

## STRATEGI MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN APARATUR DESA CIBADUNG, KECAMATAN GUNUNG SINDUR, KABUPATEN BOGOR

<sup>1)</sup>Edi Junaedi, <sup>2)</sup>Anugrah Sapto Hadi, <sup>3)</sup>Pendi Ahmad  
<sup>1,2,3)</sup>Dosen Prodi Administrasi Perkantoran Universitas Pamulang  
[dosen00809@unpam.ac.id](mailto:dosen00809@unpam.ac.id)

### ABSTRACT

*The purpose of implementing this PKM is that we want to provide training on strategies and knowledge on how to be able to increase community satisfaction with the services of the Cibadung Village apparatus. The participants of this PKM implementation are all staff/apparatus of Cibadung Village, with the aim of providing a higher understanding and conveying guidance in the form of a strategy on how to improve the services of Cibadung Village apparatus and increase the satisfaction of the Cibadung Village community towards the services of Cibadung Village apparatus. We carry out this PKM implementation method in several ways, namely: Providing guidance and training to all Cibadung Village apparatus regarding work discipline and Excellent Service; Provide opportunities for all PKM participants to express opinions, input, suggestions including complaints faced by participants; Open discussion forums, to provide problem solving and solutions to problems faced by all Cibadung village officials. Based on the implementation of observations that we made directly with Partners, the problems encountered were obtained, including the following: There are still some Cibadung village officials whose work discipline still needs to be improved; There are still obstacles for the Cibadung Village apparatus in conveying information to the community with effective communication; and others. For the problems above, the service team submitted several solutions to solve the problems faced by the Cibadung village apparatus, including the following: 1) We, the service team, provided counseling which contained material on strategies to increase community satisfaction in terms of service to the Cibadung village apparatus; 2) We are a team of servants delivering and providing training on how to improve discipline in public services with the hope that community satisfaction will increase; 3) We are a service team providing excellent service training or excellent service to all Cibadung Village apparatus. While the outcomes that the service team wants to obtain from this PKM activity are: 1) There has been an increase in the discipline of the Cibadung Village apparatus; 2) Knowledge of excellent service or excellent service for all Cibadung village apparatus increases; 3) All Cibadung Village apparatus have the ability to handle community complaints and have the expertise to provide solutions.*

**Keywords:** *Strategic, Public Satisfaction, Services, Village Staff*

## ABSTRAK

Tujuan dari pelaksanaan PKM ini kami ingin memberikan pelatihan mengenai strategi dan pengetahuan mengenai cara untuk bisa meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan aparatur Desa Cibadung. Adapun peserta dari pelaksanaan PKM ini adalah seluruh staf/aparatur Desa Cibadung, dengan tujuan memberikan pemahaman yang lebih tinggi dan menyampaikan pembinaan berupa strategi Bagaimana pelayanan aparatur Desa Cibadung dapat ditingkatkan dan kepuasan masyarakat desa cibadung meningkat terhadap pelayanan aparatur Desa Cibadung. Metode pelaksanaan PKM ini kami lakukan dengan beberapa cara yaitu: Memberikan pembinaan dan pelatihan kepada seluruh aparatur Desa Cibadung mengenai disiplin kerja dan Pelayanan Prima; Memberikan kesempatan kepada seluruh peserta PKM untuk menyampaikan pendapat, masukan, usulan termasuk keluhan-keluhan yang dihadapi oleh peserta; Membuka forum diskusi, untuk memberikan pemecahan masalah dan solusi atas masalah-masalah yang dihadapi oleh seluruh aparatur desa cibadung. Berdasarkan pelaksanaan observasi yang kami lakukan langsung dengan Mitra maka diperoleh persoalan-persoalan yang dihadapi, di antaranya adalah sebagai berikut: Masih adanya sebagian aparatur desa cibadung yang masih perlu ditingkatkan disiplin kerjanya; Masih terdapat kendala bagi aparatur Desa Cibadung dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat dengan komunikasi yang efektif; dan lain-lain. Atas persoalan di atas maka Team pengabdian menyampaikan beberapa solusi untuk memecahkan persoalan-persoalan yang dihadapi oleh aparatur desa Cibadung diantaranya adalah sebagai berikut: 1) Kami tim pengabdian memberikan penyuluhan yang berisi materi strategi meningkatkan kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan aparatur desa cibadung; 2) Kami team pengabdian menyampaikan dan memberikan pelatihan bagaimana meningkatkan kedisiplinan dalam pelayanan publik dengan harapan kepuasan masyarakat akan lebih meningkat; 3) Kami team pengabdian memberikan pelatihan service excellent atau pelayanan prima kepada seluruh aparatur Desa Cibadung. Sedangkan outcome yang ingin tim pengabdian peroleh dari kegiatan PKM ini adalah: 1) Terjadi peningkatan kedisiplinan aparatur Desa Cibadung; 2) Pengetahuan tentang pelayanan prima atau service excellent bagi seluruh aparatur desa cibadung meningkat; 3) Seluruh aparatur Desa Cibadung memiliki kemampuan menangani keluhan masyarakat dan memiliki keahlian memberikan solusinya.

**Kata Kunci: Strategi, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan, Aparatur Desa**

## PENDAHULUAN

Desa adalah satuan kelompok masyarakat terkecil yang dipimpin oleh seorang Kepala Desa. Bentuk pemerintahan Desa apabila masuk ke dalam wilayah kabupaten, dan kelurahan apabila daerah administratif

tingkat dua kota madya atau kota administratif. secara umum bahwa Desa ini merupakan Kesatuan masyarakat hukum yang disahkan melalui undang-undang nomor 32 tahun 2004, mengenai pemerintah daerah dan

Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang desa.

Tahun 2014 pemerintah meresmikan undang-undang nomor 6 tentang desa sebagai revisi yang menggantikan peraturan tentang desa, yang terlebih dahulu tertuang dalam undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan PP Nomor 72 tahun 2005 tentang desa. Peraturan-peraturan tersebut memberikan suatu perubahan yang cukup berarti dalam tata kelola pemerintahan desa, yaitu diberikannya wewenang yang semakin luas kepada pemerintah Desa di dalam mengurus rumah tangga di desa tersebut. Setiap desa mendapatkan transfer dana untuk pembangunan, dana ini bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) yang ditujukan bagi desa dan ditransfer melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah kabupaten atau kota (APBD).

Maksud serta tujuan kami melakukan PKM di lokasi kantor Desa Cibadung adalah untuk turut serta dan memberikan sumbangsih kepada seluruh aparatur Desa Cibadung dalam rangka peningkatan kemampuan komunikasi, pelayanan dan pendekatan

kepada seluruh aparat desa dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan seluruh aparatur Desa Cibadung.

Untuk menciptakan suasana yang lebih kooperatif dalam pelaksanaan PKM dan agar kerjasama terjalin dengan baik antara teampengabdi dengan seluruh peserta pembinaan (seluruh aparatur desa), maka team pengabdi melaksanakan PKM dengan cara pembinaan, diskusi terbuka dan mendengarkan semua keluhan dari seluruh peserta, dan pada akhirnya tam pengabdi membrikan saran dan masukan untuk kemajuan seluruh aparatur desa Cibadung.

Adapun Pelaksanaan Pengabdian kepada masyarakat (PKM) oleh dosen prodi Sekretari D-III Universitas Pamulang yang berjudul **“Strategi Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Aparatur Desa Cibadung, Kecamatan Gunung Sindur, Kabupaten Bogor”** ini adalah salah satu wujud dari pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi,  
**Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang penulis sampaikan diatas, maka penulis

membatasi hanya pada masalah-masalah yang merupakan prioritas saja sebagai berikut:

1. Masih terdapat sebagian aparatur desa cibadung yang masih memerlukan peningkatan disiplin kerja;
2. Masih terdapat kendala bagi aparatur Desa Cibadung dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat dengan komunikasi yang efektif;
3. Masih sering terjadi komplain warga Desa Cibadung yang merasa sangat kurang puas dalam mendapatkan pelayanan dari aparatur Desa Cibadung;
4. Masih adanya kendala tentang teknik komunikasi kepada masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan di dalam mendapatkan informasi dari aparat Desa Cibadung.
5. Masih lemahnya pengawasan Kepala Desa kepada seluruh aparatur desa

## **MATERI DAN METODE PELAKSANAAN**

Kerangka Pemecahan Masalah

1. Masih terdapat sebagian aparatur desa cibadung yang masih memerlukan peningkatan disiplin kerja;
2. Masih terdapat kendala bagi aparatur Desa Cibadung dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat dengan komunikasi yang efektif;
3. Masih sering terjadi komplain warga Desa Cibadung yang merasa sangat kurang puas dalam mendapatkan pelayanan dari aparatur Desa Cibadung;
4. Masih adanya kendala tentang teknik komunikasi kepada masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan di dalam mendapatkan informasi dari aparat Desa Cibadung.
5. Masih lemahnya pengawasan Kepala Desa kepada seluruh aparatur desa

### **Realisasi Pemecahan Masalah**

1. Masih terdapat sebagian aparatur desa cibadung yang masih memerlukan peningkatan disiplin kerja. Untuk memecahkan masalah ini Tim pengabdian melakukan pelatihan dan penyuluhan agar:

- a. Aparatur Desa Cibadung memiliki rasa percaya diri sebagai apatur desa
  - b. Aparatur Desa Cibadung memiliki sikap bangga sebagai pelayan masyarakat
  - c. Aparatur Desa Cibadung bersikap ingin melayani bukan ingin dilayani
  - d. Aparatur Desa Cibadung semangat dalam mengerjakan semua tugas yang menjadi tanggung jawabnya
2. Masih terdapat kendala bagi aparatur Desa Cibadung dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat dengan komunikasi yang efektif. Untuk memecahkan masalah ini Tim pengabdian melakukan pelatihan dan penyuluhan dengan tujuan agar :
- a. Aparatur Desa Cibadung memiliki kemampuan dalam menyampaikan informasi yang tepat dan efektif ke warga Cibadung
  - b. Aparatur Desa Cibadung membiasakan diri untuk berkomunikasi secara efektif dan informatif
  - c. Aparatur Desa Cibadung menguasai taktik komunikasi yang baik dan informatif
  - d. Aparatur Desa Cibadung mendapatkan pelatihan dan penyuluhan pelayanan prima (*service excellent*).
3. Masih sering terjadi komplain warga Desa Cibadung yang merasa sangat kurang puas dalam mendapatkan pelayanan dari aparatur Desa Cibadung. Untuk memecahkan masalah ini Tim pengabdian melakukan pelatihan dan penyuluhan dengan tujuan agar :
- a. Aparatur Desa Cibadung menguasai cara menangani komplain warga
  - b. Aparatur Desa Cibadung menguasai permasalahan yang menjadi bahan komplain warga
  - c. Aparatur Desa Cibadung menguasai teknik pendekatan komunikasi dengan warga
  - d. Aparatur Desa Cibadung mendapatkan pelatihan mengenai cara penanganan komplain
4. Masih adanya kendala tentang teknik komunikasi kepada masyarakat sehingga masyarakat

5. mendapatkan kepuasan di dalam mendapatkan informasi dari aparat Desa Cibadung. Untuk memecahkan masalah ini Tim pengabdian melakukan pelatihan dan penyuluhan dengan tujuan agar :
  - a. Aparatur Desa Cibadung mendapatkan pelatihan teknik komunikasi efektif
  - b. Aparatur Desa Cibadung memahami teknik komunikasi efektif
  - c. Aparatur Desa Cibadung membiasakan diri melakukan teknik komunikasi efektif
  - d. Aparatur Desa Cibadung percaya diri dalam mempraktekan teknik komunikasi efektif
6. Masih lemahnya pengawasan Kepala Desa kepada seluruh aparat desa. Untuk memecahkan masalah ini Tim pengabdian melakukan pelatihan dan penyuluhan dengan tujuan agar :
  - a. Para pimpinan, baik Kepala Desa maupun sekretaris desa dan kaur dan kasie mendapatkan pelatihan manajemen
  - b. Memahami dan mengerti fungsi-fungsi manajemen
  - c. Meningkatkan semangat dan kinerja bawahan
  - d. Menunmbuhkan rasa keadilan dalam bekerja dan memberikan

penghargaan kepada mereka yang berprestasi

- e. Memotivasi seluruh bawahan agar semangat bekerja dan efektif dalam bekerja

### **Khalayak Sasaran**

Pada Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat di Kantor Desa Cibadung maka kami team PKM Dosen Prodi Sekretari Universitas Pamulang beserta Kepala Desa menetapkan bahwa sasaran penyuluhan ini diikuti oleh semua aparat Desa Cibadung sebanyak 18 orang, yang diselenggarakan pada Hari Selasa - Kamis / 25-27 Oktober 2022, di Kantor Kepala Desa Cibadung, Jl. Pendidikan RT.003/03 Gunungsindur, Bogor .



**Gambar 1. Tempat PKM**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Permasalahan-Permasalahan yang dihadapi Aparatur Desa Cibadung mengacu kepada

permasalahan yang dihadapi oleh mitra, dalam hal ini semua aparatur Desa Cibadung, maka kami Tim Pengabdian melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini akan mencoba mengungkapkan permasalahan-permasalahan yang kami temukan dan memberikan solusi penyelesaian serta outcome sebagai berikut:

1. Masih terdapat sebagian aparatur desa cibadung yang masih memerlukan peningkatan disiplin kerja

Luaran/Outcome yang ingin dicapai melalui penyuluhan ini adalah :

- a. Aparatur Desa Cibadung memiliki rasa percaya diri sebagai apatur desa
- b. Aparatur Desa Cibadung memiliki sikap bangga sebagai pelayan masyarakat
- c. Aparatur Desa Cibadung bersikap ingin melayani bukan ingin dilayani
- d. Aparatur Desa Cibadung semangat dalam mengerjakan semua tugas yang menjadi tanggung jawabnya

2. Masih terdapat kendala bagi aparatur Desa Cibadung dalam

menyampaikan informasi kepada masyarakat dengan komunikasi yang efektif

Luaran/Outcome yang ingin dicapai melalui penyuluhan ini adalah:

- a. Aparatur Desa Cibadung memiliki kemampuan dalam menyampaikan informasi yang tepat dan efektif ke warga Cibadung
  - b. Aparatur Desa Cibadung membiasakan diri untuk berkomunikasi secara efektif dan informatif
  - c. Aparatur Desa Cibadung menguasai tektif komunikasi yang baik dan informatif
  - d. Aparatur Desa Cibadung mendapatkan pelatihan dan penyuluhan pelayanan prima (*service excelent*).
3. Masih sering terjadi komplain warga Desa Cibadung yang merasa sangat kurang puas dalam mendapatkan pelayanan dari aparatur Desa Cibadung
- Luaran/Outcome yang ingin dicapai melalui penyuluhan ini adalah :
- a. Aparatur Desa Cibadung menguasai cara menangani komplain warga

- b. Aparatur Desa Cibadung menguasai permasalahan yang menjadi bahan komplain warga
  - c. Aparatur Desa Cibadung menguasai teknik pendekatan komunikasi dengan warga
  - d. Aparatur Desa Cibadung mendapatkan pelatihan mengenai cara penanganan komplain
4. Masih adanya kendala tentang teknik komunikasi kepada masyarakat sehingga masyarakat belum mendapatkan kepuasan di dalam mendapatkan informasi dari aparat Desa Cibadung.
- Luaran/Outcome yang ingin dicapai melalui penyuluhan ini adalah :
- a. Aparatur Desa Cibadung mendapatkan pelatihan teknik komunikasi efektif
  - b. Aparatur Desa Cibadung memahami teknik komunikasi efektif
  - c. Aparatur Desa Cibadung membiasakan diri melakukan teknik komunikasi efektif
  - d. Aparatur Desa Cibadung percaya diri dalam mempraktekan teknik komunikasi efektif
5. Masih lemahnya pengawasan Kepala Desa kepada seluruh aparatur desa
- Luaran/Outcome yang ingin dicapai melalui penyuluhan ini adalah :
- a. Para pimpinan, baik Kepala Desa maupun sekretaris desa dan kaur dan kasie mendapatkan pelatihan manajemen
  - b. Memahami dan mengerti fungsi-fungsi manajemen
  - c. Meningkatkan semangat dan kinerja bawahan
  - d. Menunmbuhkan rasa keadilan dalam bekerja dan memberikan penghargaan kepada mereka yang berprestasi
  - e. Memotivasi seluruh bawahan agar semangat bekerja dan efektif dalam bekerja
- Dengan demikian secara umum bahwa Tim Pengabdian mengharapkan dari kegiatan PKM ini akan berdampak positif untuk: Meningkatkan kemampuan aparatur desa Cibadung dalam hal Komunikasi Publik; Meningkatkan kemampuan aparatur desa Cibadung dalam hal Komunikasi Efektif; Meningkatkan kemampuan aparatur desa Cibadung dalam hal

memahami keluhan warga; Meningkatkan kemampuan aparatur desa Cibadung dalam hal menangani keluhan warga dengan baik; Meningkatkan kemampuan aparatur desa Cibadung dalam hal memberikan solusi bila ada permasalahan warga; Meningkatkan semangat melayani; Meningkatkan Integritas dan tanggung jawab mitra dalam pelayanan kepada masyarakat; Menghasilkan ide-ide positif untuk menciptakan kemakmuran warga desa; Meningkatkan Semangat kerja seiring dengan memiliki kebanggaan sebagai pelayanan masyarakat.



**Gambar 2. Pelaksanaan PKM**

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

1. Hasil identifikasi di lapangan, masih terdapat sebagian aparatur desa

cibadung yang masih memerlukan peningkatan disiplin kerja dapat diatasi dengan cara dilakukan pembinaan untuk meningkatkan rasa percaya diri, memiliki sikap bangga sebagai pelayan masyarakat, memiliki sikap ingin melayani dan memiliki tanggung yang tinggi dalam pelayanan masyarakat.

2. Kendala yang dihadapi aparatur Desa Cibadung dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat dengan komunikasi yang efektif dapat diatasi dengan penyuluhan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi secara efektif, komunikasi yang informatif serta memahami pelayanan prima.
3. Komplain warga Desa Cibadung yang merasa sangat kurang puas dalam mendapatkan pelayanan dari aparatur Desa Cibadung dapat diatasi dengan penyuluhan tata cara menangani komplain dari warga desa.
4. Masih adanya kendala tentang teknik komunikasi kepada masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan di dalam mendapatkan informasi dari aparat Desa Cibadung dapat diatasi dengan

5. cara memberikan pemahaman tentang komunikasi efektif dengan cara praktek langsung dalam pelayanan masyarakat.
6. Masih lemahnya pengawasan Kepala Desa kepada seluruh aparatur desa bisa diselesaikan dengan cara memberikan pelatihan manajemen terutama fungsi pengawasan (*direction*).

### Saran

1. Setelah kami team dosen pengabdian melakukan PKM berupa workshop/ penyuluhan mengenai Strategi Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan aparatur desa, dapat kami berikan saran kepada Kepala desa dan semua aparatur desa agar sebaiknya mempraktekan hasil penyuluhan dan pelatihan ini dalam pekerjaan rutin sehari-hari.
2. Untuk memberikan semangat kerja kepada semua aparatur desa dalam mempraktekan/mengimplementasikan ilmu dan keterampilan hasil penyuluhan kepala desa bisa dengan

memberikan *reward* kepada staf aparatur desa yang bekerja dengan baik dan disiplin.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Zein. 2019. *Aplikasi Pemasaran dan Salesmanship*. Jakarta, Mitra Wacana Media KBBI, 2015, Arti Pelayanan, Jakarta
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1 Edisi Kedua belas, Jakarta: Erlangga
- Mahmoedin, 2010, *Pelayanan Prima*, Jilid 2, Jakarta, Erlangga
- Moenir, 2018, *Pelayanan Prima Untuk Mendukung Keberhasilan Perusahaan*, Jakarta
- Permendagri nomor 84 tahun 2015 tentang susunan organisasi dan tata kerja (SOT)
- PP Nomor 72 tahun 2005 tentang Desa
- Tjiptono, Arief (2016). *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta
- Undang-Undang No.32 Tahun 2004 tentang *Pemerintahan Daerah*.
- Undang-Undang No.6 Tahun 2014 tentang *Desa Pasal 1 Ayat 1*