

# Peningkatkan Kualitas Pelayanan: Penerapan *Excellent Service* pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta

Arista Natia Afriany\*<sup>1</sup>, Nindya Yuliana<sup>2</sup>, Dewi Septiawati<sup>3</sup>, Elsa Indra Saputri<sup>4</sup>, Farez Ardiyansyah<sup>5</sup>  
<sup>1,2,3,4,5</sup> Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis, Universitas PGRI Yogyakarta  
\*e-mail: [arista@upy.ac.id](mailto:arista@upy.ac.id)

## Abstract

*The trend of public services is in a positive direction, nowadays government always tries to serve it's people. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta is one of the government agencies that focuses on serving the community and plays an important role in managing investments and facilitating the licensing process, however, based on observations, several visitors felt that services provided were still less than optimal due to a lack of human resources who understand the concept of service. The aim of this activity is to provide increased understanding regarding the concept of service. The target is all human resources who work in the public service department. The service concept raised here is the concept of excellent service, a service concept that prioritizes user satisfaction, which is often referred to as special service. The methods implemented are a model of socialization, training (lectures), discussions, practice and mentoring. Based on the evaluation results, this activity was able to increase the participants understanding of excellent service.*

**Keywords:** *excellent service, a service concept, public services, training, mentoring*

## Abstrak

*Tren perkembangan pelayanan publik menuju arah yang positif, yaitu pemerintah yang selalu berusaha melayani rakyatnya. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta salah satu dari instansi pemerintah yang fokus untuk melayani masyarakat dan memegang peranan penting dalam mengelola investasi serta memfasilitasi proses perizinan, akan tetapi berdasarkan hasil pengamatan, beberapa pengunjung merasa pelayanan yang diberikan masih kurang optimal dikarenakan kurangnya SDM yang memahami konsep pelayanan. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk memberikan peningkatan pemahaman terkait konsep pelayanan. Sasaran kegiatan ini adalah seluruh SDM yang bertugas pada bagian pelayanan publik. Konsep pelayanan yang diangkat di sini adalah konsep mengenai excellent service, adalah konsep layanan yang mengedepankan kepuasan pengguna, yang sering disebut sebagai layanan prima atau layanan istimewa. Metode yang dilaksanakan dalam kegiatan pengabdian ini adalah model sosialisasi, pelatihan (ceramah), diskusi, praktek dan pendampingan. Berdasarkan hasil evaluasi, kegiatan ini mampu meningkatkan pemahaman konsep excellent service para peserta.*

**Kata kunci:** *layanan prima, konsep pelayanan, pelayanan publik, pelatihan, pendampingan*

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan pelayanan publik menuju pada arah yang positif, jika sebelumnya masyarakat yang dituntut untuk melayani pemerintah, akan tetapi sekarang justru pemerintah yang berusaha untuk melayani rakyatnya (Wijaya, Subagyo, Pramono, & Pujiatun, 2022). Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan pemerintah adalah memberikan mandat kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta (DPMPTSP) memegang peranan penting dalam mengelola investasi serta memfasilitasi proses perizinan usaha. Peran utama DPMPTSP adalah menyediakan layanan perizinan usaha yang efisien, transparan, dan dapat diandalkan bagi para investor atau pelaku usaha. DPMPTSP Kota Yogyakarta juga bertanggung jawab dalam memberikan izin-izin yang diperlukan untuk mendirikan dan mengoperasikan usaha, termasuk perizinan lingkungan, izin lokasi, izin gangguan, dan lain sebagainya. Seiring dengan banyaknya pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat, masih terdapat kekurangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan, beberapa pengunjung merasa kualitas pelayanan masih kurang optimal sehingga informasi yang disampaikan sulit dipahami oleh masyarakat, terutama masyarakat yang lanjut usia, penggunaan fasilitas yang kurang menunjang aktivitas pelayanan publik, penerapan teknologi yang kurang optimal, pengaduan umum, dan lain-lain. Sebenarnya instansi telah memiliki standar pelayanan yang tercantum dalam nilai-nilai organisasinya yaitu MEKARSARI, yaitu:

1. Melayani, menempatkan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi dan kelompok
2. Etos Kerja, bekerja keras dan tekun dalam tugas kedinasan dan pelayanan maksimal Kompeten, melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik dan inovatif
3. Adil, memberikan pelayanan kepada masyarakat secara adil tanpa diskriminatif
4. Ramah, memberikan pelayanan secara ramah, cekatan dan solutif
5. Setia, setia dan berdedikasi kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar Tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan Pemerintah Republik Indonesia
6. Amanah, melaksanakan ketugasan dengan jujur, dipercaya dan dapat dipertanggungjawabkan
7. Menghormati keberagaman dalam menjaga persatuan dan kesatuan bangsa dan negara
8. Integritas, berpegang teguh pada Kode Etik Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta

Meski demikian, kualitas pelayanan masih dirasa kurang optimal, hal ini disebabkan karena kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertugas di bagian pelayanan publik, sehingga pelayanan dibantu oleh para tenaga magang yang biasanya hanya membantu selama tiga sampai enam bulan. Tenaga magang berasal dari berbagai macam jurusan yang kadangkala kurang memahami tentang konsep pelayanan, sehingga akhirnya mengakibatkan kualitas pelayanan menjadi tidak optimal. Berdasarkan analisis situasi di atas, permasalahan yang dihadapi oleh DPMTSP Kota Yogyakarta adalah, kurangnya pemahaman SDM dalam hal ini tenaga magang mengenai konsep pelayanan yang mengakibatkan kurang optimalnya kualitas pelayanan. Dengan demikian tujuan dari kegiatan pengabdian pada masyarakat ini adalah untuk memberikan peningkatan pengetahuan terkait konsep pelayanan. Sasaran kegiatan ini adalah seluruh SDM pada DPMTSP baik pegawai tetap ataupun tenaga magang yang bertugas pada bagian pelayanan publik.

Konsep pelayanan yang diangkat di sini adalah konsep mengenai *excellent service*, adalah konsep layanan yang mengedepankan kepuasan pengguna, yang sering disebut sebagai layanan prima atau layanan istimewa. Pelayanan dikatakan sempurna jika dampak yang terjadi pada konsumen menimbulkan kepuasan yang nantinya akan memicu loyalitas yang tinggi (Bastiar, 2010). Menurut (Nurlia, 2018), *service excellent* adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan, sehingga terdapat dua elemen yang saling berkaitan yaitu pelayanan dan kualitas. Para pelaku usaha menyatakan, *service excellent* adalah:

1. Membuat pelanggan merasa penting
2. Melayani dengan ramah, tepat, dan cepat
3. Pelayanan yang mengutamakan kepuasan pelanggan
4. Menempatkan pelanggan sebagai mitra
5. Pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan

Konsep dasar *service excellent* (Barata, 2003)

1. Ability, mampu berkomunikasi dengan efektif dan mengembangkan motivasi
2. Attitude, sikap dalam pelayanan yang diharapkan adalah sikap yang baik, ramah, penuh simpatik, serta mempunyai rasa memiliki yang tinggi pada instansi
3. Appearance, penampilan secara fisik ataupun non fisik yang mencerminkan kredibilitas kepada pelanggan
4. Attention, selalu memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggan
5. Accountability, sikap berpihak pada pelanggan sebagai bentuk kepedulian untuk meminimalkan ketidakpuasan pelanggan.

Penelitian dari (Kurniadhya, Bisri, & Istiatin, 2018) membuktikan bahwa *excellent service* yang diwakili dengan variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*, secara

parsial maupun simultan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Menurut (Alhanani & Santoso, 2022) variabel kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

## 2. METODE

Metode yang dilaksanakan dalam kegiatan pengabdian ini adalah model sosialisasi, pelatihan (ceramah), diskusi, praktek dan pendampingan langsung yang disusun pada tahapan di bawah ini:

1. Sosialisasi pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan, ditujukan pada SDM yang bertugas pada bagian pelayanan publik
2. Pelatihan mengenai *excellent service* pada SDM yang bertugas pada bagian pelayanan publik
3. Pendampingan terkait *excellent service* untuk SDM yang bertugas pada bagian pelayanan publik

Pengabdian memberikan keterampilan, tutorial, serta modul yang berisikan tentang kualitas pelayanan dan *excellent service*. Durasi sosialisasi sekitar satu jam selama 1 kali pertemuan, durasi pelatihan sekitar satu jam untuk setiap kali pelatihan selama 2 kali pertemuan, pendampingan dilaksanakan sekitar 2 jam selama 4 kali pertemuan selama dua bulan. Penyaji pelatihan berjumlah satu orang sedangkan tim pendampingan berjumlah empat orang. Pelatihan dilaksanakan di dalam kelas dengan menggunakan modul dan praktek, dengan rincian agenda pada setiap pertemuan sebagai berikut:

1. Pertemuan pertama dialokasikan waktu sekitar dua jam untuk melaksanakan pengamatan dan wawancara dengan pihak instansi terkait dan juga dengan pengunjung
2. Pertemuan kedua dialokasikan waktu sekitar satu jam untuk memberikan sosialisasi kepada SDM (pegawai tetap instansi terkait) yang bertugas pada bagian pelayanan publik, terkait pentingnya peningkatan kualitas pelayanan
3. Pertemuan ketiga dialokasikan waktu sekitar satu jam untuk memberikan pelatihan kepada SDM (pegawai tetap dan tenaga magang) yang bertugas pada bagian pelayanan public, terkait pemberian materi *excellent service*.
4. Pertemuan keempat dialokasikan waktu sekitar satu jam untuk memberikan pelatihan kepada SDM (pegawai tetap dan tenaga magang) yang bertugas pada bagian pelayanan public, terkait praktek materi *excellent service*.
5. Pertemuan kelima dialokasikan waktu sekitar dua jam untuk memberikan pendampingan mengenai ability/kemampuan untuk berkomunikasi
6. Pertemuan keenam dialokasikan waktu sekitar dua jam untuk memberikan pendampingan mengenai attitude/sikap dalam pelayanan
7. Pertemuan ketujuh dialokasikan waktu sekitar dua jam untuk memberikan pendampingan mengenai *appearance dan attention*.
8. Pertemuan kedelapan dialokasikan waktu sekitar dua jam untuk memberikan pendampingan mengenai accountability, untuk meminimalkan ketidakpuasan pelanggan.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tanggal 1 Agustus 2023 s/d 14 September 2023 telah dilaksanakan serangkaian kegiatan pengabdian, sesuai dengan rincian di bawah ini:

Tabel 1. Rangkaian Kegiatan Pengabdian di DPMPTSP Kota Yogyakarta

Tanggal	Pukul	Kegiatan
1 Agustus 2023	08.00-10.00	Pengamatan dan wawancara
7 Agustus 2023	08.30-09.30	Sosialisasi
14 Agustus 2023	08.00-09.00	Pelatihan I
15 Agustus 2023	08.00-09.00	Pelatihan II
22 Agustus 2023	08.00-10.00	Pendampingan I
30 Agustus 2023	08.00-10.00	Pendampingan II
7 September 2023	08.00-10.00	Pendampingan III
14 September 2023	08.00-10.00	Pendampingan IV

Strategi pembelajaran pada kegiatan ini adalah dengan metode ceramah, diskusi dan juga praktek langsung. Evaluasi kegiatan diukur dari pelaksanaan *pre test* Ketika di awal kegiatan dan pelaksanaan *post test* di akhir kegiatan.

Tabel 2. Tingkat Ketercapaian Kegiatan

No	Indikator	Sebelum	Sesudah
1	Peningkatan pengetahuan terkait <i>Ability</i>	Kurang memahami konsep <i>Ability</i>	Memahami konsep <i>Ability</i>
2	Peningkatan pengetahuan terkait <i>Attitude</i>	Kurang memahami konsep <i>Attitude</i>	Memahami konsep <i>Attitude</i>
3	Peningkatan pengetahuan terkait <i>Appearance</i>	Kurang memahami konsep <i>Appearance</i>	Memahami konsep <i>Appearance</i>
4	Peningkatan pengetahuan terkait <i>Attention</i>	Kurang memahami konsep <i>Attention</i>	Memahami konsep <i>Attention</i>
5	Peningkatan pengetahuan terkait <i>Accountability</i>	Kurang memahami konsep <i>Accountability</i>	Memahami konsep <i>Accountability</i>

Sumber: Data Olahan. 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat dikatakan bahwa target dari kegiatan pengabdian ini telah tercapai, para peserta pelatihan dan pendampingan mampu memahami dan mempraktekkan langsung konsep *excellent service*. Bukti kegiatan (foto kegiatan) kami sertakan di bawah ini:



Gambar 1. Foto Bersama setelah Sosialisasi dan Pelatihan



Gambar 2. Foto ketika Pelaksanaan Pendampingan

#### 4. KESIMPULAN

Rangkaian kegiatan pengabdian yang telah dilaksanakan pada tanggal 1 Agustus 2023 sampai dengan 14 September, dapat disimpulkan terlaksana dengan baik dan lancar. Kegiatan Pengabdian ini dimulai dengan proses pengamatan dan wawancara, lalu dilanjutkan dengan sosialisasi, pelatihan, dan ditutup dengan beberapa kali pendampingan. Melalui kegiatan ini tim pengabdian berhasil mengedukasi SDM DPMPTSP Kota Yogyakarta akan pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan, serta menerapkan *excellent service*. Diharapkan di kemudian hari kualitas pelayanan pada instansi ini dapat semakin meningkat.

Selanjutnya kami menyarankan kepada pihak DPMPTSP Kota Yogyakarta untuk secara berkala memberikan pelatihan dan pendampingan serupa pada tenaga magang selanjutnya mengingat *turnover* tenaga magang cukup tinggi yaitu tiga sampai enam bulan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alhanani, G., & Santoso, B. (2022). Dampak Service Excellent terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Strawberry. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, 6(3), 397-403.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elek Mediakomputindo.
- Bastiar, Z. (2010). Service Excellent Dalam Rangka Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Manajerial*, 8(16), 54-65.
- Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta. (2024). Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta. Retrieve, <https://pmperizinan.jogjakota.go.id/>
- Kurniadhy, D. I., Bisri, S., & Istiatin. (2018). Excellent Service untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Bisnis Filateli. *Indonesian Economics Business and Management Research*, 1(1), 17-22.
- Nurlia. (2018, Juni). Strategi Pelayanan dengan Konsep Service Excellent. *Meraja Jurnal*, 1(2), 17-30.
- Wijaya, A., Subagyo, A., Pramono, & Pujiatun. (2022, Desember). Penerapan Prinsip-Prinsip Service Excellence dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(12), 5485-5492.