

Pelatihan Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Desa Padang Genting Kecamatan Talawi Kabupaten Batu Bara

Sri Rezki Maulina Azmi^{1*}, Muthia Dewi², Cecep Maulana³

Program Studi Sistem Informasi, STMIK Royal, Indonesia

Email: ^{1*}srirezi.aulina@yahoo.com, ²tiadaisu@gmail.com, ³cecep.maulana1977@gmail.com

Email Corresponding Author: srirezi.aulina@yahoo.com

Abstrak-Perkembangan bidang teknologi pada saat sekarang ini memberikan kontribusi dan pengaruh yang signifikan bagi dunia pemerintahan. Pengelolaan data pemerintahan seperti data pegawai, masyarakat dan elemen lainnya sehingga proses penyampaian informasi menjadi lebih cepat dan terstruktur. Program Pengabdian kepada Masyarakat ini berupa membantu pelayanan publik di Kantor Lurah Desa Padang Genting Kecamatan Talawi Kabupaten Batu Bara, dengan membantu mengatasi permasalahan yang dihadapi yaitu kurang optimalnya pelayanan publik terhadap masyarakat di Kantor Lurah Desa Padang Genting Kecamatan Talawi Kabupaten Batu Bara. Adapun masalah yang dihadapi di Kantor Lurah Desa Padang Genting yaitu terjadi pengurangan Tenaga Kerja Kontrak dan Tenaga Honorer sehingga berdampak terhadap pelayanan di Kantor Lurah Desa Padang Genting Kecamatan Talawi Kabupaten Batu Bara menjadi kurang optimal, dengan alasan itulah melaksanakan PKM membantu bagian pelayanan dan penyusunan administrasi dan lain-lainnya. Metode dalam kegiatan ini diawali dengan tahap persiapan, tahap pelaksanaan, tahap evaluasi dan tahap pelaporan. Adapun hasil dari program ini adalah Lurah Desa Padang Genting Kecamatan Talawi Kabupaten Batu Bara memberikan respon positif dengan adanya program PKM ini yang dibuktikan dengan mengucapkan terimakasih karena telah terbantu kegiatan-kegiatan harian di Lurah Desa Padang Genting Kecamatan Talawi Kabupaten Batu Bara terutama dibagian pelayanan publik. Dengan demikian, tujuan dari program ini sudah tercapai berupa terbantunya pelayanan publik yang optimal di Kantor Lurah Desa Padang Genting Kecamatan Talawi Kabupaten Batu Bara.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Tenaga Kerja Kontrak, Tenaga Honorer

Abstract-Developments in the field of technology at this time provide a significant contribution and influence to the world of government. Management of government data such as data on employees, communities and other elements so that the process of conveying information becomes faster and more structured. This Community Service Program is in the form of assisting public services at the Lurah Desa Padang Genting Kecamatan Talawi Kabupaten Batu Bara Sub-district Office, by helping to overcome the problems faced, namely the lack of optimal public services. The problem faced at the Lurah Desa Padang Genting Kecamatan Talawi Kabupaten Batu Bara Sub-district Office is that there has been a reduction in contract workers and honorary workers so that the service at the Lurah Desa Padang Genting Kecamatan Talawi Kabupaten Batu Bara sub-district office has become less than optimal. The method in this activity begins with the preparation stage, the implementation stage, the evaluation stage and the reporting stage. The results of this program were that the Lurah Desa Padang Genting Kecamatan Talawi Kabupaten Batu Bara Sub-District Head gave a positive response to this PKM program which he proved by saying thank you for helping with daily activities in the Lurah Desa Padang Genting Kecamatan Talawi Kabupaten Batu Bara Sub-District Head, especially in the public service department. Thus, the aim of this program has been achieved in the form of helping optimal public services at the Lurah Desa Padang Genting Kecamatan Talawi Kabupaten Batu Bara Sub-district Office.

Keywords: Public Service, Contract Labor, Honorary Staff

1. PENDAHULUAN

Pelayanan (customer service) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi[1]. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat.[2]

Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintah dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan.[3]

Kualitas pelayanan publik merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan[4]. Kualitas merupakan suatu hal yang menentukan akan keberhasilan suatu pelayanan yang dilaksanakan baik itu berupa barang atau jasa, sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Keberhasilan dan kepuasan masyarakat dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan tersebut dijadikan sebagai ukuran mengenai bagus atau tidaknya pelayanan yang telah diberikan terhadap masyarakat[5].

Di era Globalisasi ini yang penuh tantangan dan peluang, Keberadaan sumber daya aparatur dititikberatkan pada unsur-unsur utama dalam pemberian pelayanan yang sebaik-baiknya. Aparaturlah yang bersentuhan secara langsung dari masyarakat sebagai penerima layanan.[6]

Dengan adanya pelayanan secara otomatis ada integrasi antara masyarakat dengan pegawai bersangkutan pada organisasi. Adapun tujuan dari dilaksanakannya program ini adalah untuk membantu pelayanan publik di Kantor Lurah

Desa Padang Genting Kecamatan Talawi Kabupaten Batu Bara supaya lebih maksimal karena terdapat kekurangan pegawai dalam bertugas sehari-hari.

2. KERANGKA TEORI

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. [7]

Terdapat dua istilah yang berkaitan dengan pelayanan yaitu melayani dan pelayanan. Melayani adalah membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang. Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.[8] Pemberian pelayanan harus berdasarkan pada beberapa prinsip pelayanan Prima sebagai berikut :[9]

- a) Appropriateness, yaitu setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus relevan dan signifikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat.
- b) Accessibility, yaitu setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus dapat diakses sedekat dan sebanyak mungkin oleh pengguna pelayanan.
- c) Continuity, yaitu setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- d) Technicality, yaitu setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus ditangani oleh petugas yang benar-benar memiliki kecakapan teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan, dan kemantapan aturan, sistem, prosedur dan instrumen pelayanan yang baku.

faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu: (1). Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum; (2). Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan; (3). Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; (4). Faktor organisasi yang merupakan alat serta system yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; (5). Faktor keterampilan petugas; (6). Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan.

3. METODE PELAKSANAAN

Sasaran kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah aparat /pegawai di Kantor Lurah Desa Padang Genting Kecamatan Talawi Kabupaten Batu Bara. Kegiatan pengabdian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data, baik dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Adapun tahapan dalam Kegiatan pelaksanaan Pengabdian Masyarakat terdiri dari :

1. Tahap Persiapan, dilaksanakan dengan melakukan survai, pembentukan tim, pembuatan surat pengantar dari kampus ketempat pelaksanaan program
2. Tahap Pelaksanaan, adapun kegiatan dilaksanakan dari tanggal 1 April s.d 30 April 2024
3. Tahap Evaluasi, dilakukan dengan membandingkan kondisi pelayan publik di Kantor Lurah Desa Padang Genting sebelum dan sesudah pelaksanaan program
4. ahap Pelaporan merupakan tahap terakhir yang disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban dari pelaksanaan program dengan dipublikasikan sebagai luaran dari kegiatan tersebut.

Adapun dalam kegiatan ini kami menggunakan teknik observasi, wawancara dan diskusi dengan pihak Lurah Desa Padang Genting.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun Kegiatan yang dilaksanakan di Kantor Lurah Desa Padang Genting Kecamatan Talawi Kabupaten Batu Bara antara lain:

1. Membuat Surat Dispensasi Nikah Dalam Pasal 7 UU No. 16 Tahun 2019 disebutkan bahwa pernikahan atau perkawinan hanya diizinkan apabila pria dan wanita sudah mencapai umur 19 tahun. Sementara jika terjadi adanya penyimpangan terhadap ketentuan umur, maka pihak terkait dapat meminta dispensasi nikah kepada pengadilan yang berwenang. Aturan pemberian dispensasi nikah adalah diajukan oleh orang tua atau wali dengan wajib mendengarkan pendapat kedua belah pihak calon mempelai. Hal ini tentunya dengan memperhatikan syarat-syarat atau persyaratan dispensasi nikah sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangnya. Surat dispensasi nikah di buat untuk dapat melakukan pernikahan 10 hari ke bawah yang telah di setujui oleh kedua belah pihak maupun kedua belah pihak Orang Tua atau Wali. Persyaratan untuk mengurus surat Dispensasi Nikah adalah membawa NA Laki-laki dan NA Perempuan, Akta Cerai (Bila Cerai Hidup)/Surat Keterangan Meninggal (Bila Cerai Mati), Surat persetujuan dari Kantor KUA untuk menikah di bawah 10 hari, dan Past Foto 3x4 masing-masing 2 buah. Setelah selesai membuat Surat Dispensasi Nikah langsung di print, serta memberikan nomor surat dan

meminta tanda tangan ke bapak Lurah / Staff yang ada di kantor Lurah dan memberi Stempel selanjutnya diberikan kepada masyarakat yang meminta Surat Dispensasi Nikah tersebut.

2. Membuat Surat Keterangan Pindah Surat keterangan pindah adalah surat yang menjadi sebuah bukti yang akan di ajukan ke tempat selanjutnya yang akan di jadikan tempat untuk menetap dengan jangka waktu lama. Persyaratan untuk mengurus Surat Keterangan Pindah yaitu membawa Surat Pengantar pada kantor Wali Nagari, Poto Copy KK dan Poto 4x6. Setelah selesai membuat Surat Keterangan Pindah langsung di print, Serta memberikan nomor surat dan meminta tanda tangan ke bapak Lurah / Staff yang ada di kantor Lurah dan memberi stempel selanjutnya diberikan kepada masyarakat yang meminta untuk membuatkan Surat Keterangan Pindah tersebut untuk bisa di ajukan ke pemerintahan kabupaten agar dapat di proses untuk dapat di setujui.
3. Membuat Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) SKTM atau Surat Keterangan Tidak Mampu adalah surat yang digunakan untuk keperluan keringanan biaya obat, pengajuan beasiswa, permohonan bantuan, dan lain sebagainya.

Pelatihan pelayanan publik adalah proses penyampaian layanan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Hal ini melibatkan pemerintah, pembuat kebijakan, dan penyedia layanan yang bekerja sama untuk memastikan pemberian layanan yang efektif dan efisien kepada warga negara. Pelatihan pelayanan publik sangat penting bagi kesejahteraan masyarakat dan pembangunan suatu negara secara keseluruhan.



Gambar 1. Foto Bersama Aparat Kantor Lurah Desa Padang Genting

5. SIMPULAN DAN SARAN

Dari pengabdian ini memperoleh respon positif dari pegawai/ staf Kantor Lurah Desa Padang Genting Kecamatan Talawi Kabupaten Batu Bara meminta untuk dapat memberikan pendampingan kembali, pada bagian kepegawaian juga menyadari bahwa sangat penting sekali mereka untuk memahami pencatatan, pembukuan serta pembuatan laporan absensi yang baik sehingga pada akhirnya pendampingan membantu peningkatan pegawai dalam pencatatan data. Saran kedepannya untuk mitra, yakni dapat mengelola kritik dan saran dengan baik dan merekap secara berkala data yang masuk dari masyarakat secara konsisten. Guna mendukung upaya perbaikan pelayanan publik agar berjalan baik dimata masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] L. S. J. Mamudi, "Analisis Struktur Kalimat Dalam Jurnal," *J. Skripsi*, 2017.
- [2] A. Kartini and D. Anggraeni Dewi, "Implementasi Pendidikan Pancasila dalam Menumbuhkan Rasa Nasionalisme Generasi Muda di Era Digital," *J. Pendidik. DAN KEWIRAUSAHAAN*, 2021, doi: 10.47668/pkwu.v9i2.136.
- [3] A. NURHAYAT, "A. Teori 1. Pengertian Teori," *Anal. Pengguna. Bhs. JURNALISTIK DALAM Ber. Krim. DI MEDIA ONLINE RIAUTERKINI.COM (PERIODE 1-31 MEI 2018)*, 2019.
- [4] Puspita, "JURNAL PENA INDONESIA Jurnal Bahasa dan Sastra Indonesia serta Pengajarannya," *J. Bhs. dan Sastra Indones. serta Pengajarannya*, 2018.

- [5] R. Mustika, "ETIKA BERKOMUNIKASI DI MEDIA ONLINE DALAM MENANGKAL HOAX," *Diakom J. Media dan Komun.*, 2018, doi: 10.17933/diakom.v1i2.30.
- [6] S. R. M. Azmi, M. Dewi, and D. Dailami, "Etika Berkomunikasi Menggunakan Media Sosial (WhatsApp) di STMIK Royal Kisaran," *JBSI J. Bhs. dan Sastra Indones.*, 2021, doi: 10.47709/jbsi.v1i01.1306.
- [7] Qudratullah and Rosniar, "Etika Komunikasi Dalam Berdiskusi," *J. Indones. Sos. Sains*, 2021, doi: 10.36418/jiss.v2i1.115.
- [8] D. I. PETUNJUK PENULISAN, "DAFTAR ISI DAN PETUNJUK PENULISAN," *J. Pemikir. dan Pengemb. Sekol. Dasar*, 2016, doi: 10.22219/jp2sd.v1i3.2720.
- [9] R. Maulinda and Suyanto, "Etika Komunikasi Dalam Menggunakan Media Sosial (Instagram)," *J. Eleronik Unpad*, 2017.