

Workshop Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Bangil Kabupaten Pasuruan

Moh. Erfan Arif*

Management Department, Faculty of Economics and Business, Universitas Brawijaya, Indonesia

Email Corresponding: erfan_arif@ub.ac.id*

INFORMASI ARTIKEL	ABSTRAK
Kata Kunci: Kualitas pelayanan publik Kepuasan masyarakat Workshop	Pelayanan berkualitas yang diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik merupakan hak yang harus diterima oleh masyarakat. Penyelenggara pelayanan kepada publik di daerah yang biasa disebut sebagai unit pelayanan publik antara lain Dinas, Kecamatan, dan Kelurahan atau Desa yang umumnya memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat. Namun, pada umumnya unit pelayanan publik masih belum optimal dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga tingkat kepuasan masyarakat masih tergolong rendah. Berdasarkan hasil observasi dan diskusi dengan pegawai setempat, Kecamatan Bangil sejauh ini masih belum optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga kualitas pelayanan perlu untuk terus ditingkatkan. Oleh karena itu, program Abdi Dharma FEB UB 2023 ini fokus pada workshop untuk pemenuhan parameter penilaian kualitas pelayanan publik berdasarkan Permenpan RB Nomor 29 tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Workshop ini direpson dengan sangat antusias oleh peserta karena menjadi pengetahuan baru dan membangun kesadaran dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik.
Keywords: Public service quality Community satisfaction workshop	ABSTRACT The high-quality services provided by public service units are rights that must be received by the community. Public service providers in the region, commonly referred to as units such as Departments, Subdistricts, and Villages or Rural areas, typically offer direct services to the public. However, these public service units generally still fall short in delivering quality services, leading to a relatively low level of public satisfaction. Based on observations and discussions with local employees, the Bangil Subdistrict, up to this point, has not fully optimized its service delivery to the community, indicating a need for continuous improvement in service quality. Therefore, the Abdi Dharma FEB UB 2023 program focuses on workshops to meet the parameters outlined in the assessment of public service quality according to Regulation of the Minister of PAN RB Number 29 of 2022 concerning Monitoring and Evaluation of Public Service Implementation Performance. This workshop has been enthusiastically received by participants as it imparts new knowledge and fosters awareness in enhancing the quality of public services.
This is an open access article under the CC-BY-SA license.	
	

I. PENDAHULUAN

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah merupakan hal yang harus menjadi perhatian penyelenggara pelayanan publik. Sebagai salah satu poin utama dalam reformasi birokrasi, pelayanan publik harus dikelola dengan optimal untuk mewujudkan good governance (Naibaho 2017; Umar, 2019; Ishak et al., 2020). Kesadaran akan pentingnya kualitas pelayanan kepada masyarakat harus menjadi budaya yang diterapkan oleh organisasi-organisasi di bawah naungan pemerintah. Kesadaran tersebut penting untuk dibangun pada insan-insan abdi negara karena dapat memberikan dampak kesejahteraan bagi masyarakat.

Pemerintah Daerah sebagai service provider dan service arranger memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan

perannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD).

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian 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 penyelenggara publik. Bentuk pelayanan publik pada tingkat kecamatan dan kelurahan antara lain pelayanan pengurusan pengantar pembuatan akta kelahiran, pengantar rekomendasi surat izin keramaian, rekomendasi surat keterangan domisili, rekomendasi surat keterangan tidak mampu, rekomendasi SKCK, pengantar keterangan kematian, rekomendasi ijin pemakaian jalan, surat pengantar pengajuan nikah, rekomendasi surat keterangan usaha dan surat keterangan waris.

Pemerintah Daerah melalui unit-unit pelayanan harus mengoptimalkan ketepatan waktu pelayanan, ketersediaan informasi, profesionalisme aparatur, sikap aparatur, peran eksternal dan internal pimpinan dan pada saat yang sama meminimalkan konflik politik organisasi sehingga tingkat kepuasan dan kepercayaan publik menjadi meningkat terhadap pelayanan dasar yang diberikan (Lanin & Hermanto, 2018). Selain itu, inovasi pada pelayanan publik menjadi tuntutan yang harus dilakukan dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas (Albury, 2010).

Kinerja pelayan publik perlu diukur kualitasnya karena pelayanan publik merupakan hak warga negara yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Hal ini perlu dilakukan karena pelayanan publik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kewajiban negara untuk mensejahterahkan rakyatnya. Namun, sejauh ini masih terdapat kekurangan dalam memberikan pelayanan oleh negara kepada publik. Kurangnya pelayanan publik yang terjadi selama ini salah satunya disebabkan oleh belum terbangunnya paradigma yang jelas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi yang ada di Indonesia masih cukup kuat mengabdikan kepada kekuasaan (state oriented) dibandingkan kepada publik (publik oriented) (Hesti, 2011).

Kecamatan Bangil yang berada di Kabupaten Pasuruan merupakan salah satu organisasi pemerintah yang memiliki tugas pelayanan publik. Namun, sejauh ini kinerja pelayanan publik yang dicapai masih belum mencapai kategori memuaskan atau prima. Kecamatan Bangil belum memiliki standar pelayanan untuk semua jenis pelayanan yang dipublikasikan dan belum melakukan Survey Kepuasan Masyarakat. Pada aspek profesionalisme SDM, responsifitas pelaksana pelayanan, sarana prasarana, sistem informasi, dan inovasi juga belum masuk dalam kategori baik atau excellent.

Permasalahan yang sering muncul dalam proses penyampaian layanan kepada masyarakat diantaranya adalah masih terdapatnya perantara informal atau calo. Meski jumlahnya dari waktu ke waktu sudah mulai menurun tetapi praktik-praktik tersebut masih ditemui di beberapa daerah pada unit-unit pelayanan. Adanya pengguna calo dalam pelayanan publik sebenarnya menunjukkan bahwa sistem pelayanan publik tidak berjalan secara baik. Penyebab utamanya adalah adanya ketidakpastian yang sering dihadapi oleh warga pengguna layanan birokrasi pemerintah, terutama menyangkut waktu, biaya dan cara pelayanan. Warga pengguna juga tidak pernah mengetahui berapa persisnya total biaya yang harus mereka keluarkan untuk mendapatkan suatu pelayanan (Dwiyanto, 2010).

Realita lapangan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari harapan masyarakat yang ditandai oleh pelayanan publik yang tidak transparan, diskriminatif, berbelit-belit, korup dan sebagainya. Kondisi ini semua tidak terlepas dari rendahnya kualitas penyelenggara pelayanan publik yang belum mampu mengubah pandangannya tentang pelayanan publik, rendahnya partisipasi masyarakat dan belum dipenuhinya standarisasi pelayanan (Ombudsman, 2017).

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, secara bertahap pemerintah telah berusaha memperbaikinya dengan mengesahkan undang-undang dan peraturan pemerintah. Diantaranya yang dapat dijadikan dasar dalam memberikan pelayanan publik antara lain: Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Permenpan RB Nomor 29 tahun 2022 tersebut merupakan pedoman dalam melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik oleh unit-unit penyelenggara pelayanan. Hal ini bertujuan

untuk memperoleh gambaran tentang kondisi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik untuk kemudian dilakukan perbaikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu akan dilakukan pemeringkatan berdasarkan hasil penilaian kinerja yang telah terjadi agar unit penyelenggara pelayanan publik yang dievaluasi dapat menentukan langkah-langkah perbaikan pada waktu yang akan datang.

Pelayanan prima yang diharapkan dapat dirasakan oleh masyarakat penerima layanan bertujuan terciptanya good governance dalam bernegara. Good governance merupakan salah satu tujuan terpenting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Setiap lembaga atau instansi pemerintah saat ini melalui unit-unit penyelenggara layanan berlomba-lomba dalam melaksanakan kegiatan pelayanan untuk menjadi yang terbaik dengan capaian good governance (Hayat, 2017). Tatanan pemerintah yang baik adalah yang mampu memberikan kepuasan dalam bidang pelayanan publik, yang mengedepankan aspek bersih dari korupsi, kolusi dan nepotisme, tujuan akhir dari sistem pemerintahan adalah good governance, yaitu tatanan pemerintah yang baik dalam segala aspek.

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan yang diberikan di Kecamatan Bangil dan seluruh kelurahan kepada masyarakat, maka perlu dilakukan upaya membangun kesadaran akan pentingnya pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Oleh karena itu, program ini berusaha untuk memberikan pendampingan untuk pemenuhan aspek-aspek yang diperhitungkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat menerima pelayanan yang berkualitas.

Kegiatan pendampingan dan workshop peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bangil Kabupaten Pasuruan ini memiliki beberapa tujuan, antara lain:

- a. Tumbuhnya kesadaran pelaksana pelayanan mengenai pentingnya kualitas pelayanan kepada masyarakat.
- b. Meningkatkan kreativitas, prakarsa, dan partisipasi pelaksana pelayanan.
- c. Pelaksana pelayanan berusaha memenuhi kekurangan pada aspek-aspek pelayanan seperti standar pelayanan, survey kepuasan masyarakat, maklumat pelayanan, sistem antrian, sistem informasi, inovasi dan lain-lain.
- d. Pelaksana pelayanan menjalankan tugas dengan baik untuk menyajikan pelayanan berkualitas dan berkelanjutan.

II. METODE

Implementasi workshop ini berfungsi sebagai proses transformasi pengetahuan (knowledge sharing). Keberhasilan dan efektivitas pelaksanaan workshop atau pendampingan ini diantaranya ditentukan oleh metode yang digunakan dalam program tersebut. Tentunya metode yang akan diterapkan mempertimbangkan jenis kegiatan dan pesertanya. Metode workshop yang diterapkan pada program ini antara lain:

a. Ceramah

Metode ini dipilih untuk menyampaikan konsep-konsep penting yang harus dimengerti dan dikuasai oleh peserta. Penggunaan metode ini dengan pertimbangan bahwa metode ceramah yang dikombinasikan dengan gambar-gambar, animasi dan display dapat memberikan materi yang relatif banyak secara padat, cepat dan mudah. Metode ini juga digunakan dalam pemotivasian para peserta secara psikologis. Cara ini juga untuk membuka wawasan peserta terhadap materi workshop khususnya tentang kualitas pelayanan publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP).

Metode ceramah atau kuliah ini juga penting untuk mensosialisasikan Peraturan Menteri yang baru karena terdapat beberapa perubahan, khususnya pada pembobotan pada tiap aspek. Pembobotan sesuai peraturan yang baru tersebut antara lain aspek kebijakan pelayanan 24%, profesionalisme sumber daya manusia 25%, sarana dan prasarana 18%, sistem informasi pelayanan publik 11%, konsultasi dan pengaduan 10%, dan inovasi 12%. Perubahan signifikan terjadi pada aspek kebijakan pelayanan yang mengalami penurunan dan aspek inovasi yang mengalami peningkatan.

b. Praktik Pengisian Form Penilaian Kualitas Pelayanan Publik

Metode praktik secara langsung (workshop) ini dipilih agar peserta memahami secara jelas dan detail mengenai indikator-indikator dalam penilaian kualitas pelayanan publik. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP), indikator-indikator yang harus dipenuhi agar memiliki kualitas pelayanan yang berkualitas berjumlah 30 butir. Pada aspek kebijakan pelayanan publik terdapat sembilan indikator, aspek profesionalisme SDM terdapat lima indikator, aspek sarana prasarana

terdapat enam indikator, aspek system informasi pelayanan publik terdapat empat indikator, aspek konsultasi dan pengaduan terdapat empat indikator dan aspek inovasi sebanyak dua indikator.

c. Tanya-jawab

Metode ini dilakukan untuk menjaga interaksi individual dengan para peserta baik secara teknis maupun psikologis. Pendekatan ini dilakukan untuk memperdalam atau meningkatkan pemahaman peserta terhadap materi-materi yang masih belum dipahami dengan baik. Atau metode ini ditujukan untuk mengkonfirmasi pemahaman para peserta dari materi workshop kepada instruktornya. Metode ini dinilai sangat penting mengingat Permenpan RB Nomor 29 tahun 2022 tentang PEKPPP merupakan peraturan yang baru sehingga memungkinkan adanya pertanyaan-pertanyaan dari peserta.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Workshop peningkatan kualitas pelayanan publik yang diperuntukan bagi pelaksana pelayanan yang ada di semua kelurahan se Kecamatan Bangil Kabupaten Pasuruan ini dilaksanakan pada 20 Juli 2023. Tim Pengabdian yang melaksanakan kegiatan workshop ini yaitu Moh. Erfan Arif, SE., MM., Prof. Dr. Rofiaty, MM., Siti Rahmasari, SIP, dan Beril Diannugraha. Tim Pengabdian tersebut terdiri dari dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa di lingkungan Universitas Brawijaya.

Kegiatan workshop ini diawali dengan paparan mengenai dasar hukum yang umumnya dijadikan rujukan dalam penilaian kualitas pelayanan publik. Dasar hukum tersebut antara lain Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP), Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 14 Tahun 2017 tentang pedoman Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Materi kemudian dilanjutkan dengan pemahaman konsep penilaian kinerja. Penilaian kinerja adalah proses penilaian dan pelaksanaan tugas seseorang atau sekelompok orang atau unit-unit kerja dalam satu organisasi sesuai dengan instrumen yang ditetapkan (PermenPAN RB Nomor 1 tahun 2022). Sedangkan menurut Bacal (2012), penilaian kinerja adalah proses dengan mana kinerja individual diukur dan dievaluasi. Penilaian kinerja menjawab pertanyaan, seberapa baik pekerja berkinerja selama periode waktu tertentu.

Penekanan pada sesi penyampaian materi ini adalah pemahaman mengenai komponen atau aspek yang dinilai pada penilaian kualitas pelayanan publik. Sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP), terdapat enam aspek yang dievaluasi dalam penilaian kinerja pelayanan publik seperti yang diilustrasikan pada gambar berikut:

Pada aspek pertama yaitu kebijakan pelayanan, terdapat beberapa aspek penting yang dinilai yaitu Standar Pelayanan (SP), Maklumat Pelayanan dan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Aspek kebijakan pelayanan ini juga diberikan penekanan khusus karena pada aspek ini memiliki bobot tinggi yaitu 24%. SP dimaknakan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pada aspek SP ini memiliki indikator paling banyak dan tentunya bobotnya paling besar.

Mengingat pentingnya SP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, petugas pelayanan pada seluruh kelurahan yang ada di Kecamatan Bangil perlu mengetahuinya dengan baik. Oleh sebab itu, komponen SP yang meliputi persyaratan, system, mekanisme, dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya atau tarif, produk pelayanan, dan aduan, saran dan masukan juga disampaikan kepada peserta workshop.

Selain aspek Kebijakan Pelayanan, aspek Profesionalisme SDM juga menjadi materi utama yang disampaikan pada workshop ini karena memiliki bobot tertinggi yaitu 25%. Aspek yang dinilai dari segi ketersediaan waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan, ketersediaan Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana dan/atau Budaya Pelayanan di lingkungan instansi, adanya mekanisme unit kerja dibangun untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja Pelaksana pelayanan, tersedianya kriteria pemberian penghargaan bagi pegawai pelaksana layanan yang berprestasi, dan tersedianya pelaksana yang menerapkan budaya pelayanan menjadi aspek yang harus dipahami oleh peserta.

Setelah itu, peserta diarahkan untuk membuka materi yang dibagikan dalam bentuk hard file yang berisi seluruh komponen penilaian kualitas pelayanan publik yang berjumlah 30. Selain membuka dan membaca materi tersebut dalam bentuk tabel, peserta dipandu cara pengisiannya dan diberikan penjelasan secara

komprehensif. Narasumber menjelaskan tiap poin indikator penilaian kualitas pelayanan publik agar peserta dapat memahami dengan baik. Adapun form isian mengenai indikator-indikator penilaian kualitas pelayanan publik tersebut seperti pada tabel di bawah ini:

Table 1. Aspect and Pembobotan Penilaian

Prinsip	Aspek	Bobot
Akuntabilitas	Kebijakan Pelayanan: Standar Pelayanan, Maklumat Pelayanan dan Survey Kepuasan Masyarakat	24%
	Profesionalisme Sdm	25%
	Sarana dan Prasarana	18%
	Sistem Informasi Pelayanan Publik	11%
	Konsultasi dan Pengaduan	10%
	Inovasi	12%

(Sumber: PermenPAN RB Nomor 29 tahun 2022)

Sesuai tabel tersebut, terdapat enam aspek dan tiga puluh indikator yang digunakan untuk melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan publik pada unit-unit pelayanan. Masing-masing indikator penilaian terdapat lima alternatif jawaban dengan nilai antara 1-5 (Likert scale). Hasil penilaian ini akan menunjukkan kualitas pelayanan publik sebuah unit pelayanan yang dibagi menjadi Sembilan kategori. Adapun penjelasan mengenai kategori-kategori tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Kategori Kualitas Pelayanan

Range Nilai	Kategori	Keterangan
0-1,00	F	Gagal
1,01-1,50	E	Sangat Buruk
1,51-2,00	D	Buruk
2,01-2,50	C-	Cukup (dengan catatan)
2,51-3,00	C	Cukup
3,01-3,50	B-	Baik (dengan catatan)
3,51-4,00	B	Baik
4,01-4,50	A-	Sangat Baik
4,51-5,00	A	Pelayanan Prima

Setelah peserta berlatih mengisi form isian kualitas pelayanan publik, seperti pada tabel sebelumnya, peserta dapat membayangkan mengenai kualitas pelayanan yang selama ini diberikan kepada masyarakat. Dari hasil isian yang dilakukan peserta, secara umum kelurahan dan Kecamatan Bangil Kabupaten Pasuruan memiliki kelemahan pada kualitas sarana prasarana untuk pengguna pelayanan seperti ketersediaan lahan parkir, toilet yang bersih dan mudah diakses masyarakat dan keterbatasan dalam pemenuhan aspek pertama yaitu kebijakan pelayanan dan inovasi. Berdasarkan tabel isian yang dilakukan oleh peserta, sebagian besar kualitas pelayanan yang ada pada Kelurahan di Kecamatan Bangil masuk dalam kategori cukup dengan catatan (C-). Nilai kualitas pelayanan tersebut menunjukkan bahwa unit pelayanan hanya sebagian mengimplementasikan kebijakan pelayanan publik, kapasitas SDM kurang memadai, ketersediaan sarana prasarana tidak lengkap dan kurang memadai, sistem informasi sebagian besar masih manual dan belum terdapat inovasi.

Workshop dilanjutkan dengan sesi terakhir yaitu tanya jawab. Peserta menunjukkan antusiasme yang tinggi terkait kegiatan ini yang dibuktikan dengan sejumlah pertanyaan yang diajukan. Pertanyaan yang diajukan seputar sarana prasarana yang terbatas, profesionalisme petugas pelayanan yang kurang dan budaya pelayanan yang masih belum terbentuk pada lingkungan kelurahan di Kecamatan Bangil.



Gambar 1. Penyampaian Materi Workshop oleh Ketua Tim Pengabdi



Gambar 2. Workshop Pengisian Form Penilaian Kualitas Pelayanan Publik

Umpan Balik Peserta

Workshop peningkatan kualitas pelayanan publik ini dinilai oleh peserta sebagai kegiatan baik dan dibutuhkan. Pengakuan ini tidak hanya disampaikan oleh peserta yang di kelurahan dan kecamatan bertugas dalam pelayanan kepada masyarakat tetapi juga oleh Lurah yang hadir yaitu Bapak Ndon Sumarsono. Bahkan Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Bangil, Fairus Pagar Alam menyatakan bahwa kegiatan semacam ini dibutuhkan karena Kecamatan Bangil terus mendorong seluruh Kelurahan dan Desa untuk fokus pada kualitas pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, kegiatan-kegiatan serupa yang orientasinya peningkatan kualitas pelayanan publik sangat diharapkan agar petugas pelayanan semakin dapat memperbaiki kinerja pelayanannya.

Berikut rangkuman hasil umpan balik dari peserta workshop peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bangil:

Tabel 3. Hasil Umpan Balik Peserta

No	Item Pernyataan	SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%
1	Workshop ini bermanfaat untuk saya	12	67	5	28	1	6	0	0	0	0
2	Materi workshop sesuai dengan kebutuhan	15	83	3	17	0	0	0	0	0	0
3	Penyampaian materi workshop menarik	14	78	4	22	0	0	0	0	0	0

4	Saya termotivasi meningkatkan kualitas pelayanan publik	15	83	2	11	1	6	0	0	0	0
5	Kegiatan ini perlu dilanjutkan dalam bentuk program lain	16	89	1	6	1	6	0	0	0	0

Dari tabel diatas, secara umum peserta merespon positif kegiatan workshop yang telah dilaksanakan bagi para pelaksana pelayanan pada tingkat Kecamatan atau Kelurahan. Respon peserta mengenai kebermanfaatan workshop ini ditunjukkan dengan besarnya peserta yang menyatakan sangat setuju sebesar 67% dan setuju sebesar 28%. Hanya 1% peserta menyatakan netral mengenai manfaat kegiatan ini. Begitu juga dengan materi workshop apakah sesuai dengan kebutuhan unit pelayanan atau tidak, sebesar 83% peserta menyatakan sangat setuju.

Pada item pernyataan kemenarikan penyampaian materi, 78% peserta menyatakan sangat setuju dan sisanya 22% mengaku setuju. Artinya penyampaian materi pada workshop ini sangat menarik. Evaluasi kegiatan ini juga ingin mengungkap motivasi peserta untuk meningkatkan kualitas pelayanan setelah mengikuti workshop. 83% peserta mengaku semakin termotivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik atau menjawab sangat setuju, 11% menyatakan setuju dan 6% menyatakan netral. Sedangkan yang terakhir, apakah kegiatan ini perlu dilanjutkan atau tidak, sebanyak 89% menyatakan sangat setuju artinya peserta berharap kegiatan sejenis perlu untuk dilakukan, peserta yang menjawab setuju dan netral masing-masing sebesar 6%.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat diatas, maka dapat disimpulkan, pertama, para peserta yang setiap harinya bertugas memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat semakin menyadari pentingnya menyampaikan pelayanan yang berkualitas kepada publik. Kesadaran ini muncul karena setelah melakukan pengisian form penilaian, diketahui kualitas pelayanannya masih pada kategori cukup dengan catatan. Kedua, para peserta berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik dengan melengkapi beberapa aspek seperti standar pelayanan, melakukan survey kepuasan masyarakat, perbaikan fasilitas pendukung, dan meningkatkan ketanggapan petugas pelayanan. Ketiga, para peserta berharap ada program serupa dari perguruan tinggi untuk meningkatkan kesadaran dalam menyampaikan pelayanan berkualitas secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Albury, D. (2010). Fostering Innovation in Public Services Fostering Innovation in Public Services. *Public Money & Management*, 25(1), 51–56.
- Dwiyanto, Agus, 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: (Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif)*, Jogjakarta: Gadjah Mada Universiti Prees.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*, Malang: Rajawali Pers.
- Hesti, Puspitosari, 2011. *Filosofi Pelayanan Publik*. Setara Press (kelompok INTRANS publishing).
- Ishak, N., Hasibuan, R. R., and Arbani, T. S. 2020. "Bureaucratic and Political Collaboration Towards a Good Governance System." *BESTUUR* 8 (1): 19-26. <https://doi.org/10.20961/bestuur.v8i1.42922>
- Lanin, D., & Hermanto, N. (2018). The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia. *International Journal of Social Economics*, 46(3), 377–392. <https://doi.org/10.1108/IJSE-04-2017-0151>
- Naibaho, S.R. E. I. 2017. "Evaluation of Bureaucracy Reform Program at State Personnel Agency." *International Journal of Human Capital Management* 1 (2): 136–45. <http://dx.doi.org/10.21009/IJHCM.012.15>
- Ombudsman, P. (2017). *Laporan Hasil Inisiatif Ombudsman*.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Umar, A. 2019. "One-Stop Service Policy as a Bureaucratic Reform in Indonesia." *Academy of Strategic Management Journal* 18 (2): 1–12.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik.