages, namely preparation, implementation and practice. The results of the activity show that there is an increase in the knowledge of village officials about excellent service through wholehearted service.

Keywords: *Excellent service; wholehearted; creative.*



Suwardhi Pantih¹, Iskandar Eppang², Jon Lawento³, *

^{1) 2) 3)}Jurusan Perencanaan Pembangunan Wilayah Perdesaan, Universitas Sintuwu Maroso Jl. P. Timor No. 1 Poso, Sulawesi Tengah - Indonesia

Article history

Received : 12-03-2025

Revised : 20-03-2025

Accepted : 23-03-2025

*Corresponding author

Email : suwardhi@unsimar.ac.id



PENDAHULUAN

Konsep good governance merupakan salah satu elemen kunci dalam upaya meningkatkan sistem pemerintahan di Indonesia. Hal ini telah mengubah paradigma pemerintahan daerah dari sentralisasi menjadi desentralisasi dengan memberikan otonomi yang luas kepada daerah. Good governance mencakup proses pengambilan keputusan dan implementasinya yang dilakukan secara kolektif. Manajemen pembangunan dijalankan dengan efisien, disiplin, dan sesuai dengan tata kelola administratif yang baik.

Awalnya, gagasan ini diajukan oleh United Nations Development Program (UNDP). Setelah itu, banyak ahli dari negara-negara berkembang seperti Robert Charlick (Panji Santosa, 2008: 130) mengemukakan bahwa manajemen segala urusan publik secara efisien dapat dilakukan melalui pembuatan kebijakan yang baik guna

memajukan nilai-nilai sosial masyarakat. Dalam praktiknya, pemerintah harus bekerja keras untuk mengimplementasikan ide-ide tersebut, terutama dalam hal tata pemerintahan yang disesuaikan dengan kondisi lokal dan menghargai kearifan lokal. Penyesuaian konsep dengan kearifan lokal bertujuan agar tata kelola dan pemerintahan yang efektif dapat dijalankan dengan hasil yang optimal.

Dalam rangka meningkatkan kualitas sistem pemerintahan di Indonesia sesuai dengan prinsip good governance, penting untuk memperhatikan karakteristik berikut:

- Kolaborasi, melibatkan pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil dalam pengelolaan sumber daya ekonomi, sosial, dan politik.

- b. Komunikasi efektif, dengan adanya jaringan komunikasi yang baik dalam proses pengelolaan untuk mencapai hasil yang berkualitas.
- c. Penguatan internal, sebagai kunci keberlangsungan dalam menghadapi berbagai tantangan yang timbul akibat perubahan lingkungan, yang mendorong partisipasi dan kemandirian masyarakat serta memberikan ruang untuk inovasi dan stabilitas dalam berbagai aspek pemerintahan yang baik.
- d. Dinamika, dalam menciptakan keseimbangan antara berbagai kekuatan yang beragam untuk mencapai persatuan, harmoni, dan kerjasama demi pertumbuhan dan pembangunan yang berkelanjutan, perdamaian, keadilan, serta kesempatan yang merata bagi seluruh sektor dalam masyarakat.
- e. Hubungan saling ketergantungan yang dinamis antara pemerintah dan masyarakat sipil.

Konsep *good governance* menunjukkan bahwa kekuasaan tidak hanya berada di tangan pemerintah, melainkan menekankan kolaborasi antara pemerintah, masyarakat sipil, dan sektor swasta dalam menjalankan fungsi pemerintahan. *Good governance* juga mencakup implementasi kebijakan sosial politik yang bertujuan untuk kepentingan masyarakat luas, bukan hanya untuk keuntungan individu atau kelompok tertentu. Hasil penelitian Afifudin (2017) menunjukkan bahwa variabel Akuntabilitas, Transparansi, Tanggung Jawab, Independensi, dan Keadilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penyusunan Anggaran Desa. Dengan demikian, konsep pemerintahan yang baik menuntut pengurangan peran pemerintah dan peningkatan peran serta masyarakat serta akses yang terbuka sebagai hasil dari tata kelola yang baik.

Dalam rangka mewujudkan prinsip *good governance*, pemerintah memiliki peran penting serta tanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu langkah strategis yang dilakukan untuk mencapai praktik *good governance* di Indonesia adalah dengan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik (Hapsari, et.al, 2018). Konstitusi 1945 juga menegaskan bahwa pemerintah harus memberikan layanan kepada semua penduduk dan warga negara untuk memenuhi kebutuhan dasar mereka dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penyelenggaraan layanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah di berbagai sektor pelayanan, terutama yang berkaitan dengan hak-hak sipil dan kebutuhan pokok masyarakat. Layanan publik yang berkualitas adalah layanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa Standar Pelayanan adalah patokan yang digunakan sebagai panduan dalam penyelenggaraan layanan dan sebagai acuan dalam menilai kualitas layanan sebagai komitmen dan janji penyelenggara layanan kepada masyarakat untuk memberikan layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Berdasarkan Pedoman Survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 16 Tahun 2014, Pelayanan publik merupakan segala bentuk layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik dari Pemerintah Daerah atau Badan Usaha Milik Daerah yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah individu, kelompok masyarakat, atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap pelayanan publik tersebut. Oleh karena itu, Pemerintah harus memberikan pelayanan publik yang baik dan berkualitas kepada masyarakat. Pemerintah sebagai instansi penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan terbaiknya sehingga mampu memuaskan masyarakat (Djuka et.al, 2022). Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa manusia

Yanti dan Suryani (2024) mengungkapkan bahwa Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa manusia. Pelayanan publik sangat terkait dengan kemampuan, responsifitas, kecepatan, dan fasilitas yang tersedia.

Salah satu strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan menerapkan konsep pelayanan prima. Pelayanan prima merupakan kemampuan optimal seseorang dalam menjalin interaksi dengan pihak lain dalam konteks pelayanan. Ini merupakan bentuk pelayanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik dari kalangan internal maupun eksternal, yang dilaksanakan sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan (Frimayasa dan Kamal, 2017).

Desa Saemba Walati sebagai salah satu desa yang berada di kecamatan Mori Atas. Pemerintah desa saemba di bantu perangkat desanya dalam melayani masyarakat masih belum maksimal dan optimal. Hal ini dibuktikan melalui hasil observasi yang telah dilakukan. Masih terdapat perangkat desa yang belum melayani sesuai dengan standar yang ada, perangkat desa masih belum berkomunikasi dengan baik sehingga tujuan pelayanan yang di butuhkan tidak terlaksana dengan baik, respon perangkat desa masih belum tepat sasaran, perangkat desa terkadang tidak ada di tempat dan seringnya masyarakat tidak selesai sesuai target dari layanan yang seharusnya. Jika pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan pengguna, maka pelayanan tersebut masih belum optimal. Dapat diketahui bahwa adanya pengaduan atau keluhan dari masyarakat, baik melalui media sosial maupun kotak saran, menunjukkan adanya permasalahan terkait transparansi, akuntabilitas,

keterbatasan fasilitas, dan ketidakpastian dalam hal waktu dan biaya pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, maka kegiatan pengabdian pada masyarakat bertujuan untuk pengembangan asas pelayanan publik untuk melihat kualitas, kelebihan dan kekurangan dari Pemerintah setempat.

BAHAN DAN METODE

Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian ini adalah metode ceramah dan tanya jawab. Metode ini dipakai untuk menjelaskan secara langsung mengenai Pelayanan Prima Melalui Pelayanan Sepenuh Hati. Selanjutnya metode tanya jawab digunakan untuk memberikan kesempatan seluas-luasnya pada peserta sosialisasi jika dalam pemberian materi ada hal-hal yang belum dipahami dapat ditanyakan langsung pada narasumber.

Prosedur pelaksanaan kegiatan ini dilakukan melalui tiga tahap sebagai berikut:

1. Perencanaan

Pada tahap ini dilakukan merancang kegiatan secara sistematis sesuai dengan materi yang akan diberikan yaitu sosialisasi Pelayanan Prima Melalui Pelayanan Sepenuh Hati bagi aparat Desa Saemba Walati.

2. Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan ini dengan pemberian materi tentang pelayanan prima melalui pelayanan sepenuh hati kepada 7 orang aparat Desa Saemba Walanti Kemudian kegiatan dilanjutkan dengan diskusi dan tanya jawab.

3. Praktik

Pada tahap ini dilakukan dengan memberikan praktek dan simulasi pelayanan prima guna mengetahui pemahaman aparat desa tentang materi yang diberikan, mengasah kemampuan peserta dalam berkomunikasi secara efektif, empatik, dan sopan saat melayani pelanggan, baik secara langsung maupun tidak langsung dan tingkat keberhasilan kegiatan pengabdian kepada masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan dan hasil pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat berupa kegiatan sosialisasi pelayanan prima melalui pelayanan sepenuh hati untuk pengembangan asas pelayanan publik dan bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kegiatan dan hasil dapat dijelaskan sebagai berikut :

Kegiatan dilaksanakan pada hari Jumat 15 November 2024 bertempat di Kantor Desa Saemba Walati Kecamatan Mori Atas. Peserta pelatihan sebanyak 7 orang.

Kegiatan dimulai pada jam 09.00 WITA dengan susunan acara pertama yaitu penyampaian singkat dari

kepala desa sekaligus membuka kegiatan sosialisasi. Selanjutnya pemaparan materi yang judul 'Pelayanan Prima melalui Pelayanan Sepenuh Hati'. Tim memaparkan materi secara terbuka dan komunikatif agar para peserta bersemangat dan fokus pada kegiatan.

Kegiatan Sosialisasi Pelayanan Prima melalui Pelayanan Sepenuh Hati merupakan upaya peningkatan pemahaman dan kualitas layanan yang diberikan oleh para pegawai atau petugas pelayanan kepada masyarakat. Sosialisasi ini bertujuan untuk membangun budaya kerja yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, serta menanamkan nilai-nilai empati, tanggung jawab, keikhlasan, dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan.

Melalui kegiatan ini, peserta diberikan pemahaman tentang konsep pelayanan prima, yaitu pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan responsif, serta bagaimana mengaplikasikannya secara nyata melalui pendekatan pelayanan sepenuh hati. Dalam praktiknya, pelayanan sepenuh hati tercermin dari sikap ramah, komunikasi yang hangat, kesabaran, serta kesediaan untuk membantu secara tulus (Yunus, 2019). Pelayanan sepenuh hati merupakan bentuk pelayanan yang tidak hanya berfokus pada pemenuhan prosedur dan standar, tetapi juga menekankan pada keikhlasan, empati, dan kepedulian dalam memberikan layanan kepada masyarakat (Kurniasih, I., & Prasetyo, 2021). Materi yang disampaikan mencakup pentingnya sikap positif, komunikasi yang efektif, serta kemampuan untuk memahami kebutuhan dan harapan masyarakat.

Kegiatan ini dilakukan secara interaktif melalui pemaparan materi, diskusi kelompok, studi kasus, dan simulasi pelayanan. Diharapkan, setelah mengikuti sosialisasi ini, seluruh peserta mampu menerapkan nilai-nilai pelayanan yang humanis dan berkualitas dalam pekerjaan sehari-hari, sehingga menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

Kegiatan ditutup oleh Kepala Desa dan dilanjutkan dengan foto bersama dengan semua peserta. Tim memberikan salam perpisahan dan ucapan terimakasih kepada peserta yang telah bersedia hadir pada kegiatan tersebut dan kepala desa yang telah memfasilitasi serta mendukung terlaksananya kegiatan pengabdian ini.



Gambar 1. Materi Kegiatan Sosialisasi



Gambar 2. Pelaksanaan Kegiatan Sosialisasi

KESIMPULAN

Kegiatan sosialisasi pelayanan prima melalui pelayanan sepenuh hati merupakan langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan di sektor publik. Melalui kegiatan ini, peserta tidak hanya diberikan pemahaman teoritis mengenai standar pelayanan prima, tetapi juga diberikan pengetahuan untuk menginternalisasi nilai-nilai seperti empati, keikhlasan, dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pendekatan sepenuh hati dalam melayani diyakini mampu menciptakan hubungan yang lebih manusiawi dan harmonis antara pelayan dan pelanggan.

Dengan adanya sosialisasi ini, diharapkan seluruh peserta mampu menerapkan prinsip pelayanan prima secara konsisten dalam aktivitas kerja sehari-hari. Pelayanan yang diberikan bukan sekadar memenuhi prosedur, melainkan dilandasi oleh ketulusan dan kesadaran untuk memberikan pengalaman terbaik bagi pelanggan. Hal ini menjadi kunci dalam membangun kepercayaan publik serta mewujudkan budaya pelayanan yang unggul dan berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada pihak Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Sintuwu Maroso yang telah memfasilitasi kegiatan ini. Juga Kepada Pemerintah Desa Saemba Walati Kecamatan Mori Atas atas izin dan kesediaannya menjadi mitra dalam kegiatan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifudin. 2017. Analisis Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Penyusunan Anggaran Desa Kecamatan Pringgaesela Tahun 2014-2017, Fakultas Ekonomi, Program Studi Akuntansi, Universitas Gunung Rinjani. repository.ugr.ac.id:1015/69/.
- Djuka, Williamto Renhart Kevin, N. Fithriana, & DW Larasati (2022). Pelayanan Prima Dan Faktor-Faktornya Dalam Pemberian Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Dau Kabupaten Malang. *PANOPTIKON: Jurnal Ilmu Sosial dan*

Humaniora Vol 2 No.1 November 2022

- Frimayasa, Agtovia dan Fahmi Kamal (2017). Penerapan Pelayanan Prima Untuk Memenuhi Harapan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Pada Kelurahan Makasar, Jakarta Timur. *Cakrawala*, Vol. XVII, No. 2, September 2017
- Hapsari, Is Rahayu Ditta, D. Santoso T.H. & Sutaryadi. (2018). Analisis Pelayanan Prima Pada Bidang Pencatatan Sipil Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran* Volume 2, No 4, Agustus 2018 Online: <http://jurnal.fkip.uns.ac.id/index.php/jikap>
- Kurniasih, I., & Prasetyo, H. (2021). *Membangun Budaya Pelayanan Prima dalam Organisasi Publik*. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 112–119.
- Patton, Patricia, 1998, *IQ Pelayanan Sepenuh Hati, Meraih EQ untuk Pelayanan, Service With Emotional Quotient*, Jakarta.
- Yanti, Risma Yanti dan L. Suryani (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong. *JAPB : Volume 7 Nomor 1*. <http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB>
- Yunus, E. (2019). *Pelayanan Sepenuh Hati Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik*. *Jurnal Pelayanan Masyarakat*, 4(1), 25–31.