

## Pelayanan Prima Pemerintahan Desa

Oleh: Utami Dewi, Sugi Rahayu dan F. Winanrni

### ABSTRAK

**Peningkatan Kapasitas Aparat Pemerintah Desa Timbulharjo, Sewon Bantul dalam Pemberian Pelayanan Prima kepada Masyarakat oleh**

**Utami Dewi, MPP; Sugi Rahayu, M.Pd, M.Si;  
Dan F.Winarni, M.Si**

#### **Abstrak**

Pemberian pelayanan prima merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh seluruh staf pemerintah baik di pusat maupun di daerah. Dalam proses penyediaan layanan, pada kenyataannya masih banyak pelayanan yang tidak baik atau kurang bersifat transparan kepada masyarakat. Kasus-kasus yang berkaitan dengan buruknya pelayanan publik dapat ditemukan contohnya pada beberapa instansi, seperti mental aparat yang kurang simpatik, adanya korupsi, kolusi dan nepotisme. Oleh karena itu, pengabdian mengabdikan penguasaan teori dan ketrampilan dalam memberikan pelayanan prima harus dikuasai oleh seluruh aparat pemerintah termasuk aparat Desa Timbulharjo, Sewon Bantul.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman aparatur pemerintah Desa Timbulharjo Kecamatan Sewon agar mempunyai kesadaran dan pemahaman tentang pentingnya penyediaan pelayanan prima. Dengan demikian, para staf Desa Timbulharjo dapat menerapkan pemahaman mereka dalam pemberian pelayanan public kepada pelanggan yaitu pelanggan internal, para aparat desa, maupun pelanggan eksternal yaitu masyarakat. Pada akhirnya para aparat desa dapat meningkatkan kualitas pemberian pelayanan dan mempraktikkan pelayanan prima kepada pengguna layanan desa. Khalayak sasaran yang terlibat dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah aparatur pemerintah Desa Timbulharjo Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul dan para staf, karang taruna, satuan petugas keamanan dan perwakilan masyarakat. Kegiatan ini dilakukan dengan menggunakan beberapa metode yaitu *pre-test* demonstrasi/simulasi/ praktik pemberian pelayanan publik, ceramah dan tanya jawab, dan pendampingan penyusunan standar pelayanan minimal Desa Timbulharjo. Peserta pelatihan diminta mempraktikkan secara langsung pemberian pelayanan berdasarkan kebutuhan analisis kasus secara berkelompok.

Secara keseluruhan kegiatan PPM dapat berjalan lancar dan mendapat respon positif dari peserta. Walaupun tujuan akhir untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Desa Timbulharjo Kecamatan Sewon belum serta merta dapat terlaksana, tetapi paling tidak tujuan untuk menumbuhkan kesadaran, menambah pengetahuan dan pemahaman tentang pelayanan prima bagi aparatur pemerintah Desa Timbulharjo, Kecamatan Sewon, Kabupaten Bantul dalam pemberian pelayanan kepada publik.

Kata Kunci: pelayanan prima, aparat desa, pelanggan internal dan eksternal

Kata Kunci: *Pelayanan Prima, aparat desa, pelanggan internal dan eksternal*