



Sosialisasi Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Masyarakat

Herviyanto Yusuf ^{1*}

¹ Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Soerjo Ngawi

Email: inter.herviyanto@gmail.com

Article Info :

Received:

20-4-2026

Revised:

7-5-2026

Accepted:

30-6-2026

Abstract

A Community Service activity titled "Socialization of the Impact of Excellent Service on Public Satisfaction" was conducted with the aim of increasing government officials and the public's understanding of the importance of implementing excellent service in public service delivery. The activity was attended by Ngawi District officials, village/sub-district officials, and community representatives through lectures, interactive discussions, and a question-and-answer session. The results of the activity indicated that participants gained a better understanding of the concept of excellent service, encompassing aspects of speed, accuracy, friendliness, service certainty, transparency, and accountability. Through the discussion session, participants were able to identify various obstacles still encountered in public services, such as a lack of information regarding service procedures, suboptimal service times, and the need to improve staff communication skills. After participating in the socialization, participants demonstrated increased awareness of the importance of providing services oriented to the needs of the community. Participants also understood that good service quality will directly impact public satisfaction, trust in the government, and a positive image of public service agencies. In addition to providing theoretical understanding, this activity generated several recommendations, including improving the competency of civil servants through regular excellent service training, optimizing the use of information technology in public services, providing more accessible service information media for the public, and conducting regular public satisfaction surveys to evaluate and improve service quality. Overall, the Community Service Program activity went well and received a very positive response from participants. This activity is expected to be the first step in building a culture of excellent service within the Ngawi District, resulting in a professional, responsive, and transparent public service that consistently delivers public satisfaction.

Keywords : Socialization, Impact, Excellent Service, Public Satisfaction



©2022 Authors.. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License.
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance). Masyarakat sebagai penerima layanan memiliki harapan agar setiap pelayanan yang diberikan berlangsung secara cepat, tepat, mudah, transparan, ramah, serta memberikan kepastian terhadap prosedur maupun waktu penyelesaian. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi tuntutan yang harus terus diupayakan oleh setiap instansi pemerintah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan kepada masyarakat bukan hanya merupakan kewajiban administratif, tetapi juga bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi hak-hak warga negara. Salah satu pendekatan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut adalah melalui penerapan prinsip pelayanan prima (*service excellence*).

Pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang diberikan kepada masyarakat dengan mengutamakan kepuasan pengguna layanan melalui sikap profesional, responsif, komunikatif, ramah, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Aparatur pelayanan publik dituntut tidak hanya memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan administrasi, tetapi juga memiliki kemampuan interpersonal yang baik sehingga masyarakat merasa dihargai, dilayani dengan adil, dan memperoleh informasi yang jelas.

Kecamatan Ngawi merupakan salah satu perangkat daerah yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi pemerintahan kepada masyarakat. Berbagai jenis pelayanan, seperti administrasi kependudukan, perizinan tertentu, legalisasi dokumen, rekomendasi administrasi, hingga pelayanan pemerintahan lainnya menjadi bagian dari aktivitas pelayanan sehari-hari. Tingginya intensitas pelayanan tersebut menuntut aparaturnya untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu memenuhi harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan selama pelaksanaan pelayanan publik, masih dijumpai beberapa permasalahan yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Permasalahan tersebut antara lain masih adanya masyarakat yang kurang memahami prosedur pelayanan, keterbatasan informasi mengenai persyaratan administrasi, serta perlunya peningkatan kemampuan komunikasi aparaturnya dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan pelayanan prima masih perlu terus ditingkatkan melalui edukasi dan penguatan kapasitas sumber daya manusia.

Sebagai bentuk pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, khususnya pada bidang pengabdian kepada masyarakat, Universitas Soerjo Ngawi melalui Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik menyelenggarakan kegiatan "Sosialisasi Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Ngawi." Kegiatan ini bertujuan memberikan pemahaman mengenai konsep pelayanan prima, meningkatkan kesadaran aparaturnya akan pentingnya kualitas pelayanan, serta mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Melalui kegiatan sosialisasi ini diharapkan terjalin sinergi antara perguruan tinggi, pemerintah daerah, dan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain memberikan manfaat bagi aparaturnya pemerintahan, kegiatan ini juga diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik serta menjadi salah satu upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) dengan tema "Sosialisasi Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Masyarakat" dilaksanakan di wilayah administratif Kecamatan Ngawi, Kabupaten Ngawi, Provinsi Jawa Timur.

Adapun lokasi pelaksanaan kegiatan bertempat di jalan Sumbawa No. 17, Nglarangan, Desa Karangasri, Kecamatan Ngawi, Kabupaten Ngawi, Jawa Timur. Lokasi ini berada di kawasan yang strategis dan mudah dijangkau oleh masyarakat maupun aparatur pemerintahan sehingga mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan sosialisasi. Wilayah Karangasri merupakan salah satu desa di Kecamatan Ngawi yang menjadi pusat berbagai aktivitas pemerintahan dan pelayanan publik.

Sasaran kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) dengan judul "Sosialisasi Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Ngawi" adalah aparatur pemerintahan dan masyarakat yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelenggaraan dan penerimaan pelayanan publik di wilayah Kecamatan Ngawi.

Mitra utama dalam pelaksanaan kegiatan ini adalah Kecamatan Ngawi, Kabupaten Ngawi yang berperan sebagai penyelenggara pelayanan publik di tingkat kecamatan. Dukungan dari pihak kecamatan sangat penting dalam memfasilitasi pelaksanaan sosialisasi, mulai dari penyediaan tempat kegiatan, koordinasi peserta, hingga pendampingan selama kegiatan berlangsung.

Jumlah peserta yang mengikuti kegiatan sosialisasi sebanyak 50 orang, yang terdiri atas aparatur Kecamatan Ngawi, perangkat desa/kelurahan, dan perwakilan masyarakat. Melalui keterlibatan berbagai unsur tersebut, kegiatan ini diharapkan mampu meningkatkan pemahaman mengenai konsep pelayanan prima, membangun komitmen bersama dalam memberikan pelayanan yang profesional, cepat, tepat, ramah, transparan, dan akuntabel, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kecamatan Ngawi.

Selain sebagai penerima manfaat, mitra juga berperan aktif dalam memberikan masukan terkait kondisi pelayanan publik yang selama ini berlangsung. Berbagai permasalahan dan pengalaman yang disampaikan peserta menjadi bahan diskusi untuk merumuskan solusi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, kegiatan PKM ini tidak hanya bersifat penyampaian materi, tetapi juga menjadi wadah kolaborasi antara perguruan tinggi, pemerintah, dan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih berkualitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) dengan judul "Sosialisasi Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Masyarakat" dilaksanakan sebagai salah satu bentuk implementasi Tri Dharma Perguruan Tinggi oleh Universitas Soerjo Ngawi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman aparatur Kecamatan Ngawi mengenai pentingnya penerapan pelayanan prima dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat.

Pelaksanaan kegiatan berlangsung di Kecamatan Ngawi yang beralamat di Gg. Sumbawa No. 17, Nglarangan, Desa Karangasri, Kecamatan Ngawi, Kabupaten Ngawi, Jawa Timur. Kegiatan diikuti oleh sekitar 50 peserta yang terdiri atas aparatur kecamatan, perangkat desa/kelurahan, serta perwakilan masyarakat. Kegiatan diawali dengan pembukaan dan penyampaian tujuan pelaksanaan PKM. Selanjutnya narasumber menyampaikan materi mengenai konsep pelayanan prima, prinsip-prinsip pelayanan publik, komunikasi pelayanan, etika pelayanan, serta hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat. Penyampaian materi dilakukan secara interaktif melalui presentasi, diskusi, studi kasus, dan tanya jawab sehingga peserta dapat memahami materi dengan lebih baik.

Selama kegiatan berlangsung, peserta menunjukkan antusiasme yang tinggi. Hal tersebut terlihat dari banyaknya pertanyaan yang diajukan serta diskusi mengenai berbagai permasalahan pelayanan publik yang sering dihadapi di lingkungan Kecamatan Ngawi. Peserta juga berbagi pengalaman mengenai tantangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti perbedaan karakter masyarakat, keterbatasan informasi mengenai persyaratan administrasi, serta pentingnya komunikasi yang efektif dalam proses pelayanan.

KESIMPULAN

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) dengan tema "Sosialisasi Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Masyarakat" memberikan dampak yang positif bagi aparatur Kecamatan Ngawi sebagai penyelenggara pelayanan publik maupun bagi masyarakat sebagai penerima layanan. Dampak tersebut tidak hanya terlihat selama kegiatan berlangsung, tetapi juga diharapkan dapat memberikan perubahan dalam jangka panjang terhadap pola pikir, sikap, dan budaya kerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sebelum kegiatan sosialisasi dilaksanakan, sebagian peserta memandang bahwa pelayanan publik lebih banyak berorientasi pada penyelesaian administrasi sesuai dengan prosedur yang berlaku. Melalui kegiatan ini, peserta memperoleh pemahaman yang lebih luas bahwa pelayanan prima bukan sekadar menyelesaikan suatu urusan administrasi, melainkan memberikan pelayanan yang berkualitas, profesional, cepat, tepat, ramah, transparan, serta mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Perubahan cara pandang tersebut menjadi salah satu hasil penting dari kegiatan PKM karena dapat mendorong aparatur untuk lebih berorientasi pada kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Selain meningkatkan pengetahuan, kegiatan ini juga menumbuhkan kesadaran peserta akan pentingnya membangun budaya kerja yang berorientasi pada masyarakat (service oriented). Aparatur memahami bahwa setiap masyarakat memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang sama tanpa membedakan latar belakang sosial, ekonomi, pendidikan, maupun status lainnya. Kesadaran tersebut diharapkan mampu menciptakan pelayanan publik yang lebih adil, transparan, akuntabel, dan bebas dari praktik diskriminasi sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Dampak positif lainnya terlihat dari meningkatnya kemampuan peserta dalam mengidentifikasi berbagai kendala yang masih ditemui dalam proses pelayanan publik. Melalui sesi diskusi, peserta secara terbuka menyampaikan pengalaman dan permasalahan yang sering dihadapi, seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan administrasi, keterbatasan penyampaian informasi, perbedaan karakter masyarakat yang dilayani, serta perlunya peningkatan kemampuan komunikasi aparatur. Diskusi tersebut tidak hanya menjadi media berbagi pengalaman, tetapi juga menghasilkan berbagai alternatif solusi yang dapat diterapkan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Ngawi.

Bagi masyarakat, kegiatan ini diharapkan memberikan dampak secara tidak langsung berupa meningkatnya kualitas pelayanan yang diterima. Dengan meningkatnya kompetensi dan kesadaran aparatur dalam menerapkan prinsip pelayanan prima, masyarakat akan memperoleh pelayanan yang lebih cepat, mudah, ramah, jelas, serta memiliki kepastian mengenai prosedur dan waktu penyelesaian pelayanan. Kondisi tersebut diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat, memperkuat kepercayaan terhadap instansi pemerintah, serta mendorong terciptanya hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat.

Kegiatan PKM ini juga memberikan manfaat bagi Kecamatan Ngawi sebagai mitra pengabdian. Hasil sosialisasi dan diskusi menjadi bahan evaluasi untuk mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang masih memerlukan penyempurnaan. Berbagai rekomendasi yang dihasilkan, seperti pelaksanaan pelatihan pelayanan prima secara berkala, optimalisasi media informasi pelayanan, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta peningkatan kompetensi aparatur, dapat dijadikan sebagai dasar dalam menyusun program peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Dari sisi kelembagaan, kegiatan ini semakin memperkuat sinergi antara Universitas Soerjo Ngawi, khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, dengan Kecamatan Ngawi dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Melalui kegiatan pengabdian ini, perguruan tinggi tidak hanya menjalankan kewajiban akademik, tetapi juga berkontribusi secara nyata dalam membantu pemerintah daerah menyelesaikan berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat. Kerja sama tersebut diharapkan dapat terus berlanjut melalui kegiatan penelitian, pelatihan, pendampingan, maupun program pengabdian lainnya yang mendukung peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan.

Secara keseluruhan, dampak kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini tidak hanya berupa peningkatan pengetahuan peserta mengenai pelayanan prima, tetapi juga menghasilkan perubahan pola pikir, peningkatan kompetensi, tumbuhnya komitmen untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, serta terbentuknya kesadaran bersama bahwa kepuasan masyarakat merupakan indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan adanya perubahan tersebut, diharapkan Kecamatan Ngawi mampu mewujudkan pelayanan publik yang semakin profesional, efektif, efisien, transparan, akuntabel, responsif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Dampak jangka panjang yang diharapkan adalah meningkatnya kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, terbangunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, serta terciptanya tata

kelola pemerintahan yang baik (good governance) sesuai dengan prinsip-prinsip reformasi birokrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Rajawali Pers.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (8th ed.). Singapore: World Scientific Publishing.
- Moenir, A. S. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2018). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik