

PENDAMPINGAN PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM PEMBERIAN PELAYANAN PRIMA KEPADA MASYARAKAT DI DESA NOGOTIRTO GAMPING SLEMAN

Oleh: Sugi Rahayu, Utami Dewi, Kurnia Nur Fitriana

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PPM) ini bertujuan untuk: (1) Meningkatkan kesadaran aparatur pemerintah di Desa Nogotirto, Kecamatan Gamping agar dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, (2) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik melalui mekanisme pengaduan di Desa Nogotirto Kecamatan Gamping, (3) Mewujudkan ketersediaan SOP untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat di Desa Nogotirto Kecamatan Gamping. Kegiatan PPM ini dilaksanakan selama dua hari, yaitu tanggal 10 dan 11 Oktober 2017, bertempat di Ruang Pertemuan Desa Nogotirto Kecamatan Gamping. Khalayak sasaran kegiatan adalah seluruh aparatur Desa Nogotirto, perwakilan tokoh masyarakat, Karang Taruna dan PKK sejumlah 31 orang (88,57%) dari 35 orang yang diundang. Metode kegiatan ini meliputi ceramah, role playing, FGD, dan pendampingan. Untuk mengukur keberhasilan pelaksanaan pengabdian ini dilakukan role playing untuk melihat perubahan tata cara pelayanan, tes secara lisan tentang materi yang disajikan dalam pelatihan dan melalui kemampuan menyusun standar operasional prosedur yang disepakati. Hasil kegiatan PPM menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelaksanaan kegiatan ini berhasil, karena: (1) adanya respon positif peserta kegiatan terhadap kegiatan PPM oleh dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara FIS UNY, (2) adanya kesesuaian materi kegiatan yang diberikan dengan kebutuhan mereka, (3) meningkatnya kesadaran aparatur pemerintah Desa Nogotirto dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, dan (4) tersusunnya dua standar operasional prosedur di Desa Nogotirto Kecamatan Gamping yang kemudian dipresentasikan oleh peserta kegiatan dan disepakati untuk dilaksanakan

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Penyusunan SOP, Desa Nogotirto