

Optimalisasi Pelayanan di Kantor Camat Denpasar Utara melalui Edukasi Pelayanan Prima kepada Pegawai

Kadek Adyatna Wedananta^{*1}, I Putu Darma Yasa², I Gst. Ayu P. Jesika Sita Devi N³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Nasional, Indonesia

*e-mail: adyatnawedananta@undiknas.ac.id¹, jesikasita@undiknas.ac.id³

Abstrak

Kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Denpasar Utara saat ini sudah berada pada tingkat yang baik, dengan rata-rata nilai survei kepuasan konsumen mencapai 93,15%. Meskipun demikian, masih terdapat peluang untuk meningkatkan mutu pelayanan tersebut guna mencapai kepuasan yang lebih tinggi dan meningkatkan efisiensi kerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi strategi optimalisasi pelayanan melalui metode edukasi pelayanan prima kepada pegawai. Metode yang digunakan meliputi implementasi program edukasi pelayanan prima dan evaluasi kinerja pasca pelatihan. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa pelatihan pelayanan prima dapat meningkatkan pemahaman pegawai terhadap pentingnya kualitas pelayanan dan berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat.

Kata kunci: Optimalisasi Pelayanan, Edukasi Pelayanan Prima, Pegawai

Abstract

The quality of public service at the Denpasar Utara District Office is currently at a commendable level, with an average customer satisfaction survey score of 93,15%. However, there remains an opportunity to further enhance service quality to achieve even higher satisfaction and improve work efficiency. This study aims to identify strategies for optimizing service delivery through the method of service excellence education for employees. The methodology includes the implementation of a service excellence education program and the evaluation of performance post-training. The results of the study indicate that service excellence training can enhance employees' understanding of the importance of service quality and contribute to increased public satisfaction.

Keywords: Service Optimization, Service Excellence Education, Employees

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang prima merupakan salah satu indikator utama keberhasilan tata kelola pemerintahan, karena pelayanan yang baik mencerminkan efektivitas dan efisiensi suatu lembaga dalam melayani masyarakat. Dalam konteks pelayanan di tingkat kecamatan, keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat sangat bergantung pada kemampuan aparatur pemerintah dalam memahami kebutuhan dan harapan masyarakat (Setiawati, 2020). Pelayanan yang baik bukan hanya sekadar menjalankan tugas administratif, melainkan juga mencakup aspek-aspek seperti kesopanan, ketepatan waktu, responsivitas, dan kemudahan akses.

Kantor Camat Denpasar Utara, sebagai salah satu unit pelayanan publik di Kota Denpasar, telah menunjukkan prestasi yang cukup membanggakan. Berdasarkan survei kepuasan konsumen yang dilakukan pada bulan juli 2024, diketahui bahwa rata-rata nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di kantor ini mencapai 93,15%. Angka ini mencerminkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan, mulai dari pembuatan dokumen, pelayanan administrasi, hingga penanganan pengaduan. Hasil ini menunjukkan bahwa Kantor Camat Denpasar Utara telah berhasil mempertahankan standar pelayanan yang baik dan efektif.

Namun, pencapaian ini bukanlah alasan untuk berpuas diri. Dalam dunia yang terus berkembang, di mana teknologi informasi dan komunikasi semakin canggih, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik juga semakin tinggi. Standar pelayanan berfungsi sebagai ukuran kualitas pelayanan yang diberikan. Filosofi dari standar pelayanan menekankan bahwa pelayanan

harus dilakukan dengan transparansi, keterbukaan, dan fokus pada kepuasan masyarakat (Gufran et al., 2021). Masyarakat saat ini tidak hanya menuntut pelayanan yang cepat dan akurat, tetapi juga mengharapkan transparansi, kemudahan akses, dan pelayanan yang ramah serta responsif. Oleh karena itu, Kantor Camat Denpasar Utara perlu terus berinovasi dan mengoptimalkan strategi pelayanannya agar dapat memenuhi harapan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis.

Era persaingan global dan digitalisasi menuntut adanya perubahan dan adaptasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penggunaan teknologi informasi, misalnya, dapat menjadi salah satu cara untuk mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan aksesibilitas masyarakat. Namun, dalam era otonomi daerah saat ini, kualitas pelayanan aparat pemerintah akan semakin diuji untuk menjadi lebih optimal dan mampu memenuhi tuntutan masyarakat yang terus meningkat (Muhammad Hidayatullah, 2024). Oleh karena itu, pengembangan kompetensi pegawai melalui program edukasi pelayanan prima menjadi sangat krusial.

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah "Excellent Service" yang secara harafiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik (Suhartono et al., 2019). Edukasi pelayanan prima bukan hanya tentang peningkatan pengetahuan teknis, tetapi juga mencakup pembentukan sikap dan perilaku yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Menurut (Hermawan, 2020) konsep pelayanan prima atau pelayanan terbaik hingga saat ini dianggap sebagai salah satu solusi efektif dalam jasa pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan secara menyeluruh. Program ini dirancang untuk memberikan pemahaman yang mendalam kepada pegawai tentang pentingnya pelayanan yang berkualitas, serta membekali mereka dengan keterampilan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang memenuhi atau bahkan melampaui harapan masyarakat.

Dalam konteks ini, Kantor Camat Denpasar Utara berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya melalui berbagai upaya strategis, salah satunya adalah dengan adanya program edukasi pelayanan prima kepada pegawai. Program ini diharapkan tidak hanya akan mempertahankan tingkat kepuasan masyarakat yang sudah tinggi, tetapi juga mendorong terciptanya inovasi dan perbaikan berkelanjutan dalam setiap aspek pelayanan. Dengan demikian, Kantor Camat Denpasar Utara dapat menjadi contoh teladan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Melalui penelitian ini, akan dibahas secara mendalam bagaimana program edukasi pelayanan prima dapat diimplementasikan dengan efektif di Kantor Camat Denpasar Utara, serta bagaimana dampaknya terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi instansi pemerintah lainnya dalam upaya mengoptimalkan pelayanan publik di era yang semakin kompleks dan dinamis ini.

2. METODE

Penelitian ini terbagi atas 2 tahapan yaitu tahapan edukasi dan tahapan evaluasi.

2.1. Tahap Edukasi

Tahap ini dimulai dengan identifikasi kebutuhan materi edukasi berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Berdasarkan temuan tersebut, dirancang program edukasi pelayanan prima yang fokus pada peningkatan keterampilan dan pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang semakin baik.

2.2. Tahap Evaluasi

Setelah program edukasi dilaksanakan, maka dilanjutkan dengan tahap evaluasi kerja. Dimana pada tahapan ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur efektivitas program edukasi pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Camat

Denpasar Utara. Data utama diperoleh melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), yang dilakukan sebelum dan sesudah pelaksanaan program edukasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menilai dampak program edukasi pelayanan prima yang dilakukan di Kantor Camat Denpasar Utara terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Kegiatan edukasi dilaksanakan pada hari Kamis, 1 Agustus 2024, dan evaluasi dilakukan pada tanggal 5, 6, 7, dan 8 Agustus 2024 melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Hasil yang diperoleh menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam beberapa indikator utama pelayanan.

3.1. Survei Kepuasan Masyarakat Sebelum Edukasi

205	11.44 / 25.07.2024 & NON PERJULIHAN	3	4	4	4	4	4	4	8
206	12.52 / 25.07.2024 & NON PERJULIHAN	4	4	3	4	4	3	5	8
207	13.54 / 25.07.2024 & NON PERJULIHAN	3	4	4	4	3	4	4	4
208	15.37 / 25.07.2024 & NON PERJULIHAN	4	4	3	4	4	4	4	4
8 BALAI USBUR		187	165	187	204	197	185	188	203
NIRI USBUR		3,673	3,633	3,617	4,020	3,945	3,945	3,945	4,020
NIRI TARTAMBAHAN USBUR		16,411	16,402	16,411	18,440	18,411	18,411	18,411	18,440
IKM UTUK PELAYANAN		3.71							

INDICES KEPUASAN MASYARAKAT (KMI)
KECAMATAN DENPASAR UTARA
KOTA DENPASAR
BULAN JULI TAHUN 2024

NILAI KMI

93,15

NAMA LAYANAN: PELAYANAN UMUM

POINTE:

JUMELAI = 61 ORANG
 JENIS KELAMIN = 27 Orang P-24 Orang
 PENDIDIKAN = 50 - 1 Orang
 SMP = 5 Orang
 SMA = 20 Orang
 DIN = 5 Orang
 ST = 1 Orang
 SD = 1 Orang
Periode Survei = 01-07-2024 SD 31.7.2024

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ADA BERIKAN
 MASUKAN ADA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UTUK KAMU AGAN TERUS MEMPERBAIKI
 DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Gambar 1. Hasil Nilai SKM Kecamatan Denpasar Utara Bulan Juli 2024

Sebelum program edukasi dilaksanakan, hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Camat Denpasar Utara sebesar 93,15%. Data ini di peroleh dari hasil Indek Kapuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Denpasar Utara bulan juli tahun 2024. Survei ini melibatkan sembilan indikator utama pelayanan publik, yang mencakup:

- **Prosedur Pelayanan:** Mengukur kemudahan dan kejelasan alur pelayanan yang diterapkan, termasuk tahapan yang harus dilalui oleh masyarakat.
- **Persyaratan Pelayanan:** Menilai kelengkapan dan kejelasan dokumen atau administrasi yang diperlukan dalam proses pelayanan.
- **Kecepatan Waktu Pelayanan:** Mengukur ketepatan waktu dalam menyelesaikan layanan, sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- **Kewajaran Biaya/Tarif:** Menilai keterjangkauan dan kesesuaian biaya yang dikenakan terhadap kualitas layanan yang diberikan.
- **Kesesuaian Produk:** Mengukur kesesuaian antara jenis layanan yang diterima dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh instansi.
- **Kompetensi Pelaksana:** Menilai kemampuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, termasuk pengetahuan dan keahlian teknis.
- **Perilaku Pelaksana:** Mengukur sikap dan perilaku petugas dalam berinteraksi dengan masyarakat, termasuk keramahan dan kesopanan.
- **Kualitas Sarana dan Prasarana:** Menilai kualitas fasilitas fisik dan peralatan yang digunakan dalam proses pelayanan, termasuk kebersihan dan kenyamanan.
- **Penanganan Pengaduan:** Mengukur efektivitas dan responsivitas instansi dalam menangani pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat.

3.2. Pelaksanaan Program Edukasi Pelayanan Prima

Pada hari Kamis, 1 Agustus 2024, Dilaksanakan program edukasi playanan prima di Kantor Camat Denpasar Utara dengan melibatkan pegawai khususnya bagian pelayanan umum. Kegiatan ini bertujuan untuk mengoptimalkan pemahaman dan keterampilan pegawai dalam

memberikan pelayanan publik, dengan fokus pada penerapan prinsip-prinsip pelayanan prima di lingkungan pemerintahan.



Gambar 2. Edukasi Pelayanan Prima Kepada Pegawai Kantor Camat Denpasar Utara

Seluruh kegiatan edukasi dilakukan melalui presentasi materi yang komprehensif dan terstruktur. Materi yang disampaikan mencakup beberapa aspek penting, antara lain:

a. Pengertian Pelayanan Prima di Instansi Pemerintahan:

Pada slide pertama diisi penjelasan tentang definisi pelayanan prima, yaitu pelayanan publik yang diberikan secara profesional, responsif, dan transparan, guna memenuhi atau bahkan melampaui harapan masyarakat. Pegawai diajak untuk memahami pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas demi membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan menciptakan citra positif bagi instansi.

b. Komponen Utama Pelayanan Prima:

Selanjutnya, pegawai diperkenalkan dengan komponen-komponen utama yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan prima. Ini termasuk kecepatan pelayanan, transparansi informasi, akuntabilitas dalam setiap tindakan, profesionalisme dalam berinteraksi, serta kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat. Materi ini bertujuan untuk memberikan pemahaman mendalam tentang bagaimana masing-masing komponen tersebut berkontribusi pada kepuasan masyarakat.

c. Langkah-Langkah Praktis Menerapkan Pelayanan Prima:

Bagian terakhir dari presentasi ini berfokus pada langkah-langkah praktis yang dapat diterapkan oleh pegawai dalam keseharian mereka. Pegawai diajak untuk memahami pentingnya pemetaan kebutuhan masyarakat, pengembangan kompetensi secara berkelanjutan, optimalisasi teknologi informasi, serta pentingnya evaluasi dan monitoring berkala. Selain itu, ditekankan pula pentingnya penghargaan dan motivasi sebagai bagian dari upaya menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pelayanan prima.

Presentasi ini dirancang untuk memberikan pengetahuan yang mendalam dan dapat diaplikasikan langsung oleh para pegawai dalam tugas sehari-hari. Dengan demikian, diharapkan pegawai Kantor Camat Denpasar Utara dapat lebih siap dan mampu memberikan pelayanan yang tidak hanya memenuhi, tetapi juga melampaui ekspektasi masyarakat.

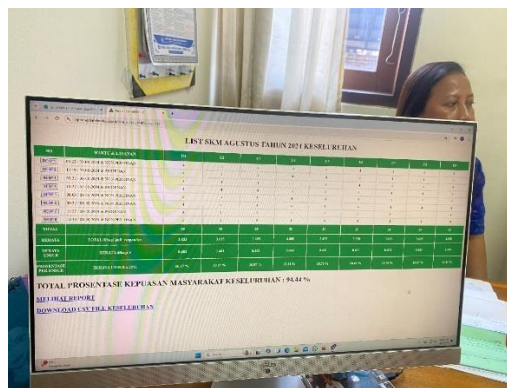
3.3. Evaluasi Melalui Survei Kepuasan Masyarakat

Evaluasi pasca-edukasi dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diadakan pada tanggal 5, 6, 7, dan 8 Agustus 2024. Survei ini melibatkan masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Camat Denpasar Utara selama periode tersebut. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan pada seluruh indikator utama pelayanan:

- **Prosedur Pelayanan:** Masyarakat merasakan prosedur yang lebih mudah dan jelas.
- **Persyaratan Pelayanan:** Persyaratan yang diperlukan menjadi lebih jelas dan mudah dipahami.

- **Kecepatan Waktu Pelayanan:** Layanan diberikan dengan lebih cepat dan efisien.
- **Kewajaran Biaya/Tarif:** Biaya layanan dipandang semakin wajar dan sesuai dengan kualitas yang diberikan.
- **Kesesuaian Produk:** Jenis layanan yang diterima semakin sesuai dengan harapan masyarakat.
- **Kompetensi Pelaksana:** Kemampuan petugas dalam melayani masyarakat mengalami peningkatan signifikan.
- **Perilaku Pelaksana:** Sikap ramah dan santun petugas semakin dirasakan oleh masyarakat.
- **Kualitas Sarana dan Prasarana:** Fasilitas pelayanan semakin nyaman dan mendukung.
- **Penanganan Pengaduan:** Respon terhadap pengaduan masyarakat menjadi lebih cepat dan efektif.

Secara keseluruhan, rata-rata kepuasan masyarakat meningkat menjadi 94,44%, menunjukkan bahwa program edukasi ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Camat Denpasar Utara.



Gambar 3.3 Evaluasi Pasca Edukasi Pelayanan Prima Melalui Survey Kepuasan Masyarakat

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa program edukasi pelayanan prima yang diterapkan di Kantor Camat Denpasar Utara berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik secara signifikan. Meskipun tingkat kepuasan masyarakat sudah tinggi dengan nilai 93,15% sebelum pelaksanaan program, hasil evaluasi pasca-edukasi menunjukkan adanya peningkatan lebih lanjut, dengan nilai kepuasan mencapai 94,44%. Peningkatan ini mencerminkan keberhasilan edukasi dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan pegawai mengenai pentingnya pelayanan berkualitas, serta bagaimana pelayanan yang lebih baik dapat memberikan kontribusi langsung terhadap peningkatan kepuasan masyarakat. Program ini tidak hanya memperkuat kompetensi teknis pegawai, tetapi juga mendorong perubahan sikap dan perilaku yang berorientasi pada kepuasan masyarakat, menjadikannya strategi yang efektif dalam optimalisasi pelayanan publik di era yang semakin dinamis.

DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2020). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- Gufran, Syamsuddin, Kasmar, & Akbar, R. (2021). Pendampingan Penyusunan Standar Pelayanan di Desa Dorokobo Kabupaten Dompu dalam Mewujudkan Pelayanan Prima. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(5), 733-740. <http://bajangjournal.com/index.php/J-ABDI>
- Hermawan, H. (2020). Meningkatkan Kompetensi Pengelola Wisata Desa melalui Penyuluhan Pelayanan Prima. *Abdimas Pariwisata*, 1(1), 1-10. <https://jurnal.ampta.ac.id/index.php/JAP/article/view/15>
- Muhammad Hidayatullah, G. (2024). Penerapan Pelayanan Prima pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), 1219-1229. <https://ejournal.nusantaraglobal.ac.id/index.php/sentri/article/view/2407>
- Setiawati, R. (2020). Implementasi Sapta Pesona sebagai Upaya dalam Memberikan Pelayanan Prima pada Wisatawan di Desa Wisata Pentingsari. *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan*, 2(2), 128-142. <https://doi.org/10.7454/jabt.v2i2.98>
- Suhartono, Azizah, E. P. N., Hakim, L., & Hartanti. (2019). Hubungan Pelayanan Prima dengan Kepuasan Pelanggan PT Kereta Api Indonesia (Persero) pada Stasiun Pasar Senen Jakarta. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 5(3), 262-273. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/download/2574/2277>