EVALUASI PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT: OPTIMALISASI KINERJA PEGAWAI KELURAHAN GANDUL-DEPOK DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT

Iis Mariam[1*], Titik Purwinarti[2], Zaenal Abidin Eko Putro[3], Endah Wartiningsih[4] Nining Latianingsih[5]

[1,2,3,4,5] *Politeknik Negeri Jakarta, Kampus Baru UI, Depok*

[*]*Email*: iis.mariam@bisnis.pnj.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur implementasi pelayanan yang dilakukan oleh staf kelurahan Gandul-Depok, Jawa Barat melalu proses monitoring dan evaluasi dari kegiatan pengabdian kepada masyrakat yang telah selesai dilaksanakan. Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung, wawancara dengan Lurah dan Ketua PKK di kelurahan Gandul-Depok. Proses monitoring dan evaluasi dilakukan selama kurun dua bulan (Agustus-September 2024) merujuk pada lima indikator pelayanan, yaitu: responsibility, emphaty, reliability, assurance dan responsive. Hasil monitoring dan evaluasi menjelaskan bahwa kelima indikator tersebut masih menjadi acuan standar pelayanan publik sehingga masyarakat menjadi puas.

Kata kunci: kinerja, pelayanan,monitoring, evaluasi,

ABSTRACT

This research aims to measure the implementation of services carried out by Gandul-Depok sub-district staff, West Java through the monitoring and evaluation process of community service activities that have been completed. The research method uses descriptive qualitative and data collection techniques through direct observation, interviews with the Village Head and PKK Chair in the Gandul-Depok sub-district. The monitoring and evaluation process was carried out over a period of two months (August-September 2024) referring to five service indicators, namely: responsibility, empathy, reliability, assurance and responsiveness. The results of monitoring and evaluation explain that these five indicators are still a reference for public service standards so that the public is satisfied

Keywords: performance, monitoring and evaluation, service

PENDAHULUAN

Memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan, tamu, maupun stakeholder merupakan suatu keharusan bagi perusahaan, organisasi, lembaga baik itu pemerintah maupun swasta, baik yang berorientasi bisnis maupun tidak harus memperhatikan bagaimana dalam pelayanan kepada pelanggannya pada era saat ini. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah" excellent service" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau

e-ISSN: 2963-2277

dimiliki instansi pemberi pelayanan (Saefullah:1999; Rachmayanti: 2010). Para penyedia layanan harus menyadari bahwa bila mengecewakan dalam memberikan layanan akan berdampak buruk bagi perusahaan atau organisasi serta mengakibatkan kerugian pada organisasi dan perusahaan atau organisasi mereka, dari image buruk dimata penerima layanan, sampai kaburnya pelanggan mungkin bisa terjadi (Rachmayanti: 2010; Sentana: 2006). Pelayanan Prima kepada pelanggan bagi organisasi memang sangat penting, diantaranya adalah demi peningkatan dan kelanjutan usaha, hal ini berlaku juga pada organsiasi publik. Ada lima indicator pelayanan yang dapat dijadikan standar pelayanan, yaitu: responsibility, emphaty, reliability, responsive, dan assurance (Tjiptono: 2005) sehingga menerapkan bagaimana cara memberikan pelayanan yang prima bagi pelanggan sangat direkomendasikan bagi organisasi.

METODE PELAKSANAAN

Dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat digunakan metode analisa penelitian deskriptif kualitatif (Narimawati: 2007; Sunyoto: 2015; Tjiptono: 2016; Sugiyono: 2017; Creswell: 2016) teknik pengumpulan data menggunakan observasi langsung (Sukmawati: 2023; Nawawi: 2009), studi dokumentasi mengenai bagaimana implementasi konsep new public service staf pegawai kelurahan Gandul-Depok dalam meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat, penyebaran angket kepada peserta untuk mengetahui hasil pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat setelah kegiatan selesai dilaksanakan. Objek penelitian penelitian ini adalah para peserta pengabdian kepada masyarakat berjumlah 20 orang yang terdiri dari: staf pegawai kelurahan Gandul-Depok, karang taruna, tim PKK dan LPM kelurahan Gandul. Angket yang diajukan menggunakan skala Likert (sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju) dengan mengajukan lima indicator pelayanan prima, yaitu: performance, emphaty, reliability, responsive dan assurance.

Sedangkan untuk melakuan proses monitoring dan evaluasi dilakukan dengan wawancara langsung bersama Lurah Gandul-Depok (Ilham: 2024) serta Leny M (2024) selaku Ketua Tim Penggerak PKK Kelurahan Gandul. Kedua informasn tersebut memberikan penjelasan implementasi berhubungan dengan konsep pelayanan publik yang telah dilakukan staf pegawai kelurahan kepada masyarakat (Creswell: 2016: Sugiyono: 2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh dosen program D4 Administrasi Bisnis Terapan kolaborasi dengan dosen dari jurusan Teknik Grafika dan

Penerbitan Politeknik Negeri Jakarta beserta mitra dari kelurahan Gandul-Depok pada bulan Juli 2024 telah terlaksana sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat melibatkan peserta tidak hanya dari staf kelurahan Gandul-Depok akan tetapi juga berasal dari Tim Penggerak PKK kelurahan, Karang Taruna, Posyandu dan Tokoh Masyarakat Gandul-Depok. Dalam kegiatan evaluasi dan monitoring hasil pengabdian kepada masyarakat yang telah dilaksanakan di kelurahan Gandul-Depok pada bulan Agustus dan September 2024 merujuk pada teori pelayanan prima (Tjiptono: 2005; Irawan: 2009) ada lima indikator, yaitu: (a) performance, (b) emphaty, (c) reliability, (d) responsive, dan (e) assurance. Peserta yang hadir dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ada 20 orang dan pada waktu pelaksanaan dibagiak angket terkait konsep new public management dan pelayanan prima.

Adapun hasil monitoring dan evaluasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Pengmas untuk Indikator Performance

NO	INDIKATOR PERFORMANCE	HASIL PELAKSANAAN PENGMAS	HASIL MONEV
1	Fisik gedung kelurahan Gandul terlihat bersih dan terawatt	Peserta menjawab sangat setuju 20%, setuju 65%, ragu-ragu 10%, dan tidak setuju.5%.	Fisik Gedung kelurahan Gandul masih terawat dengan baik dan bersih
2	Tata ruang tunggu pelayanan nyaman	Peserta menjawab 20% sangat setuju, 75% setuju dan 5% ragu-ragu	Tata ruang tunggu pelayanan masih nyaman dilengkapi dengan fasilitas tempat duduk yang nyaman .

Sumber: data diolah, 2024

Tabel 2. Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Pengmas untuk Indikator Emphaty

NO	INDIKATOR EMPHATY	HASIL PELAKSANAAN PENGMAS	HASIL MONEV
1	Staf kelurahan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat sesuai standar	Peserta menjawab sangat setuju 20%, dan 80% setuju	Pelayanan yang diberikan staf kelurahan masih sesuai dengan standar pelayanan publik, kondisi ini harus terus dijaga agar masyarakat puas.
2	Staf kelurahan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat sesuai standar	Peserta menjawab sangat setuju 20%, dan 80% setuju,	Staf kelurahan tetap konsisten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai standar pelayanan publik yang berlaku.
3	Staf kelurahan dalam memberikan pelayanan administrasi bersikap baik	Peserta menjawab 24% sangat setuju, 67%	Perlu ditingkatkan lagi agar kualitas pelayanan oleh staf kelurahan melalui

e-ISSN: 2963-2277

		setuju dan 9% ragu-ragu.	peningkatan keterampilan, pengetahuan serta sikap dalam pelayanan publik.

Sumber: data diolah, 2024

Tabel 3. Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Pengmas untuk Indikator Reliabilty

NO	INDIKATOR RELIABILITY	HASIL PELAKSANAAN PENGMAS	HASIL MONEV
1	Staf kelurahan memberikan informasi dengan akurat dan cepat,	Peserta menjawab 30% sangat setuju, 65% setuju serta 5% menjawab ragu-ragu	Informasi yang disampaikan staf kelurahan mengacu pada standar pelayanan publik dan perlu ditingkatkan terutama dalam pengelolaan waktu (time management)
2	Staf kelurahan memberikan pelayanan dengan teliti dan tepat waktu	Peserta menjawab 25% sangat setuju, dan 75% menjawab setuju	Perlu ditingkatkan ketelitian serta penyelesaian waktu kegiatan yang bersifat rutin seperti penanganan prosedur surat rutin.

Sumber: data diolah, 2024

Tabel 4. Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Pengmas untuk Indikator Responsive

NO	INDIKATOR RESPONSIVE	HASIL PELAKSANAAN PENGMAS	HASIL MONEV
1	Staf kelurahan menjalankan tugas sesuai aturan pemerintahan	Peserta menjawab bahwa 20% sangat setuju dan 80% setuju	Staf kelurahan tetap disiplin dan memiliki komitmen kerja yang baik dalam bertugas
2	Staf kelurahan menangani keluhan dengan cepat dan tepat,	Peserta menjawab 15% sangat setuju, 80% setuju dan 5% ragu-ragu,	Keluhan dicatat dan ditindaklanjuti oleh Staf kelurahan sesuai dengan SOP

Sumber: data diolah, 2024

Tabel 5. Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Pengmas untuk Indikator Assurance

NO	INDIKATOR ASSURANCE	HASIL PELAKSANAAN PENGMAS	HASIL MONEV
1	Staf kelurahan memiliki pengetahuan dan keterampilan sesuai dengan tugas dan fungsinya	Peserta menjawab 20% sangat setuju, 75% setuju dan 5% ragu-ragu,	Staf kelurahan tetap disiplin dan memiliki komitmen dalam meningkatkan kompetensinya untuk mendukung keberhasilan kerja kelurahan

2	Staf kelurahan disiplin waktu	Peserta menjawab 25% sangat setuju, 70% setuju dan 5% ragu-ragu	Disiplin staf kelurahan harus dijaga agar kinerjanya terus meningkat dan memberikan perubahan serta situasi kerja yang lebih dinamis.

Sumber: data diolah, 2024

Dari tabel di atas bahwa lima indicator mengenai pelayanan telah dimonitoring dan dievaluasi melalui pengamatan langsung di kantor kelurahan Gandul-Depok walaupun tidak dilakukan setiap minggu pada rentang bulan Agustus-September 2024, serta wawancara dengan Lurah Gandul-Depok (Ilham, SE) serta Ketua Penggerak PKK kelurahan Gandul (Leny M, A.Md).

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang telah dilaksanakan kolaborasi antara tim pengabdian kepada masyarakat dosen program studi D4 Administrasi Bisnsi Terapan dengan dosen dari D4-Teknik Grafika dan Penerbitan Politeknik Negeri Jakarta serta mitra dari Kelurahan Gandul-Depok, Jawa Barat menghasilkan simpulan sebagai berikut:

a. Staf pegawai kelurahan Gandul-Depok telah menerapkan konsep pelayanan publik merujuk pada standar pelayanan publik yang berlaku meujuk pada lima indicator pelayanan (performance, emphaty, reliability, responsive, assurance); dan
b. Umpan balik dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan staf kelurahan Gandul-Depok telah menunjukkan hasil yang baik dan memuaskan sesuai standar pelayanan publik yang berlaku.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan banyak terima kasih kepada P3M Politeknik Negeri Jakarta yang telah mendanai kegiatan pengabdian kepada masyarakat untuk skim PPIKBK Tahun 2024 serta mitra kelurahan Gandul, Depok, Jawa Barat yang telah mendukung dan berkontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dan implementasinya oleh staf kelurahan kepada masyarakat.

DAFTA PUSTAKA

Creswell, J. W. (2016). Research Design (Edisi 4). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Eko, Z. A., Mariam, I., Nurhayati, I., Anis, M., & Latianingsih, N. (2021). Knowledge Sharing Lintas Keilmuan Melalui We-Based Seminar di Masa Work from Home. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Aptekmas*, 3(4), 26-36. https://doi.org/10.36257/apts.v3i4

Hood, C. (1991). A Public Management for All Seasons. *Public Administration*, 69(1), 3–19. https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.1991.tb00779.x

Hughes, O. E. (1998). Public Management and Administration. London: Macmillan Education UK.

Irawan, H. (2009). Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan (Cetakan Kesebelas). Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.

Mariam, I., Purwinarti, T., Eko, Z. A., Wartiningsih, E., & Latianingsih, N. (2021). Pelayanan Prima dalam Proses Pembelajaran pada Masa Covid-19 oleh Guru TK di Kecamatan Sawangan, Kotamadya Depok. *Prosiding SENTIASA-UNPAM Tahun 2020*, 1(1), 775-784. http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Senan

Mariam, I., Purwinarti, T., Eko, Z. A., Wartiningsih, E., & Latianingsih, N. (2021). Kreativitas Pembelajaran Melalui Communication Skill dalam Masa Pandemi COVID-19 oleh Guru TK di Kecamatan Sawangan, Kotamadya Depok. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Indonesia*, 1(4), 272-279. https://doi.org/10.36596/jpkmi.v1i4.107

Narimawati, U. (2007). Riset Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Agung Media.

Nawawi, I. (2009). Public Policy, Analisis, Strategi Advokasi Teori, dan Praktek. Surabaya: PMN.

Oluwu, D. (2002). Introduction New Public Management: An African Reform Paradigm? *Afrika Development*, XXVII (3&4). Available online: http://www.qub.ac.uk/cawp/research/meehan.pdf

Pasolong, H. (2011). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.

Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2011). Public Management Reform; A Comparative Analysis – New Public Management, Governance, and Neo Weberian State (Edisi Ketiga). New York: Oxford University Press.

Prasojo, E. (2008). Perkembangan Ilmu Administrasi Publik dan Isu-isu Kontemporer Administrasi Negara di Indonesia. Makalah yang disampaikan pada Kuliah Umum STIA LAN Bandung, 14 Maret 2008.

Rachmayanty, N. (2010). Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Saefullah. (1999). Konsep Dan Metode Pelayanan Umum yang Baik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: FISIP UNPAD.

Sentana, A. (2006). Excellent Service & Customer Satisfaction. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Sudarmanto. (2014). Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM (Cetakan Kedua). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sukmawati, U. S., Katsirin, K., Chotimah, C., & Suherman, E. (2023). Konsep Dasar dalam Merancang Penelitian Studi Islam: Memahami Objek Penelitian. *AL-FIQH: Journal of Islamic Studies*, 1(1), 11-19.

Sunyoto, D. (2015). Praktik Riset Perilaku Konsumen. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).