



## BIMBINGAN TEKNIS MANAJEMEN TATA KELOLA DESA DAN SERVICE EXCELLENT SEBAGAI PENUNJANG PELAYANAN PUBLIK DESA TAMANSARI CIAPUS BOGOR

### AUTHOR

<sup>1)</sup>Zara Tania Rahmadi, <sup>2)</sup>Rudi Laksono, <sup>3)</sup>Dadan Sundara, <sup>4)</sup>Romli,  
<sup>5)</sup>Achmad Fauzi, <sup>6)</sup>Rizky Dinar Pratama

### ABSTRAK

Kemampuan manajemen tata kelola dan pelayanan prima atau biasa disebut *Service Excellent* (SE) adalah hal yang sangat penting untuk diterapkan dalam suatu organisasi, terlebih organisasi ini merupakan pelayan publik atau masyarakat, tak urung halnya dengan Kantor Desa Tamansari, Ciapus, Bogor. Pengetahuan dan kemampuan tersebut sangat diperlukan sebagai penunjang kinerja pelayanan publik di Kantor Desa setempat. Pelayanan prima dimaksud adalah pelayanan yang mudah, cepat, dan cermat sehingga masyarakat dapat nyaman dalam berinteraksi. Untuk mendapatkan pemahaman keilmuan tentang hal itu diperlukan adanya pembinaan dan pendampingan dalam mempelajarinya. Untuk itu maka dibuatlah Bimbingan Teknis yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman keilmuan dan keterampilan khususnya tentang manajemen tata kelola dan pelayanan prima bagi Aparatur Desa Tamansari. Bimbingan teknis ini dilakukan dalam bentuk bimbingan teknis berkaitan dengan manajemen tata kelola dan pelayanan prima. Kegiatan tersebut dilakukan di Kantor Desa Tamansari dan diikuti oleh seluruh Aparatur Desa Tamansari, Ciapus, Bogor.

### Kata Kunci

Bimbingan Teknis, Pelayanan Prima, Manajemen, Desa

### AFILIASI

Prodi, Fakultas

<sup>1,4)</sup>Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi

<sup>2,3,6)</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi

<sup>5)</sup>Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer

Nama Institusi

<sup>1-6)</sup>Institut Bisnis dan Informatika (IBI) Kosgoro 1957

Alamat Institusi

<sup>1-6)</sup>Jl. M. Kahfi II No. 33, Jagakarsa, Jakarta Selatan, DKI Jakarta

### KORESPONDENSI

Author

Zara Tania Rahmadi

Email

ikpi.ztr@gmail.com

### LICENSE



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

## PENDAHULUAN

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "service excellent" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan. (Zaenal Mukarom dan Wijaya Laksana, 2018)

Menurut Semil dalam (Zulkarnain Wildan dan Sumarsono, 2018) kata pelayanan prima dalam bahasa Inggris keseharian tidak disebut sebagai *premium service*, tetapi disebut dengan *excellent service* (pelayanan yang unggul, baik sekali) atau *service excellent* (keunggulan pelayanan, pelayanan dengan mutu yang baik sekali).

Pelayanan prima merupakan tindakan atau upaya yang dilakukan perusahaan atau organisasi tertentu untuk memberikan pelayanan maksimal dengan tujuan agar pelanggan atau masyarakat bisa mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang dilakukan. Pelayanan prima diartikan sebagai *service excellent*. Bentuk pelayanan prima yang diberikan tentu berbeda-beda, tergantung sektor yang dikelola. Jika perusahaan atau lembaga fokus menjalankan bisnis produksi, pelayanan prima diwujudkan dalam bentuk menyediakan *customer services* dan menghadirkan produk berkualitas tinggi, sementara untuk bisnis jasa pelayanan prima diberikan dalam bentuk pelayanan maksimal demi kepuasan pelanggan.

Untuk memberikan pelayanan yang terbaik tidaklah mudah, terutama dengan kemajemukan masyarakat yang ada saat ini. Namun, perusahaan atau organisasi dapat menghadirkan pelayanan prima selama mengetahui konsep dan apa yang harus dilakukan.

Arah pelayanan publik yang prima berbasis teknologi informasi sebenarnya sudah tertuang dalam Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). SPBE memiliki prinsip efektivitas, keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, dan keamanan (Perpres RI No.95, 2018). Namun dalam implementasinya belum sampai sepenuhnya hingga ke tingkat Desa. Hal ini disebabkan oleh adanya keterbatasan jumlah sumber daya manusia yang menguasai Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dan belum meratanya jaringan internet (Arianto, 2018; Mayowan, 2016). Rendahnya tingkat pendidikan, skill, dan pengalaman dari aparat Desa menjadi salah satu penyebab rendahnya kualitas SDM di Desa (Mangindaan & Manossoh, 2018).

Kondisi ini juga terjadi di desa-desa di wilayah kabupaten Bogor. Aminah & Sutanto (2018) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa kapasitas aparat desa di Kabupaten Bogor, khususnya pada aspek pengetahuan, sikap dan keterampilan meskipun sudah tergolong cukup namun belum optimal dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan desa.

Berdasarkan Indeks Desa Membangun (IDM) tahun 2022, Kabupaten Bogor termasuk kategori "Kabupaten Maju" dengan 90 desa berstatus "Desa Berkembang", 231 desa berstatus "Desa Maju", dan 95 desa berstatus "Desa Mandiri" (Kemendes PDTT, 2022). Desa Tamansari adalah salah satu desa yang baru beranjak statusnya dari Desa Berkembang menjadi Desa Maju.

Dengan status baru tersebut, Desa Tamansari harus memiliki potensi sumber daya sosial, ekonomi dan ekologi, serta kemampuan mengelolanya untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat Desa, kualitas hidup manusia, dan menanggulangi kemiskinan (Permen Desa PDTT Nomor 2, 2016). Jika kriteria tersebut dapat dipenuhi, maka dapat meningkatkan statusnya menjadi "Desa Mandiri", tetapi sebaliknya maka akan turun statusnya menjadi "Desa Berkembang".

Untuk bisa meningkatkan statusnya menjadi Desa Mandiri, maka Pemerintah Desa Tamansari perlu didukung oleh sumber daya manusia aparat Desa yang memadai.



Upaya yang dapat dilakukan berupa pelaksanaan bimbingan teknis atau pelatihan bagi aparatur desa. Bidang keahlian yang perlu terus menerus ditingkatkan antara lain adalah:

1. Keahlian Manajemen
2. Keahlian Tata Kelola
3. Keahlian dalam bidang pelayanan publik
4. Keahlian dalam bidang teknologi pengembangan desa.

Untuk bidang manajemen tata kelola dan pelayanan publik tentunya akan memerlukan tim yang mumpuni untuk berbagi pengetahuan tersebut. Hal tersebut dikarenakan manajemen tata kelola dan pelayanan publik dapat mendukung perkembangan kemajuan desa.

Melihat kondisi yang terjadi di desa Tamansari tersebut, kami, Prodi Akuntansi dan Manajemen berencana untuk membantu pengembangan kualitas komunikasi SDM Aparatur Desa Tamansari Adapun pola bantuan tersebut berupa pelaksanaan bimbingan teknis yang akan mendiskusikan tentang pola manajemen tata kelola dan juga pelayanan publik yang diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik yang tepat dan cepat.

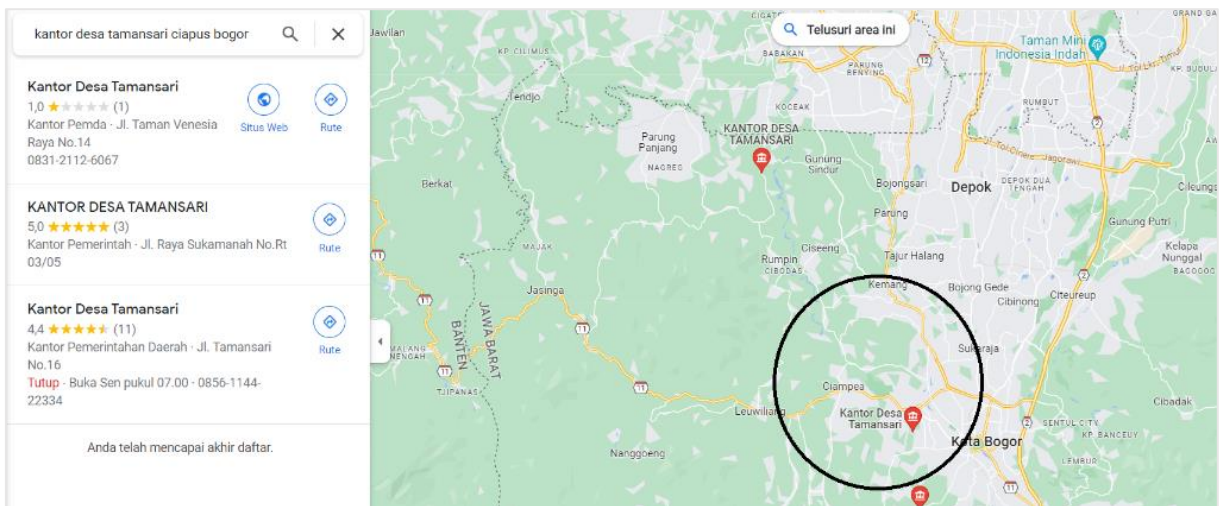
### **METODE PELAKSANAAN**

Pelaksanaan kegiatan ini merupakan kegiatan yang non-permanen yang hanya dilakukan satu kali saja namun berkelanjutan berupa pendampingan jika para aparatur desa memerlukan untuk berkonsultasi. Kegiatan ini diawali dengan menganalisis kebutuhan para Aparatur Desa tepatnya di Desa Tamansari yang sedang melakukan pengembangan potensi desa termasuk potensi sumber daya manusia (aparatur desa) dalam upaya peningkatan layanan publik desa untuk memberikan rasa nyaman masyarakat desa Tamansari dalam berinteraksi di Kantor Desa. Dengan banyaknya pelayanan yang harus dilakukan serta tuntutan kecepatan dan ketepatan pelayanan kantor desa maka diperlukan aspek manajemen tata kelola yang efektif dalam melakukan seluruh proses tersebut, salah satunya adalah manajemen tata kelola yang tentunya harus didukung oleh sikap layanan publik yang baik dan benar yang disebut juga *Service Excellent* baik dari pelayanan secara administratif dan praktik pelayanan langsung.

Metode pelaksanaan yang digunakan adalah metode bimbingan teknis. Metode bimbingan teknis dilakukan karena untuk materi ini memerlukan praktik secara teknis dan langsung sehingga metode bimbingan teknis ini dianggap efektif dalam waktu yang relatif tidak panjang namun dapat memberikan solusi yang optimal atas minimnya pengetahuan para aparatur desa setempat mengenai manajemen tata kelola dan *service excellent* (pelayanan prima). Bimbingan teknis ini tidak menggunakan modul tersendiri hanya menggunakan materi pada slide yang langsung diperagakan untuk materi pelayanan prima. Bimbingan teknis ini meliputi presentasi, konsultasi dan pendampingan yang diawali dengan proses wawancara dan diskusi. Adapun penjelasan metode yang dijalankan adalah sebagai berikut:

1. Wawancara pendahuluan dan diskusi kebutuhan mitra  
Wawancara dan diskusi dilakukan terlebih dahulu terhadap Aparatur Desa Tamansari, Ciapus, Bogor. Wawancara ini dimaksudkan untuk menelaah kebutuhan dari Desa atau Aparatur Desa Setempat sekaligus meninjau langsung implementasi pelayanan publik yang terkait manajemen tata kelola dan praktik pelayanan prima. Hasil wawancara dan diskusi ini yang menggambarkan bahwa aparatur Desa setempat masih memerlukan pendampingan secara teknis terkait dengan manajemen tata kelola dan pelayanan prima yang kemudian menentukan lokasi pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat oleh tim yaitu di Kantor Desa Tamansari, Kecamatan Tamansari, Ciapus, Bogor.





**Gambar 1. Peta Lokasi Kegiatan**

2. Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat dengan mitra adalah Aparatur Desa Tamansari, Ciapus, Bogor dilaksanakan di kantor Desa setempat yang diawali dengan pelaksanaan presentasi materi mengenai manajemen tata kelola dan pelayanan prima (*service excellent*). Setelah kegiatan tersebut dilakukan pula bimbingan teknis berupa praktik pelayanan prima dan selanjutnya diikuti dengan konsultasi dan pendampingan oleh tim terhadap aparatur desa setempat.

3. Tahap Evaluasi

Evaluasi yang dilakukan dalam pelaksanaan kegiatan ini adalah berupa pengamatan secara observasi kualitatif pelayanan prima di Kantor Desa Tamansari. Dalam penilaian kualitatif awal berdasarkan pengamatan tim dan juga hasil diskusi dengan pimpinan desa setempat didapatkan hasil bahwa masih banyak sekali pegawai atau aparatur desa yang tidak dapat melakukan manajemen tata kelola sesuai prosedur yang berlaku dan tidak melakukan pelayan secara prima dengan baik dan benar. Dari hasil kegiatan ini ada beberapa hal yang akhirnya ditemukan oleh tim bahwa aparatur desa setempat memperoleh informasi baru dari hasil bimbingan tim seperti misalnya langkah tata kelola yang baik dan benar, performa personal, teknik melayani dan beberapa hal lainnya sehingga pimpinan desa setempat berupaya agar materi yang telah diberikan tersebut dapat diterapkan. Adapun dalam proses penerapannya saat ini baik pimpinan dan aparatur desa setempat saling mengevaluasi secara kualitatif agar dapat memberikan pelayanan yang terus meningkat dan semakin baik.

4. Pembuatan Luaran (*Outcome*)

Luaran yang diharapkan pada pelaksanaan Program Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini adalah Peningkatan *knowledge dan skil* serta pengalaman tim dan objek sasaran PkM, terbentuknya laporan akhir Program Pengabdian Kepada Masyarakat, dan artikel ilmiah yang terpublikasi yang mencakupi apa yang telah dilaksanakan pada kegiatan PkM ini.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Seluruh Peserta Bimbingan teknis terdiri dari kurang lebih 30 orang peserta yang terdiri dari keseluruhan aparatur / perangkat Desa Tamansari, 2 Instruktur Utama, dan 3 orang tim Pengabdian Kepada Masyarakat yang memberikan sumbangsihnya berupa pengalaman, ilmu bidang manajemen tata kelola dan pelayanan prima, Materi disampaikan melalui presentasi dan diskusi kelompok kecil.





Susunan acara pada Bimbingan Teknis ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan PkM**

No	Jadwal	Kegiatan
1	09.00 – 09.10	Persiapan dan Registrasi
2	09.10 – 09.20	Sambutan Ketua Tim Pengabdian kepada Masyarakat
3	09.20 – 09.30	Sambutan Kepala Desa Tamansari
4	09.30 – 10.30	Materi: Manajemen, Tata Kelola dan Praktik Pelayanan Prima, Senyum, Sapa, Salam
5	10.30 – 11.10	Tanya Jawab dan Diskusi Penutupan

Sesi Utama pada pelaksanaan kegiatan ini mencakup materi manajemen tata kelola dan pelayanan prima beserta praktik pelayanan prima dari mulai performa , tingkah laku, senyum, sapa , salam, dan pola kebiasaan lainnya (*habit*).



**Kegiatan observasi dan wawancara Bapak Sekdes Bapak Ika Acim.,Slp.di Kantor Desa Tamansari dan Kegiatan Bimbingan Teknis Manajemen Tata Kelola dan Pelayanan Prima di Kantor Desa Tamansari, Bogor.**



**Gambar 2. Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat Bimbingan Teknis Manajemen Tata Kelola dan Pelayanan Prima**



Evaluasi merupakan tahap akhir dari rangkaian acara ini untuk mengetahui tingkat kesuksesan kegiatan ini beserta capaiannya. Berikut adalah hasil kuesioner yang diberikan ke peserta dan diisi oleh 30 peserta:

**Tabel 2. Tabel Evaluasi Kegiatan**

No	Komponen Evaluasi	Nilai				
		1	2	3	4	5
1	Jenis materi sesuai kebutuhan	0	0	0	21%	79%
2	Waktu pelaksanaan memadai	0	0	0	45%	55%
3	Kehlian narasumber sesuai	0	0	0	30%	70%
4	Interaksi narasumber dengan peserta baik	0	0	0	16,70%	83,30%
5	Peserta menginginkan bimtek ini bisa dilakukan periodik/kontinu	0	0	0	40%	60%
6	Peserta berminat mengikuti bimtek lanjutan	0	0	0	50%	50%
7	Peserta puas dengan pelaksanaan bimtek	0	0	0	18%	82%

Dari hasil kuesioner tersebut, seluruh peserta diasumsikan puas terhadap penyajian materi dan interaksi dengan para narasumber.

### KESIMPULAN

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) dalam kerja sama kampus IBI Kosgoro 1957 dengan Kantor Desa Tamansari, Ciapus, Bogor dapat terlaksana dengan baik dan lancar dan juga menghadirkan suatu kepuasan bagi peserta yang mendapatkan *sharing* informasi dan *knowledge* yang bermanfaat dalam rangka menunjang kinerja positif dan peningkatan pelayanan publik aparatur desa tamansari kepada masyarakat setempat. Kegiatan ini juga menghadirkan teknik teknik baru yang akhirnya dapat meningkatkan citra positif aparatur desa dari mulai hal pengelolaan manajemen , pelayanan prima, performa personal, performa kerja, kecepatan dan ketepatan kerja dan juga hal lain terkait pelayanan dan tata kelola yang menunjang proses pelayanan kepada masyarakat dari sekarang sampai waktu yang akan datang.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami haturkan pada Perangkat Desa Tamansari, Ciapus, Bogor atas terlaksananya Bimbingan Teknis Komunikasi Digital sebagai Penunjang Kinerja Aparatur Desa Tamansari, Ciapus, Bogor dan kami ucapkan terima kasih pada LPPM IBI Kosgoro 1957 yang telah memfasilitasi acara ini dengan dukungan dalam Hibah Internal Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat IBI Kosgoro 1957.

### REFERENSI

Aminah, S., & Sutanto, H. P. (2018). Analisis Tingkat Kapasitas Aparatur Pemerintah Desa di Kabupaten Bogor. *Matra Pembaruan*, 2(3), 149–160. <https://doi.org/10.21787/mp.2.3.2018.149-160>

Arianto, I. D. (2018). Pemanfaatan Teknologi Komunikasi Dan Informasi Di Desa Kesamben Kecamatan Kesamben Jombang. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 8(1), 59–65. <https://doi.org/10.33005/jdg.v8i1.1216>

Hootsuite (We are Social). (2022). *Digital 2022 Indonesia*.

Kemendes PDTT. (2022). *Peringkat Nilai Rata-Rata Indeks Desa Membangun Tahun 2022*. Direktorat Jenderal Pembangunan Desa dan Perdesaan, Kementerian Desa Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi.

Mangindaan, J. V., & Manossoh, H. (2018). Kualitas Sumber Daya Manusia Pemerintah Desa dalam Pengelolaan Dana Desa Yang Bersumber Dari Anggaran Pendapatan Dan Belanja Negara di Kecamatan Tabukan Utara Kab. Kepulauan Sangihe. *Jurnal LPPM Bidang*



- EkoSosBudKum, 4(1), 35–49.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lppmekosobudkum/article/view/24105>
- Mayowan, Y. (2016). Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Desa (Studi Kasus di Kabupaten Lamongan). *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 10(01), 14–23. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2016.010.01.2>
- Nikijuluw, G. M. E., Rorong, A., & Londa, V. Y. (2020). Perilaku Masyarakat Di Era Digital (Studi di Desa Watutumou III Kecamatan Kalawat Kabupaten Minahasa Utara). *Jurnal Administrasi Publik*, 6(92), 1–12. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/29464>
- Nursetiawan, I. (2020). Peningkatan Pelayanan Pemerintahan Desa Berbasis Smart Village. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 112–120. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/3420>
- Peraturan Presiden RI Nomor 95. (2018). *tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Kementerian Sekretariat Negara RI.
- Permen Desa PDTT Nomor 2. (2016). *tentang Indeks Desa Membangun*.
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Kompetindo.
- Daryanto., Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Gaya Media.

