

## **Penguatan Pemberian Pelayanan Prima Bagi Aparatur Desa Taluduyu Kecamatan Buntulia Kabupaten Pohuwato**

**Alfiyah Agussalim<sup>1\*</sup>, Rahmatia Pakaya<sup>2</sup>, Abdul Mukhlis Akuba<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ilmu Sosial, Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia

Email: [1\\*alfiyahagussalim@ung.ac.id](mailto:alfiyahagussalim@ung.ac.id)

(\* : coresponding author)

**Abstrak** – Pelayanan prima merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat, terutama dalam pelayanan publik di tingkat pemerintah desa. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Taluduyunu serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pelayanan, sehingga menciptakan transparansi dan akuntabilitas publik. Metode yang digunakan dalam pengabdian ini adalah dengan memberikan penguatan berupa edukasi kepada seluruh aparatur pemerintah Desa Taluduyunu tentang pentingnya pelayanan prima kepada masyarakat. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Desa Taluduyunu Kecamatan Buntulia Kab. Pohuwato, melalui beberapa tahapan, mulai dari observasi langsung dilapangan untuk menganalisis kebutuhan, penyusunan materi edukasi, pelaksanaan pengabdian, sampai dengan pelaporan hasil pengabdian. Dari hasil kegiatan pengabdian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan keterampilan aparatur pemerintah Desa Taluduyunu Kecamatan Buntulia Kab. Pohuwato dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas, serta mendorong partisipasi aktif Masyarakat dalam membangun desa. Disamping itu, melalui program pengabdian ini diharapkan dapat menjadi model percontohan bagi desa-desa lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemberian pelayanan yang prima dan berkualitas.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Pemerintah Desa, Pelayanan Prima

**Abstract** - *Excellent service is one of the important aspects in improving the quality of life of the community, especially in public services at the village government level. This community service activity aims to improve the quality of public services in Taluduyunu Village and encourage active community participation in the service process, thereby creating transparency and public accountability. The method used in this service is to provide reinforcement in the form of education to all Taluduyunu Village government officials about the importance of excellent service to the community. Community service activities in Taluduyunu Village, Buntulia District, Pohuwato Regency, through several stages, starting from direct observation in the field to analyze needs, preparation of educational materials, implementation of service, to reporting the results of service. From the results of this service activity, it is hoped that it can increase the understanding and skills of Taluduyunu Village government officials, Buntulia District, Pohuwato Regency in providing fast, accurate, and quality services, as well as encouraging active community participation in village development. In addition, through this service program it is hoped that it can become a pilot model for other villages to improve the quality of public services through the provision of excellent and quality services.*

**Keywords:** Excellent Service, Service Quality, Village Government

### **1. PENDAHULUAN**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik dimaksudkan sebagai 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 penyelenggaraa pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undangundang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik , 2009). Sebagai salah satu bagian dari penyelenggara pelanan publik, pemerintah desa berkewajiban mberikan pelayanan yang baik bagi seluruh warganya, sebagaimana dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah ditcantumkan bahwa Desa Sebagai kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah, yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adatistiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (Pemerintahan Daerah, 2014). Seiring dengan perkembangan masyarakat desa, kebutuhan akan pelayanan yang semakin kompleks serta pelayanan

yang prima, cepat, dan tepat sangat diperlukan oleh masyarakat, hal ini tentunya tidak lepas dari peran penting aparatur pemerintah desa sebagai pengayom masyarakat di tingkat desa yang menyediakan pelayanan kepada masyarakatnya serta menyejahterakan masyarakat desanya. Pemberian pelayanan prima kepada masyarakat merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat, dalam penyelenggaraan pelayanan harus mengandung unsur transparansi yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti serta dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan (Sedarmayanti, 2012). Menurut Barata pelayanan prima adalah suatu jenis komunikasi atau interaksi yang terjadi antara seseorang dengan sekelompok orang atau sekelompok orang secara fisik yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan pelanggan. Sejanjutnya menurut Barata, tujuan utama pemberian pelayanan prima baik di organisasi publik maupun swasta adalah untuk memastikan kualitas perawatan dan kualitas hasil. Barata menyatakan konsep pelayanan prima berdasarkan A6 yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyeraskan konsep-konsep sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*activity*), kemampuan (*capacity*), penampilan (*appearance*) dan tanggung jawab (*accountability*) (Henrayady et al., 2023). Sejalan dengan dua pendapat yang dituliskan, terlihat bahwa pelayanan prima menjadi suatu cara pemberian pelayanan kepada pelanggan, dalam hal ini adalah masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya dan meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, yang terjadi di berbagai desa di Indonesia selama ini justru pada pelaksanaannya banyak terjadi hal-hal yang tidak sesuai dengan tugas dan fungsi para aparatur pemerintah desa, sehingga menyebabkan rendahnya pelayanan kepada Masyarakat baik secara kualitas maupun kuantitas. Berdasarkan penelitian Adventus dituliskan bahwa permasalahan dalam pemberian pelayanan prima kepada masyarakat salah satunya disebabkan oleh kinerja aparatur yang kurang kompeten atau tidak memiliki keahlian dalam bidang pelayanan sehingga dapat menimbulkan ketimpangan pada saat pelaksanaan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat. Hal ini dapat diartikan bahwa kompetensi atau kemampuan aparatur pemerintah desa mempunyai peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, dimana aparatur pemerintah desa mempunyai wewenang dan tanggung jawab untuk menjalankan tugas pokok dan fungsinya dalam memberikan pelayanan yang prima secara profesional dan berkompeten. Dengan adanya tata cara dan prosedur yang ditetapkan, aparatur desa juga di tuntut untuk mempunyai tingkat kedisiplinan dan menaati aturan sesuai perundang-undangan yang ada (Adventus, 2015). Pemberian pelayanan prima sangat penting diberikan kepada masyarakat termasuk masyarakat Desa Taluduyunu, Kecamatan Buntulia, Kabupaten Pohuwato, karena masih terdapat beberapa permasalahan yang menghambat tercapainya pelayanan prima yang ada di Desa Taluduyunu, yaitu: Jumlah aparatur pemerintah desa yang bertanggung jawab terhadap pelayanan publik di Desa Taluduyunu masih sangat terbatas, hal ini mengakibatkan antrian panjang dan waktu tunggu yang lama bagi masyarakat yang ingin mengakses layanan. Selain itu, kurangnya pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi petugas pelayanan menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Disamping itu fasilitas pelayanan yang ada di Kantor Desa Buntulia masih perlu diadakan perbaikan dan pembaruan, terutama pada ruangan tunggu pelayanan yang cukup sempit dan pengap karena tidak adanya pendingin ruangan di kantor desa tersebut, kurangnya peralatan modern membuat proses pelayanan menjadi tidak efisien. Standar pelayanan yang tidak diterapkan secara merata menyebabkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat. Beberapa petugas mungkin memberikan layanan yang baik, sementara yang lain tidak. Diskriminasi dalam pelayanan, baik berdasarkan status sosial maupun ekonomi, juga menjadi masalah yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah di Desa Buntulia. Perlunya inovasi dalam pelayanan publik sangat penting, namun saat ini pelayanan yang ada masih bersifat konvensional. Teknologi modern belum dimanfaatkan secara optimal untuk mempermudah akses dan meningkatkan efisiensi layanan. Minimnya upaya untuk berinovasi membuat pelayanan terasa stagnan dan kurang menarik di mata masyarakat. Proses penanganan keluhan masyarakat juga sering kali lambat dan tidak efektif. Masyarakat merasa bahwa saluran untuk menyampaikan keluhan tidak jelas, sehingga banyak yang memilih untuk tidak melaporkan masalah mereka. Akibatnya, isu-isu yang seharusnya dapat diselesaikan dengan cepat menjadi berlarut-larut. Permasalahan-permasalahan ini saling terkait dan mempengaruhi satu sama lain, sehingga diperlukan langkah-langkah strategis untuk memperbaiki pelayanan publik di Desa Buntulia. Pendekatan yang melibatkan masyarakat, peningkatan kapasitas

sumber daya manusia, serta inovasi dalam sistem pelayanan akan sangat membantu dalam menciptakan pelayanan prima yang diharapkan. Dalam upaya menangani permasalahan yang terjadi, maka langkah awal yang harus dilakukan yaitu memberikan edukasi dan penguatan kepada aparatur pemerintah desa untuk selalu memberikan pelayanan prima dan berkualitas agar terciptanya pemerintahan yang baik dan profesional.

## **2. METODE PELAKSANAAN**

Metode pengabdian masyarakat ini menggunakan metode edukasi dan penguatan yang melibatkan dosen jurusan Administrasi Publik bersama aparat pemerintah desa Taluduyunu, Kecamatan Buntulia, Kabupaten Pohuwato. Kegiatan pengabdian ini dibagi menjadi beberapa agenda kegiatan yakni:

- a. **Persiapan.** Sebelum kegiatan pengabdian dilaksanakan, tim dosen melakukan observasi awal melalui pengamatan secara langsung terhadap kegiatan pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah yang ada di Desa Taluduyunu Kecamatan Buntulia Kab. Pohuwato kepada Masyarakat, hal ini dilakukan untuk menganalisis terkait permasalahan yang ada di desa, khususnya dalam bidang pelayanan publik. Melalui observasi awal ini, akan menjadi dasar pelaksanaan pengabdian kepada Masyarakat. Setelah itu tim melakukan koordinasi dengan pihak pemerintah desa untuk membahas rencana kegiatan pengabdian, menetapkan sasaran dan mengidentifikasi jumlah peserta yang akan hadir, menyusun jadwal kegiatan, menyiapkan materi yang akan di paparkan pada pengabdian masyarakat yang ada di Desa Taluduyunu, Kecamatan Buntulia, Kabupaten Pohuwato. Materi yang akan dibawakan dalam pengabdian ini berfokus pada pentingnya pelayanan prima, konsep pelayanan prima, standar operasional prosedur, serta teknik peningkatan kualitas pelayan yang ada di desa.
- b. **Pelaksanaan.** Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Desa Taluduyunu, Kecamatan Buntulia, Kab. Pohuwato diawali dengan pemaparan materi dari tim dosen pelaksana, dimana penyaji akan memberikan materi dalam bentuk edukasi dan penguatan kepada aparat pemerintah desa. Dalam kegiatan ini semua materi yang berhubungan dengan pelayanan prima dipersiapkan dalam bentuk slide persentasi. Setelah itu, tim dosen memberikan kesempatan tanya jawab kepada aparat pemerintah yang ingin bertanya seputar pelayanan prima yang di desa. Hal ini dilakukan untuk memberikan kesempatan kepada aparat pemerintah untuk bertanya perihal pelayanan prima yang kurang dipahami oleh mereka, serta memberikan solusi atas permasalahan yang mereka hadapi selama melakukan pelayanan publik di Desa Taluduyunu, Kecamatan Buntulia, Kabupaten Pohuwato.
- c. **Pelaporan.** Tahapan terakhir dari pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yaitu penyusunan laporan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Desa Taluduyunu, Kecamatan Buntulia, Kabupaten Pohuwato. Hasil akhir dari kegiatan ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah Desa Taluduyunu, Kecamatan Buntulia, Kabupaten Pohuwato, untuk dapat melakukan perbaikan terhadap sistem pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, agar terselenggaranya pelayanan publik yang prima dan berkualitas.

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo tahun 2025 ini diselenggarakan secara mandiri dan dilaksanakan di Desa Taluduyunu, Kecamatan Buntulia, Kabupaten Pohuwato. Kegiatan ini dilaksanakan pada hari Senin, Tanggal 16 Juni 2025 pukul 09.00-12.00 Wita bertempat di Aula kantor desa Taluduyunu, Kecamatan Buntulia, Kabupaten Pohuwato. Tim pelaksana kegiatan adalah Dosen pada jurusan S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo yang menjalankan salah satu tridarma perguruan tinggi yaitu melaksanakan pengabdian kepada masyarakat. Tim dosen pelaksana kegiatan pengabdian ini memiliki bidang keilmuan yang memadai sebagai narasumber dalam memberikan edukasi kepada aparat pemerintah desa Taluduyunu, Kecamatan Buntulia, Kabupaten Pohuwato, terkait dengan pemberian pelayanan prima kepada masyarakat. Kegiatan ini juga dilaksanakan sebagai bentuk respon dari tim pengabdian atas berbagai permasalahan yang terjadi di masyarakat terutama

yang berkaitan dengan biokrasi dan pelayanan publik. Kegiatan pengabdian ini diawali dengan melakukan observasi awal melalui pengamatan secara langsung terhadap pelayanan di desa Taluduyunu, Kecamatan Buntulia, Kabupaten Pohuwato. Disamping itu, tim dosen juga mewawancara masyarakat setempat terkait bentuk respon aparat pemerintah Desa Taluduyunu dalam memberikan peyanan kepada masyarakat. Pada pelaksanaannya, kegiatan ini dihadiri oleh Kepada Desa beserta seluruh staf pemerintah desa yang berjumlah 15 orang. Selama kegiatan berlangsung, materi dipaparkan secara panel oleh Alfiyah Agussalim, S.A.P., M.AP sebagai pemateri pertama dengan menyampaikan materi mewujudkan pelayanan berkualitas melalui pelayanan prima kemudian dilanjutkan penyampaian materi kedua oleh Rahmatia Pakaya, S.E., M.Si terkait dengan pelayanan digital. Kedua materi disampaikan kurang lebih selama 1 jam 30 menit. Pada sesi berikutnya dilanjutkan dengan sesi tanya jawab yang ditanggapi oleh seluruh peserta yang hadir, baik itu aparat desa maupun masyarakat. Kegiatan ini berlangsung selama 3 jam karena para aparat begitu antusias dalam memberikan pertanyaan dan tanggapan terkait materi yang disampaikan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan tema "Penguatan Pelayanan Prima bagi Aparat Pemerintah Desa Taluduyunu, Kecamatan Buntulia, Kabupaten pohuwato bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Taluduyunu Kecamatan Buntulia Kab. Pohuwato, serta mendorong partisipasi aktif Masyarakat dalam proses pelayanan, sehingga menciptakan transparansi dan akuntabilitas publik. Melalui kegiatan ini, seluruh aparat diberikan pemahaman tentang konsep pelayanan prima, yaitu pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan responsif, serta bagaimana mengaplikasikannya dalam kegiatan pelayanan yang di desa. Secara kesuluruh Program pengabdian "Penguatan Pelayanan Prima Bagi Aparat Pemerintah Desa Taluduyunu" banyak memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik di desa tersebut. Dalam pemaparan ini ada beberapa aspek yang ditekankan kepada aparat pemerintah dalam menciptakan pelayanan prima kepada masyarakat, yaitu: terkait dengan peningkatan pemahaman aparat pemerintah desa mengenai konsep pelayanan prima dan pentingnya pelayanan prima bagi masyarakat. Konsep pelayanan prima dalam pelayanan publik khususnya pemerintahan desa adalah suatu bentuk layanan umum yang dilaksanakan secara cepat, tepat, ramah dan responsif, sehingga dapat tercapai kepuasan Masyarakat sejalan dengan visi yang telah ditetapkan dalam organisasi. Pelayanan prima juga merupakan suatu tuntutan terhadap layanan yang memberikan rasa puas bagi masyarakat, untuk itu agar setiap pelayan harus berlandaskan kualitas, kuantitas serta kompetensi yang professional dari setiap aparat pemerintah desa Taluduyunu. Disamping itu, tim pengabdian juga banyak menjelaskan terkait penyusunan dan implementasi SOP yang merupakan standarisasi dalam proses pelayanan prima, sehingga dapat mengurangi potensi kesalahan, dan meningkatkan efisiensi. Hal ini pun sejalan dengan prinsip-prinsip good governance yang menekankan pada transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas. Peningkatan keterampilan komunikasi aparat desa juga menjadi topik materi yang penting untuk disampaikan, karena hal ini berkontribusi besar terhadap peningkatan kepuasan masyarakat. Kemampuan aparat desa dalam berinteraksi dengan masyarakat secara efektif membantu membangun kepercayaan dan hubungan yang baik antara pemerintah desa dan masyarakat. Hal ini sejalan dengan teori komunikasi yang menekankan pentingnya komunikasi yang efektif dalam membangun hubungan yang harmonis. Selain itu, Peningkatan penggunaan teknologi informasi dan kelengkapan sarana dan prasarana juga merupakan langkah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi, seperti Website Desa dapat mempercepat proses pelayanan, mengurangi biaya, dan meningkatkan aksesibilitas serta memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi tentang program yang ada di desa. Hal ini sejalan dengan visi smart village yang menekankan pada pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat desa. Melalui kegiatan pengabdian ini, peningkatan kepuasan masyarakat merupakan indikator utama penentu keberhasilan program tersebut. Meskipun program pengabdian ini membawa hal yang positif, tapi masih ada beberapa tantangan yang perlu diatasi. Salah satunya adalah kurangnya sumber daya manusia yang berkualitas di desa Taluduyunu. Untuk mengatasi tantangan tersebut, perlu dilakukan pelatihan dan pengembangan kapasitas secara berkelanjutan bagi aparat desa. Selain itu, perlu juga dilakukan evaluasi dan monitoring secara berkala untuk memastikan keberlanjutan program. Secara keseluruhan, program pengabdian "Penguatan Pelayanan Prima Bagi Aparat Pemerintah Desa Taluduyunu" telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di desa tersebut.

Harapannya kedepan, program ini dapat menjadi role model bagi desa-desa lain dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima dan mewujudkan good governance.

#### **4. KESIMPULAN**

Program pengabdian kepada masyarakat dengan judul "Penguatan Pelayanan Prima Bagi Aparat Pemerintah Desa Taluduyunu Kecamatan Buntulia Kab. Pohuwato Kecamatan Buntulia Kab. Pohuwato" telah berhasil dilaksanakan dengan baik, dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik dan peningkatan pemahaman aparat desa mengenai konsep pelayanan prima. Adapun edukasi dan penguatan yang disampaikan oleh tim dosen pelaksana terkait dengan beberapa hal penting seperti: penyusunan dan implementasi SOP pelayanan, peningkatan keterampilan komunikasi aparat desa, peningkatan kepuasan masyarakat, dan peningkatan penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan seperti penggunaan website desa dll. Program ini dapat memberikan dampak positif yang signifikan bagi pemerintah desa dan masyarakat Desa Taluduyunu. Dengan adanya program pengabdian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik serta dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa, mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan desa, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

#### **REFERENCES**

- Adventus. (2015). Kinerja Organisasi Pemerintah Desa dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Pakumbang Kecamatan Sompak Kabupaten Landak. *Publik, Jurnal S-1 Administrasi Negara*, 3(4).
- Henrayady, agus, Sari, A. R., Mustanir, ahmad, Amane, A. P. O., Isa, R., Agusman, Y., Saputra, R. W., Ashari, A., Sartika, Rulandari, N., Prasetyo, A. H., & Arief, M. H. (2023). *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK*. PT. Global Eksekutif Teknologi. <https://www.researchgate.net/publication/371733164>
- Pemerintahan Daerah, Pub. L. No. 23 (2014).
- Sedarmayanti. (2012). *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik)*. Mandar Maju.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik , Pub. L. No. 25 Tahun 2009 (2009).