

## BIMBINGAN TEKNIS PELAYANAN PRIMA PADA TENAGA KONTRAK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BANJAR

Ridwan Sya'rani<sup>1</sup>, Sitna Hajar Malawat<sup>2</sup>, Haris Utomo<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Islam Kalimantan Al Banjari Banjarmasin  
e-mail: ridwansy@uniska-bjm.ac.id

### Abstrak

Bimbingan teknis pelayanan prima untuk tenaga kontrak di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banjar adalah untuk memberikan peningkatan pemahaman dan pengetahuan praktis kepada pegawai kontrak tentang pentingnya dasar-dasar pelayanan prima. Kegiatan tersebut diberikan kepada pegawai perizinan yang berstatus tenaga kontrak/non ASN dalam menerapkan dasar pelayanan prima untuk melayani masyarakat pada proses pelayanan terpadu. Nara sumber kegiatan adalah praktisi yang mempunyai pengalaman di bidang pelayanan prima. Peserta kegiatan berjumlah 25 orang. Pelaksanaan kegiatan dilaksanakan dengan metode presentasi, diskusi dan simulasi. Rangkaian kegiatan adalah pelaksanaan pre test, pemberian materi, dan evaluasi dengan post test. Materi bimbingan teknis meliputi pelayanan prima, budaya kerja, kepribadian pelayanan, kemampuan komunikasi, penanganan aduan masalah dan pembentukan karakter. Hasil pre test dan post test diuji dengan menggunakan uji t dan N-Gain. Hasilnya uji t menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan peserta bimbingan teknis secara signifikan dan uji hasil uji N-Gain menunjukkan bahwa pelaksanaan bimbingan teknis pelayanan prima cukup efektif.

**Kata kunci:** Pelayanan Prima, DPMPTSP, Tenaga Kontrak

### Abstract

Technical guidance for excellent service for contract workers at the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) of Banjar Regency is to provide increased understanding and practical knowledge to contract employees about the importance of the basics of excellent service. This activity is given to licensing employees who have contract/non-ASN status in implementing the basis of excellent service to serve the community in the integrated service process. The instructors for the activity are a practitioners who have experience in the field of excellent service. The number of participants in the activity is 25 people. The implementation of the activity is carried out using presentation, discussion and simulation methods. The series of activities are the implementation of pre-tests, provision of materials, and evaluation with post-tests. The technical guidance materials include excellent service, work culture, service personality, communication skills, handling of complaints and character building. The results of the pre-test and post-test were tested using the t-test and N-Gain. The results of the t-test showed a significant increase in the knowledge of technical guidance participants and the results of the N-Gain test showed that the implementation of technical guidance for excellent service was quite effective.

**Keywords:** service excellence, DPMPTSP, contract employees

### PENDAHULUAN

Pelayanan perizinan di daerah, merupakan tugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang Perizinan. DPMPTSP juga merupakan tempat interaksi antara pemerintah dan masyarakat melalui pelayanan perizinan. Menurut Ateb (2003) DPMPTSP termasuk badan layanan non-komersial yang bergerak di bidang pelayanan. Tolok ukur pelayanan prima sendiri adalah kepuasan pelanggan, dalam hal ini masyarakat yang menerima pelayanan perizinan. Hal tersebut terkait dengan makna dari pelayanan prima yang merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.

Proses pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan perizinan untuk mewujudkan pelayanan prima (service excellence) terhadap masyarakat yang ada beberapa hal yang diperlukan, salah satunya adalah

peningkatan kemampuan para pelaksana pelayanan itu sendiri. Di lembaga pemerintahan anggaran pelatihan ataupun peningkatan kapasitas/kompetensi pegawai lebih ditujukan untuk para ASN, sementara beberapa pegawai masih berstatus Non ASN atau tenaga kontrak. Peningkatan kompetensi sifatnya wajib agar pelaksanaan pelayanan prima terhadap masyarakat bisa terus terjaga kualitasnya.

Tujuan dari pelaksanaan bimbingan teknis adalah untuk memberikan pemahaman dan pengetahuan praktis kepada para pelaksana/petugas pelayanan perizinan akan pentingnya pelayanan prima. Selain itu untuk meningkatkan kemampuan tenaga kontrak/non ASN dalam menerapkan dasar pelayanan prima dalam menghadapi masyarakat yang melakukan proses pelayanan terpadu.

## METODE

Pelaksanaan bimbingan teknis pelayanan prima dilaksanakan secara langsung/tatap muka dengan metode presentasi, diskusi dan simulasi. Rangkaian kegiatan adalah pelaksanaan pre test, pemberian materi, dan evaluasi dengan post test. Materi bimbingan teknis meliputi pelayanan prima, budaya kerja, kepribadian pelayanan, kemampuan komunikasi, penanganan aduan masalah dan pembentukan karakter. Hasil pre test dan post test diuji dengan menggunakan uji t untuk mengetahui signifikansi serapan materi bimbingan teknis. Kemudian dilakukan uji N-Gain untuk menguji efektivitas pelaksanaan bimbingan teknis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan bimbingan teknis pelayanan prima bagi tenaga kontrak dilaksanakan pada tanggal 13 sampai dengan 18 Mei 2024 bertempat di ruang pertemuan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banjar. Peserta bimbingan teknis adalah tenaga kontrak di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana (DINSOSP3AP2KB) sejumlah 25 orang. Narasumber dalam pelaksanaan bimbingan teknis adalah Kepala Dinas dan Kepala Bidang Penanaman Modal DPMPTSP Kabupaten Banjar, Direktur PT Baidah Bangun Perkasa dan Tim Bank Kalimantan Selatan. Materi bimbingan teknis meliputi pelayanan prima, budaya kerja, kepribadian pelayanan, kemampuan komunikasi, penanganan aduan masalah dan pembentukan karakter.

Materi pelayanan prima mengulas bagaimana dasar-dasar pelayanan prima. Tujuan dari penyampaian materi ini adalah (1) mendeskripsikan pengertian, tujuan, dan manfaat pelayanan prima. (2) Menguraikan dan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima dengan baik dan benar. (3). Merumuskan dan menerapkan standar mutu pelayanan prima dengan baik dan benar. (4). Mengidentifikasi jenis dan karakteristik pelanggan. dan (5). Menganalisis masalah pelayanan prima.

Materi budaya kerja menekankan pada konsep konsep kepercayaan, proses berpikir, dan perilaku karyawan yang berdasarkan pada ideologi dan prinsip suatu institusi. Secara ringkas penjelasan budaya kerja positif adalah sebuah keharusan bagi pimpinan institusi dan pegawainya. Hal tersebut merupakan cerminan nilai-nilai sebuah institusi itu sendiri.

Materi kepribadian pelayanan terkait dengan perilaku saat berinteraksi dengan pelanggan/masyarakat dan berhubungan erat dengan materi kemampuan komunikasi. Kemudian pelajaran utama dalam materi penanganan aduan masalah adalah cara mengenali dan menghadapi pelanggan dengan seoptimal mungkin. Penanganan aduan masalah berkaitan erat dengan proses pengembangan karakter yang melibatkan nilai-nilai, sikap, dan kepribadian seseorang.



Gambar 1. Pemberian materi dengan metode simulasi

Pelaksanaan pre tes dan post test dilaksanakan secara online oleh semua peserta dengan menggunakan google form. Indikator penilaian pre test dan post test adalah berdasarkan materi yang disampaikan saat bimbingan teknis. Materi soal pre test dan post test adalah sebanyak 14 item. Hasil dari tabulasi dan skoring diolah lebih lanjut dengan menggunakan analisis statistik untuk menilai efektivitas pelaksanaan bimbingan teknis dengan hasil sebagai berikut:

- a. Hasil uji normalitas Shapiro-Wilk pada data pre test dan post test (sebagaimana terlampir) adalah 0.06977. Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa nilai sig. > 0,05. Hal tersebut mengindikasikan bahwa asumsi normalitas terpenuhi untuk kedua data, dan analisis uji-t berpasangan (Paired sample t-test) dapat dilanjutkan untuk melihat adanya perbedaan mean hasil bimbingan teknis pelayanan prima.
- b. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai  $t(24) = 17.1$ ,  $p < .001$ . Artinya, ada perbedaan yang signifikan antara pemahaman peserta sebelum dan setelah pelaksanaan bimbingan teknis. Berdasarkan signifikansi tersebut, analisis efektivitas pelaksanaan bimbingan teknis dapat dilanjutkan menggunakan Uji N-Gain
- c. Hasil Uji N-Gain (normalize gain) dari data hasil nilai Pre test (sebelum pelaksanaan bimbingan teknis) dengan Post test (setelah pelaksanaan bimbingan teknis) adalah 62.63. Berdasarkan kriteria Hake (1999) masuk kategori cukup efektif. Hal tersebut menunjukkan bahwa materi yang disampaikan dalam bimbingan teknis pelayanan prima cukup efektif dipahami oleh para peserta sehingga ada perbedaan yang signifikan antara skor pre test dan post test.

## SIMPULAN

Pelaksanaan bimbingan teknis pelayanan prima berjalan dengan baik sesuai perencanaan yang telah ditetapkan, baik kesesuaian jadwal, materi, pengajar maupun keikutsertaan peserta selama kegiatan berlangsung. Serapan materi yang disampaikan pada bimbingan teknis berjalan dengan cukup efektif. Hal ini berdasarkan skor N-Gain yang didapat dari perhitungan nilai pre test dan post test dari para peserta

## SARAN

Hasil pelaksanaan bimbingan teknis berupa peningkatan kompetensi peserta harus dievaluasi secara terus menerus untuk menjaga kualitas pelayanan prima kepada masyarakat, terutama layanan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banjar. Pelaksanaan bimbingan teknis pelayanan prima agar bisa dilakukan secara berkelanjutan untuk menjaga kualitas layanan masyarakat. Mitra pemberdayaan masyarakat diharapkan agar dapat melaksanakan secara mandiri dengan memanfaatkan sumber daya yang ada semaksimal mungkin. Hal ini dikarenakan hasil positif yang dihasilkan dari bimbingan teknis tersebut.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Pusat Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banjar serta anggota Tim Pengabdian Masyarakat yang memberi dukungan pada kegiatan ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ateb B. 2003. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT Elek Mediakomputindo.
- Dwiyanto, A. 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hake, R. R. (1999). Interactive-engagement vs Traditional methods: A six thousand student survey of mechanic test data for introductory physics courses. *Journal of Physics*, 66(1), 64–74
- Ibrahim, A. 2007. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Bandung: CV Mandar Maju
- Irawan, Y.B. 2014. Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Smesco Mart Al-Hikam Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*. Vol. 3 (2)
- Kadari. 2016. Pelayanan Prima (Service Excellence) pada Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Bisnis Prima Ekonomika*. Vol. 7 (1)
- Maddy, K. 2009. Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima. Jakarta: Kata Buku.
- Mayasari D. 2015. Peran Pelayanan Prima (Service Excellence) terhadap Kepercayaan (Trust) Nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Malang. *Skripsi UIN Malang*
- Sukarelawan, Indratno, Ayu. 2024. Aplikasi N-Gain vs Stacking: Analisis Perubahan Abilitas Peserta Didik Dalam Desain One Group Pretest Posttest. Penerbit Suryacahya. Yogyakarta