



P-ISSN: 2987-2146, E-ISSN: 2987-7040

**Jurnal Pengabdian Tangerang Selatan: JURANTAS,**

Vol. 1, No. 2, Juli-Oktober 2023 (81-87)

©2023 Lembaga Aspirasi Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian Putra Bangsa (LAP4B) Tangerang Selatan

## Manfaat Adanya Pelayanan Prima Bagi Para Remaja / Karang Taruna Tangerang Selatan

**Rio Setiawan<sup>1\*</sup>, Dewi Sartika<sup>2</sup>, Lisdawati<sup>3</sup>**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang

dosen02059@unpam.ac.id<sup>1\*</sup>, dosen02208@unpam.ac.id<sup>2</sup>, dosen02115@unpam.ac.id<sup>3</sup>

Received 6 Juli 2023 | Revised 15 Juli 2023 | Accepted 28 Juli 2023

\*Korespondensi Penulis

**Kata Kunci:** **Abstrak,** Kegiatan Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) merupakan salah satu dari penerapan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang dalam pelaksanaannya memberikan kontribusi positif kepada masyarakat. Pelaksanaan PKM ini mengambil judul "Manfaat Adanya Pelayanan Prima Bagi Para Remaja / Karang Taruna Tangerang Selatan". Metode yang digunakan pada pelaksanaan PKM ini adalah workshop atau pelatihan tentang pelayanan prima bagi remaja. Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat ( PKM ) berjalan dengan sangat lancar dan seluruh peserta yang hadir dipastikan mendapatkan pemahaman materi dengan cukup baik. Pada akhir sesi pelatihan peserta diberikan juga praktek sederhana guna menunjang kemampuan implementasi pengelolaan Pelayanan prima yang baik. Sebagai penyempurnaan dan memastikan kemampuan peserta dalam menerapkan materi secara maksimal, akan dilakukan tahapan evaluasi secara berkala dari tim dosen dan praktisi pengajar PKM.

**Keywords:** *Abstract. Community Service Implementation Activities (PKM) are one of the implementation of the Tri Dharma of Higher Education which in practice makes a positive contribution to society. The implementation of this PKM takes the title "The Benefits of Having Excellent Service for Youth / Youth Organizations in South Tangerang". The method used in implementing this PKM is a workshop or training on excellent service for youth. Community Service Results (PKM) went very smoothly and all participants who attended were confirmed to have a fairly good understanding of the material. At the end of the training session the participants were also given simple practices to support their ability to implement good excellent service management. As a refinement and ensuring the ability of participants to apply the material to the fullest, periodic evaluation stages will be carried out from a team of PKM lecturers and teaching practitioners.*

### PENDAHULUAN

Pelayanan prima sangat penting sekali bagi masyarakat di lingkungan kita. Dengan adanya pelayanan prima yang baik dan maksimal tentu akan menunjang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Remaja atau karang taruna merupakan generasi penerus bangsa. Mereka sangat memerlukan informasi yang akurat.

Adanya permasalahan dalam kehidupan bermasyarakat di Indonesia tidak saja merupakan tanggung jawab pemerintah akan tetapi juga sudah menjadi tanggung jawab seluruh bangsa Indonesia.



Karenanya yang dibutuhkan saat ini adalah solusi yang dapat membantu dalam mengatasi permasalahan yang telah diuraikan di atas. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa salah satu solusi yang dapat dilakukan untuk dapat keluar dari masalah terumit yang dihadapi pemerintah saat ini adalah dengan menumbuhkan dan membentuk karakter kewirausahaan sosial pada setiap lapisan individu di masyarakat, terutama generasi muda yang na merupakan tulang punggung bangsa (Ayob et.al., 2013; Utomo, 2014; Reginald dan Mawardi, 2014; Sofia, 2015).

Pelayanan prima adalah pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan atau masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya, upaya memenuhi kebutuhan atau permintaan, menyiapkan, mengurus yang diperlukan secara prima, sehingga pelanggan mendapatkan sesuatu yang melebihi harapannya (Firmansyah : 2016). Dengan adanya pelayanan prima, tentunya masyarakat atau pelanggan sangat terbantu. Mereka dengan mudah akan mendapatkan informasi yang diperlukan, memudahkan urusan mereka. Hal ini yang mendorong para remaja dan karang taruna untuk memberikan pelayanan yang prima bagi para anggota. Khusus nya dalam hal yang berberkaitan dengan kemajuan atau keahlian untuk para remaja dan karang taruna. Dengan adanya pelatihan ini yaitu “Manfaat adanya pelayanan prima bagi Remaja/karang taruna Tangerang Selatan” tentunya akan menjadi nilai tambah untuk para perantau khususnya dalam mengembangkan kualitas nya. Di era globalisasi ini, semua dituntut untuk dapat menggunakan teknologi dengan baik. Dengan adanya pelatihan ini diharapkan akan dapat membantu para remaja / karang taruna untuk memajukan skill nya di bidang pelayanan. Tenaga kerja yang berkualitas dalam era kompetitif dewasa ini harus diimbangi dengan terciptanya wirausahawan yang berkualitas, sehingga dengan semakin banyaknya jumlah wirausahawan yang maju.

Mengacu pada kondisi diatas dan hasil survey (diskusi, wawancara, brainstorming) oleh tim Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) Dosen Universitas Pamulang Program Studi Manajemen, kami menemukan permasalahan yang dialami oleh para remaja / karang taruna, terangkum sebagai berikut :

1. Kemampuan pengelolaan manajemen yang kurang
2. Kesulitan mengembangkan kemampuan SDM yang dimilikinya untuk mensupport usahanya
3. Kemampuan pelayanan yang kurang

Pada kondisi-kondisi yang terangkum diatas tim PKM sependapat untuk memberikan pendampingan secara berkala guna memaksimalkan proses usaha mereka secara bertahap. Ada poin besar dalam kondisi tersebut yang menjadi perhatian dan harus segera di tindaklanjuti melalui pelaksanaan PKM ini, yaitu: 1) Kondisi pengelolaan Sumber Daya Manusia yang terbatas;2) Kurangnya kemampuan dalam memberikan pelayanan prima ; dan 3) Kurangnya pelatihan

Kegiatan PKM bertujuan memberikan pendampingan mengenai manfaat pelayanan prima bagi remaja dan karang taruna Tangerang Selatan”

### **Pelayanan Prima**

Menurut Firmansyah (2016), Pelayanan prima adalah pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan atau masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya, upaya memenuhi kebutuhan atau

permintaan, menyiapkan, mengurus yang diperlukan secara prima, sehingga pelanggan mendapatkan sesuatu yang melebihi harapannya. Pelayanan prima adalah tindakan atau upaya yang dilakukan perusahaan atau organisasi tertentu untuk memberikan pelayanan maksimal dengan tujuan agar pelanggan atau masyarakat bisa mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang dilakukan. Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan.

#### **Strategi Pelayanan Pelanggan Yang Prima, meliputi:**

1. *Vision* (Visi)
2. *Recover* ( raih / bangkit kembali)
3. *Improve* ( melakukan peningkatan perbaikan)
4. *Care* ( memberi perhatian)
5. *Empower* ( memberdayakan)
6. *Exceed Expectations* ( melampaui harapan konsumen)

#### **Cara memberikan pelayanan prima adalah:**

1. Kenyamanan
2. Kecepatan
3. Proaktif
4. Tanggung jawab
5. Konsisten

#### **Dimensi pelayanan prima adalah:**

1. Tersedianya karyawan yang baik
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah ( Pelanggan) sejak awal hingga akhir
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat
5. Mampu berkomunikasi
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.

#### **METODE**

Metode yang digunakan dalam Pengabdian ini adalah pelaksana pelatihan dan pendampingan. Kegiatan ini merupakan jenis Pengabdian Kepada Masyarakat yang dilaksanakan oleh dosen - dosen Universitas Pamulang yang ahli dalam bidang manajemen SDM. Pengabdian mengadakan pertemuan terlebih dahulu dengan pengurus karang taruna untuk mengumpulkan masalah yang ada kemudian mengkaji dan selanjutnya dirumuskan dalam bentuk Pelatihan khususnya perihal Pelayanan prima ,

pengelolaan sumber daya manusia, Pelatihan yang akan dipergunakan adalah rembuk atau tukar pendapat agar terjalin kebersamaan dan terdapat informasi dua arah sehingga apa yang kita harapkan tercapai.

Setelah itu, pengabdian membuat materi dan susunan panduan pelaksanaan manajemen sumber daya manusia dan materi Pembuatan materi mengenai Pelayanan Prima yang mudah untuk diterapkan dalam usaha yang sudah berjalan. Lanjut penyusunan materi pendukung yang berguna untuk pemecahan masalah dan sekaligus merancang kegiatan serta panduan pembuatan prosedur pelayanan prima. Pada pelaksanaan pengabdian dilakukan pelatihan dan dilanjutkan pendampingan pelaksanaannya pada hari-hari selanjutnya lalu kemudian dilakukan evaluasi secara menyeluruh dan bertahap untuk memastikan tercapainya manajemen SDM yang baik.

Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) diselenggarakan di lokasi yang telah ditetapkan dengan mengakomodir jumlah peserta untuk dapat berkumpul dengan nyaman dan tenang.

Pemilihan lokasi diadakan di Jalan H. Hamzah Surya Kencana Pamulang, Tangerang Selatan.

Ruang lingkup yang akan kami bahas dalam Pelatihan ini antara lain:

1. Pelatihan tentang pentingnya manajemen Sumber Daya Manusia yang tepat dalam organisasi karang taruna
2. Pelatihan Pengelolaan Pelayanan Prima
3. Pelatihan untuk Mengelola Sumber Daya Manusia secara maksimal

### Kerangka Pemecahan Masalah

Alur kerja yang digunakan dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi Para pengurus karang taruna Di Jabodetabek seperti ditunjukkan pada gambar berikut :



**Gambar 1. Alur Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat**

## HASIL dan PEMBAHASAN

### Hasil

Hasil pelaksanaan PKM diukur berdasarkan jawaban peserta pelatihan dengan tentang: materi pelatihan, fasilitator, tempat pelatihan dan sajian/konsumsi selama pelatihan yang diukur menggunakan penilaian skala 1 sampai 5 berikut:

**Tabel 1. Skala jawaban responden pelatihan**

Skor	Kriteria
4,21-5,00	Sangat Baik
3,41-4,20	Baik
2,61-3,40	Cukup
1,81-2,60	Kurang
1,00-1,80	Kurang Sekali

**Tabel 2. Penilaian Responden Terhadap Pelaksanaan Pelatihan**

No	Penilaian Kegiatan	5	4	3	2	1	Jmh	Skor	Rata-rata	Keterangan
<b>A Materi Pelatihan</b>										
1	Jelas dan mudah diikuti	20	6	4	0	0	30	136	4.53	Sangat Baik
2	Relevan dengan objektivitas pelatihan	19	7	4	0	0	30	135	4.50	Sangat Baik
	Sub Total_1	39	13	8	0	0	60	271	4.52	Sangat Baik
<b>B Narasumber</b>										
1	Penguasaan materi	23	2	5	0	0	30	138	4.60	Sangat Baik
2	Keampuan <i>Public Speaking</i>	20	5	5	0	0	30	135	4.50	Sangat Baik
3	Kejelasan dalam penyampaian	21	4	5	0	0	30	136	4.53	Sangat Baik
4	Kemampuan dalam menjawab pertanyaan	17	10	3	0	0	30	134	4.47	Sangat Baik
5	Penampilan	24	1	5	0	0	30	139	4.63	Sangat Baik
	Sub Total_2	105	22	23	0	0	150	682	4.55	Sangat Baik
<b>C Tempat Pelatihan</b>										
1	Kenyamanan dalam belajar	20	8	2	0	0	30	138	4.60	Sangat Baik
	Sub Total_2	20	8	2	0	0	30	138	4.60	Sangat Baik
<b>D Sajian/Konsumsi</b>										
1	Coffe break/snack	21	4	5	0	0	30	136	4.53	Sangat Baik
2	Makan Siang	20	9	1	0	0	30	139	4.63	Sangat Baik
	Sub Total_2	41	13	6	0	0	60	275	4.58	Sangat Baik
	<b>Kesimpulan Umum Pelatihan</b>	115	47	28	0	0	300	1366	4.55	Sangat Baik

5. Baik Sekali , 4. Baik, 3. Cukup, 2. Cukup, 1. Kurang Sekali

Berdasarkan hasil jawaban 30 responden dari 30 peserta pelatihan pada tabel di atas, diperoleh hasil sebagai berikut:

1. **Materi pelatihan** yang meliputi kejelasan materi, mudah diikuti dan relevan dengan obyektivitas pelatihan yang dilaksanakan diperoleh skor nilai 4,53 dengan kriteria sangat baik karena terletak diantara skor 4,21 sampai 5,00.
2. **Narasumber** pelatihan dalam hal penguasaan materi, kemampuan *Public Speaking*, kejelasan materi, penampilan dan kemampuan menjawab pertanyaan peserta diperoleh skor nilai 4,55 dengan kriteria sangat baik karena terletak diantara skor 4,21 sampai 5,00.

3. **Tempat pelatihan** dalam hal ini kenyamanan peserta selama peserta mengikuti pelatihan tergolong sangat baik dengan skor nilai 4,60 dan terletak diantara skor 4,21 sampai 5,00.
4. **Sajian/konsumsi** dalam hal penyediaan coffee break/snak dan makan siang peserta diperoleh skor nilai 4,58 dengan kriteria sangat baik karena terletak diantara skor 4.21 sampai 5.00.

Dari hasil keseluruhan pelaksanaan pelatihan manajemen keuangan bagi usaha kecil dan menengah rata-rata keseluruhan diperoleh nilai 4,55 katagori pelatihan “sangat baik”. Adapun urutan evaluasi pelaksanaan kegiatan pelatihan dari yang tertinggi hingga terendah meliputi: materi pelatihan skor 4.53, Narasumber dengan skor 4.55, tempat pelatihan dengan skor 4.60 dan sajian/konsumsi dengan skor 4.58.

### **Pembahasan**

1. Materi pelatihan yang diberikan kepada peserta sangat baik karena materi disampaikan dengan jelas, mudah diikuti dan relevan dengan peserta.
2. Narasumber pelatihan sangat baik dalam menguasai materi, cara/gaya penyampaian (*Public Speaking*), kejelasan materi, penampilan dan kemampuan dalam menjawab permasalahan yang disampaikan oleh peserta.
3. Tempat pelatihan sangat baik, karena peserta merasa nyaman dalam mengikuti seluruh kegiatan pelatihan dari awal sampai akhir.
4. Konsumsi dan coffee break/snak yang disediakan sangat baik.

### **SIMPULAN**

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKM) yang dilakukan pada pengurus karang taruna karyawan Di Jabodetabek sangat bermanfaat bagi semua anggota dalam meningkatkan pemahaman mereka akan pelayanan prima, kemampuan dalam mengelola SDM . Oleh karena itu, kegiatan sejenis dapat dilaksanakan secara berkelanjutan . Selain itu diperlukan adanya bantuan solusi untuk membantu dalam meningkatkan pelayanan prima yang baik.

Secara keseluruhan kegiatan pelatihan yang meliputi: materi, Narasumber, tempat pelatihan, dan konsumsi mendapat respon sangat baik dari seluruh peserta. Sehingga pelatihan sejenis dapat terus dilaksanakan untuk membantu meningkatkan ekonomi usaha kecil dan menengah di Jabodetabek.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Ke Tujuh. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Dessler Gary. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Kesembilan. Jilid II. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.

- Siamto W, Whina R, Pratama A (2022). Bedah Buku Meningkatkan Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia Ditaman Baca Parigi Sawanangan Depok. Jurnal Abdimas : Vol. 3, No.3, Agustus 2022, Hal (85-91). <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/ABMAS/article/view/24034/11369>
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- T.Hani Handoko. 2014. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. BPFY Yogyakarta.

