

PELATIHAN PELAYANAN PRIMA UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PADA PEGAWAI VOKASI DI UNIVERSITAS X

¹ **Ramadhan Maruta
Pradana***
Universitas Negeri
Surabaya
ramadhan.21040@mhs.unesa.ac.id

⁴ **Aminah Nudiya**
Universitas Negeri
Surabaya
aminah.21013@mhs.unesa.ac.id

² **Suyono**
Universitas Negeri
Surabaya
Suyono.21027@mhs.unesa.ac.id

⁵ **Estika Fitriyanti**
Universitas Negeri
Surabaya
estika.21024@mhs.unesa.ac.id

³ **Fawaidul Makkiyah**
Universitas Negeri
Surabaya
fawaidul.21022@mhs.unesa.ac.id

Abstrak

Era 5.0 dan banyaknya PTN yang berubah statusnya menjadi PTN-BH menjadi tantangan Vokasi Universitas Negeri Surabaya untuk meningkatkan kinerja dalam pelayanan prima. Tujuan pelatihan ini adalah untuk meningkatkan pelayanan prima agar konsumen mendapat kepuasan dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Pelatihan dilaksanakan secara synchronous dan asynchronous sehingga mendapatkan hasil yang maksimal bagi peserta. Metode yang dilakukan adalah menggunakan pre-test dan post-test dan pembeda test tersebut adalah soal yang diacak sehingga dapat diketahui pemahaman peserta setelah melakukan pelatihan. Hasil yang didapatkan dari pelatihan adalah pelatihan pelayanan prima selama 4 hari mengalami peningkatan yang pesat terhadap pengetahuan yang dimiliki oleh peserta. Peningkatan kemampuan tersebut mengindikasikan keberhasilan materi yang disampaikan oleh pemateri serta metode yang tepat sasaran yang diminati oleh peserta pelatihan. Peningkatan kemampuan diharapkan menjadi nilai tambah dalam pengembangan sumber daya manusia yang ada pada pegawai vokasi. Selain itu, agar pelatihan dapat dinilai berhasil, peserta wajib memaparkan evaluasi kelebihan dan kekurangan kinerja yang dihadapi dan cara mengatasinya dengan cara mengimplementasikan materi pelatihan yang telah dilaksanakan.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Peningkatan Kinerja Vokasi.

Abstract

The era of 5.0 and the number of state universities that changed their status to PTN-BH became a challenge for the Vocational School of the State University of Surabaya to improve performance in excellent service. The purpose of this training is to improve service excellence so that consumers get satisfaction in receiving services provided by employees. The training is carried out synchronously and asynchronously so as to get maximum results for participants. The method used is to use pre-test and post-test and the differentiator of the test is randomized questions so that the participants' understanding after training can be known. The results obtained from the training are excellent service training for 4 days experiencing a rapid increase in the knowledge possessed by the participants. The increase in these abilities indicates the success of the material presented by the presenters and the right methods that are of interest to the trainees. Capacity building is expected to be an added value in the development of existing human resources for vocational employees. In addition, in order for the training to be considered successful, participants are required to describe an evaluation of the performance strengths and weaknesses faced and how to overcome them by implementing the training materials that have been implemented.

Keywords: Excellent Service, Vocational Performance Improvement.

PENDAHULUAN

Pelatihan merupakan sebuah proses memperoleh kapabilitas untuk membantu pencapaian tujuan individu dan organisasional. Tidak hanya mendapat ilmu pengetahuan dan kompetensi yang spesifik, tetapi juga berfokus pada pemberian keterampilan khusus yang membantu pekerja untuk memperbaiki kekurangan dalam kinerjanya. Hasil yang diinginkan dalam program pelatihan, khususnya pada pelayanan prima adalah penguasaan dan/atau peningkatan kinerja dan keterampilan peserta program pelatihan dalam pelayanan prima. Proses program pelatihan dikendalikan oleh pemilik keahlian yang diajarkan atau ahli yang membantu mengembangkan keterampilan melalui pengalaman terstruktur (Dale, 2003 ; 111). Pelatihan pelayanan prima dapat membantu daya saing organisasional dengan membantu peningkatan kinerja vokasi. Adapun program pelatihannya adalah pengubahan sikap pekerja untuk melakukan pekerjaan secara lebih efektif.

Konsep pelayanan prima terdiri dari *attitude* atau sikap, *attention* atau perhatian, dan *action* atau tindakan. Aspek tindakan perlu diperhatikan untuk meningkatkan perilaku positif terhadap konsumen. Konsumen yang dimaksud didalam instansi universitas yaitu mahasiswa, pimpinan, wali mahasiswa, dan perusahaan yang bekerja sama dengan vokasi. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, Pelayanan Prima adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sertai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Menurut Barata (2007:27), pelayanan prima adalah kepedulian kepada konsumen dengan memberikan layanan terbaik unttuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada kepada konsumen. Pelayanan prima merupakan pola layanan dengan mengutamakan kepedulian terhadap kebutuhan konsumen (Nurlia, 2018). Pelayanan prima merupakan hal yang perlu diketahui konsepnya untuk memperoleh kepuasan konsumen. Pelayanan prima sangat erat hubungannya dengan kualitas dan unsur kualitas dapat berbeda pada setiap individu sehingga perlu diberikan pemahaman unsur kualitas tersebut untuk memperoleh kesamaan persepsi (Tjiptono, 1997).

Menghadapi tantangan era 4.0 dan 5.0 yang mempengaruhi cara kinerja dalam Vokasi untuk terus mengikuti arus revolusi industri dan *society* yang terjadi saat ini. Schwab juga menyebutkan dalam bukunya yaitu *Industrial Revolution* (2017) bahwa revolusi industry secara fundamental mengubah cara hidup, bekerja, dan behubungan satu sama lain. Lifter dan Tschienner (2013) menambahkan, prinsip dasar industri 4.0 adalah penggabungan mesin, alur kerja, dan sistem, dengan menerapkan jaringan cerdas di sepanjang rantai dan proses produksi untuk mengendalikan satu sama lain secara mandiri (Ghufron, 2018). Pada era 4.0 ini artificial Intelegence tercipta tetapi SDM juga sangat diperlukan untuk pengembangannya. SDM dituntut untuk cerdas dan berkarakter agar tidak ada penyalahgunaan dan kinerja dapat berlangsung secara maksimal. Era 5.0 yang juga saling berkaita dengan era 4.0 yaitu konsep SDM masyarakat yang berpusat pada manusia dan berbasis teknologi. Manusia berperan besar dalam mentransformasi big data menjadi kearifan baru yang dapat meningkatkan kemampuan manusia mempunyai kehidupan bermakna. Revolution Industri 4.0 dan Society 5.0 dapat meningkatkan efisiensi dan peningkatan kualitas produk atau jasa. Hal ini sejalan dengan pelatihan yang dijalankan yaitu untuk peningkatan kinerja dan efisiensi waktu dan biaya yang ada di Vokasi.

Selain itu, dengan banyaknya perguruan tinggi yang menjadi PTN-BH yaitu Perguruan T tinggi Negeri- Berbadab Hukum yang diatur pada UU nomor 12 tahun 2012 pasal 65 ayat 1 tentangPTN-BH yang berisi “Penyelenggaraan otonomi Perguruan Tinggi sebagaimana

dimaksud dalam Pasal 64 dapat diberikan secara selektif berdasarkan evaluasi kinerja oleh Menteri kepada PTN dengan menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum atau dengan membentuk PTN badan hukum untuk menghasilkan Pendidikan Tinggi bermutu.”. Maka, setiap PTN berusaha untuk mengubah statusnya menjadi PTN-BH sehingga menjadi PT yang bermutu. Oleh karena itu, dalam pelatihan ini strategi yang digunakan oleh vokasi untuk meningkatkan kinerjanya adalah *Self Esteem* (memberi nilai pada diri sendiri), *Exceed Expectations* (melampaui harapan konsumen), *Recover*, *Vision*, *Improve*, *Care*, dan *Empower*.

Vokasi salah satu fakultas yg baru didirikan sehingga SDM masih harus dikembangkan sehingga perlu untuk meningkatkan kapasitas pekerja. Kinerja yang baik adalah kinerja yang bias berkembang seiring pelatihan yang telah dilaksanakan. Kebutuhan pelatihan untuk pegawai selalu diperlukan dari tahun ketahun mengingat perkembangan zaman menuntut semua pegawai untuk dapat beradaptasi dengan tepat dan cepat untuk penyesuaian dengan lingkungan kerja. Problematika kinerja era 4.0 dan 5.0 adalah kesulitan dalam mengoperasikan komputer, komunikasi yang kurang efektif, administrasi, manajemen persuratan, dan kerja sama tim dalam menjalankan tugas. Padahal memberikan pelayanan rima kepada konsumen, komunikasi dan kerja sama tim untuk membentuk sinergi antar pimpinan dan pegawai agar dapat menumbuhkan budaya kerja yang positif, dan peningkatan motivasi kerja untuk mengatasi rasa jenuh dan bosan sangat diperlukan untuk memperlancar dan meningkatkan kapasitas yang terjadi di pekerjaan.

METODE

Metode yang digunakan adalah pelatihan yang dilaksanakan selama 4 kali pertemuan dengan cara *synchronous* dan *asynchronous*. Dalam 4 kali pertemuan tersebut, 2 kali pertemuan awal dengan cara *synchronous* (dalam jaringan) menggunakan media *zoom meeting* untuk pemaparan materi. Metode pemberian materi yaitu, 50% praktek, 30% ceramah, dan 20% audio video. Pada pelaksanaannya, pelatihan ini tidak hanya berkomunikasi satu arah, melainkan interaktif yaitu antara pemateri dan peserta saling berinteraksi (timbang balik). Dari cara pemberian materi ini terdapat perubahan perilaku yang dihasilkan dari pelatihan. Isi materi meliputi: Kemampuan (*Ability*), Sikap (*Attitude*), Penampilan (*Apperance*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), dan Bertanggung Jawab (*accountability*).

Pada pertemuan 3 pelatihan menggunakan cara *asynchronous* (luar jaringan) yang mana setiap peserta mengulas kembali materi 1 dan 2 yang disampaikan pada 2 pertemuan awal. Para peserta mengulas kembali melalui *live chatting* dan diterapkan pada pekerjaan sehari-hari sehingga materi yang didapatkan bisa langsung diimplementasikan. Pada pertemuan 4, peserta memaparkan seluruh materi secara berkelompok dan mempresentasikan langsung melalui *zoom meeting*. Media yang digunakan pada pelatihan *asynchronous* adalah *whatsapp* dan *google drive*.

Pendidikan dan Latihan (Diklat) Pelayanan Prima (*Service Excellence*) diikuti oleh seluruh tenaga kependidikan Program Vokasi Universitas Negeri Surabaya. Keberhasilan kegiatan ini bisa dirasakan secara langsung oleh para peserta dimana mereka merasa puas dengan materi pelatihan yang diterima dan ingin dilakukan kegiatan berkelanjutan atau kegiatan serupa tetapi beda tema dan berharap bisa dilakukan secara luring. Tahapan berikutnya adalah diwajibkan peserta pelatihan untuk menyusun/menyajikan artikel terkait

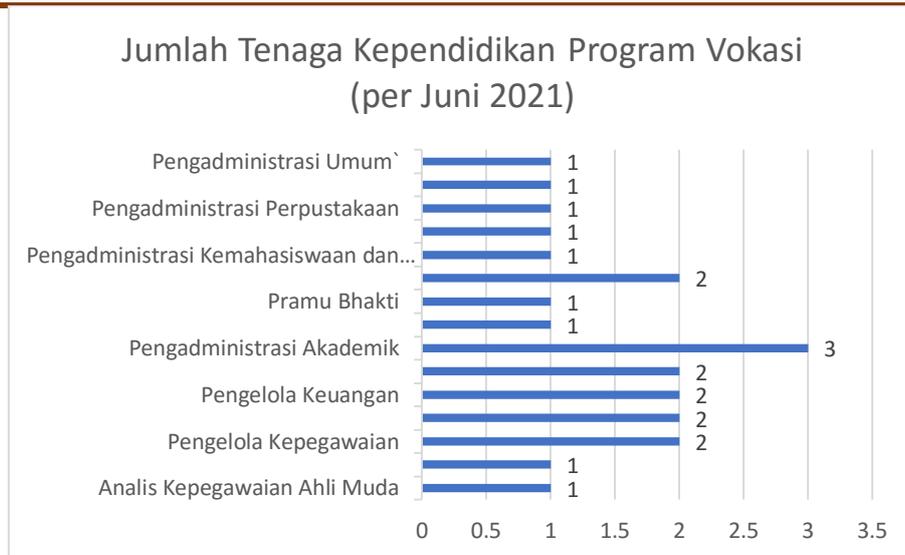
dengan pelayanan prima sebagai indikator keberhasilan akhir yang ingin dicapai, yaitu peserta mampu memahami dan mengetahui pelayanan prima.

Salah satu materi dipaparkan melalui penayangan *power point* berisi tindakan yang dapat menciptakan pelayanan yang bagus kepada konsumen dalam segala kegiatan pengadministrasian berupa teknik pelayanan prima berdasarkan prinsip tindakan:

- Pencatatan pesanan yang memiliki fungsi agar konsumen mengetahui item dan kuantitas yang diinginkan (antara pimpinan dan mahasiswa berupa proses surat menyurat dan pemberian informasi terbaru), mempercepat waktu tunggu sesuai dengan urutan dan prioritas pelayanan, menghindari miskomunikasi berupa kesalahan pemberian informasi atau dalam membuat informasi, dan mempermudah alur proses surat. Alat yang dapat digunakan untuk mencatat pemesanan yaitu, *block note template*, buku agenda harian, *handphone note*, dan *PC note*.
- Pelayanan penegasan yaitu pelayanan secara cermat sesuai dengan yang diajukan dan dibutuhkan. Hal-hal yang perlu diperhatikan antara lain pengajuan surat dan informasi, tujuan kebutuhan yang diinginkan, dan pemrosesan pengajuan. Konflik yang sering terjadi saat penegasan kembali seperti miskomunikasi, permintaan tindak lanjut cepat, pembatalan sepihak, koordinasi, dan kerjasama tim.
- Proses yang dilakukan setelah melakukan pelayanan penegasan yaitu melalui aplikasi sebagai berikut: Ms. Word (dalam proses surat menyurat), Ms. Excel (untuk proses table dan kalkulasi keuangan), dan E-OFFICE SSO (penomoran surat)
- Kebutuhan konsumen akan terwujud apabila harapan konsumen dapat dipenuhi dengan pelayanan penjual yang prima. Hal ini mempengaruhi perkembangan perusahaan. Strategi pelayanan yang harus diperhatikan untuk diterapkan adalah alternatif-alternatif konsumen, harapan konsumen, perilaku konsumen, dan loyalitas konsumen.
- Kekuatan pelayanan penjual agar dapat membentuk image kepada konsumen yaitu dengan cara komunikasi yang baik antara penjual dengan konsumen, tepat waktu sesuai dengan kebutuhan, bekerja dengan terorganisir dan sistematis, hubungan kerja yang konstruktif dengan pimpinan perusahaan, dan penyediaan jasa pelayanan yang konsisten.
- Hal yang tidak boleh dilupakan setelah melakukan jual-beli adalah mengucapkan terima kasih. Ungkapan terima kasih yang bisa disampaikan untuk menciptakan perasaan dihargai sebagai konsumen sebagai berikut: rasa hormat kepada konsumen, penghargaan kepada konsumen, kegembiraan atas kunjungan konsumen, kemitraan yang baik kepada konsumen, persahabatan kepada konsumen, harapan agar konsumen datang kembali.

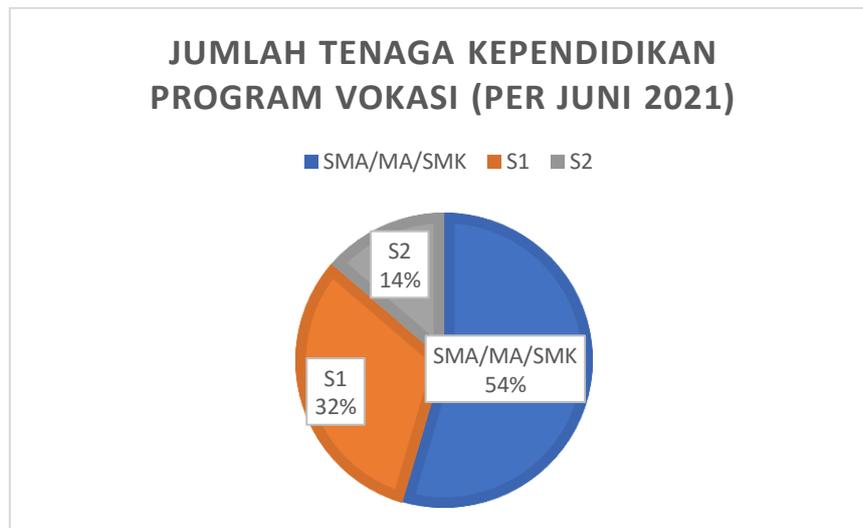
HASIL DAN PEMBAHASAN

Program Vokasi mengelola 10 Program Sarjana Terapan sehingga staff yang berada di Vokasi terus bertambah. Sebaran tenaga kependidikan Program Vokasi berdasarkan jabatan fungsional per Juni 2021 seperti ditunjukkan pada sebagai berikut ini.



Gambar 1. Sebaran Tenaga Kependidikan Program Vokasi Berdasarkan Jabatan Fungsional.

Sebaran tenaga kependidikan Program Vokasi berdasarkan kualifikasi akademik per Juni 2021 seperti ditunjukkan pada Gambar sebagai berikut ini.



Gambar 2. Sebaran Tenaga Kependidikan Program Vokasi Berdasarkan Kualifikasi Akademik.

Berdasarkan data-data di atas, maka perencanaan pengembangan sumber daya manusia (*human capital development*) khususnya tenaga kependidikan di Program Vokasi seperti ditunjukkan pada Tabel sebagai berikut ini.

Tabel 1. Perencanaan Pengembangan Sumber Daya Manusia (*Human Capital Development*) Khususnya Tenaga Kependidikan di Program Vokasi

No	Program Kerja	Baseline	Target Kinerja		Capaian
		2021	2022	2023	2024
1	Peningkatan jumlah tenaga kependidikan Program Vokasi.	22	24	26	28
2	Peningkatan jumlah tenaga kependidikan Program Vokasi berpendidikan S1.	1	3	5	10
3	Peningkatan jumlah tenaga kependidikan Program Vokasi berpendidikan S2.	1	2	4	6
4	Peningkatan jumlah tenaga kependidikan Program Vokasi yang mengikuti pelatihan kompetensi	3	5	12	17
5	Peningkatan jumlah tenaga kependidikan Program Vokasi yang memiliki sertifikat kompetensi sesuai bidang keahlian	1	2	4	6
7	Peningkatan jumlah Pengadministrasi Akademik	3	5	7	9
8	Peningkatan jumlah Analis Kepegawaian Ahli Muda	1	2	2	2
9	Peningkatan jumlah Pengadministrasi Keuangan	1	2	3	4
10	Peningkatan jumlah Pengolah Data dan Informasi	1	2	3	4
11	Peningkatan jumlah Teknisi	0	3	7	10

Kebutuhan pelatihan untuk pegawai selalu diperlukan dari tahun ketahun mengingat perkembangan zaman menuntut semua pegawai untuk dapat beradaptasi dengan tepat dan cepat untuk penyesuaian dengan lingkungan kerja. Berdasarkan hasil survey melalui google form dengan jumlah responden sebanyak 17 responden yang mengisi kuisioner tersebut. Terdapat 59% memerlukan pelatihan soft skills untuk mendukung pekerjaan yang sekarang. Permasalahn yang terjadi di tempat kerja yang sering terjadi Kurangnya Sarana dan Prasarana, Kurangnya komunikasi yang baik, Konflik antar karyawan, Tidak sesuai dengan kemampuan tugasnya. Kemudian kebutuhan yang di perlukan untuk tahun tahun yang akan mendatang pelatihan berdasarkan simpulan jawaban ke 17 responden menghasilkan jawaban *Managerial*, Pelayanan prima, Pelatihan teknologi, Skills SDM.

Berdasarkan hasil wawancara dan kuisioner, maka dapat di simpulkan bahwa kebutuhan pelatihan yang di perlukan khususnya pegawai administrasi Vokasi adalah pelayanan prima hal ini dapat di tinjau dari beberapa hasil menunjukan kebutuhan utama untuk dapat mengembangkan diri dan bekerja secara efektif dan efisien perlu sekali untuk memhamai dan mengetahui bagaimana cara untuk menerapkan pelayanan prima dalam pekerjaan sehari-hari, walaupun kebutuhan kerjasama tim, komunikasi efektif, da motivasi kerja dapat bersinergi dengan kebutuhan layan prima untuk masyarakat dan instansi Vokasi.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas dan hasil TNA yang telah dilakukan maka Pendidikan dan Pelatihan Pelayanan Prima (*Service excellence*) mutlak diperlukan di Program Vokasi. Selain unruk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia, juga dapat

meningkatkan skill (kemampuan) maupun kognitif (pengetahuan). Maka pada pelatihan ini diukur dengan pengambilan data uji pemahaman sebelum pelatihan dan sesudah pelatihan agar terlihat diferensiasi dan manfaat mengikuti pelatihan untuk peningkatan kinerja karyawan.

Pre-test dilakukan secara *online* melalui *google form* dengan 9 item pertanyaan dasar sebelum menerima materi pelayanan prima. Pada pre-test ini sebanyak 20 Peserta mengisi keseluruhan kuisioner yang dihasilkan. Jumlah rata-rata dari pengisian awal kuisioner sebanyak 7,55. Hasil tersebut membuktikan bahwa terdapat kemampuan dasar yang sudah dimiliki oleh peserta maka dengan adanya pelatihan diharapkan kemampuan dasar ini dapat berkembang dengan baik dan menampah kompetensi untuk diterapkan pada pekerjaan sehari-hari. Pelaksanaan materi dilakukan selama 4 Hari dengan penugasan yang terstruktur untuk memperkuat wawasan dan perubahan perilaku untuk pelayanan prima. Setelah mendapatkan pelatihan peserta mengisi kembali *Post-test* dengan item pertanyaan yang sama akan tetapi posisi dari pertanyaan tersebut di acak sebagai bentuk uji pemahaman terhadap peserta setelah mendapatkan pelatihan. Hasil dari *post-test* 20 Peserta rata-rata sebanyak 8,9.

Hasil *Pre-test* dan *Post-test* yang terlihat mengalami perbedaan dengan selisih 1,35. Dapat disimpulkan berdasarkan hasil dari pelatihan pelayanan prima selama 4 hari mengalami peningkatan yang pesat terhadap pengetahuan yang dimiliki oleh peserta. Peningkatan kemampuan tersebut mengindikasikan keberhasilan materi yang disampaikan oleh pemateri serta metode yang tepat sasaran yang diminati oleh peserta pelatihan. Peningkatan kemampuan diharapkan menjadi nilai tambah dalam pengembangan sumber daya manusia yang ada pada pegawai vokasi.

Luaran dari pelatihan ini di akhir sesi pelatihan setiap peserta wajib memaparkan kelebihan dan kekurangannya sebelum dan sesudah pelatihan, evaluasi kinerja dan cara mengatasinya yang akan diimplementasikan setelah peserta selesai melakukan pelatihan sehingga dapat diketahui perbedaan dan peningkatan kinerja yang dirasakan peserta sebagai acuan keberhasilan pelatihan ini.

PENUTUP

Program Vokasi mengelola 10 Program Sarjana Terapan sehingga staff yang berada di Vokasi terus bertambah. Perkembangan jaman era 4.0 dan 5.0 serta perubahan status perguruan tinggi menjadi perguruan tinggi berbadan hukum sangat diperlukan agar secara keseluruhan dan khususnya pada Vokasi menjadi lebih bermutu kualitasnya. Kebutuhan pelatihan untuk pegawai selalu diperlukan dari tahun ketahun mengingat perkembangan zaman menuntut semua pegawai untuk dapat beradaptasi dengan tepat dan cepat untuk penyesuaian dengan lingkungan kerja. Kegiatan pelatihan ini dinilai sangat positif karena menambah wawasan peserta dan menambah kepercayaan diri peserta apabila bertemu dengan customer/konsumen dan apa yang harus dilakukan untuk memberikan pelayanan prima. Diharapkan peserta dapat mengembangkan sendiri terkait dengan pelayanan prima. Berdasarkan hasil pretest dan postest yang dilakukan terdapat peningkatan signifikan setelah dilakukan pelatihan terhadap pemahaman dan pengertian terkait dengan pelayanan prima (*service excellence*). Kegiatan diklat ini masih dalam taraf pemahaman atas pengetahuan bagaimana melakukan pelayanan prima, sedangkan untuk praktek dan pengembangan perlu dilakukan pelatihan lagi dengan pendalaman materi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Ahmadi, F., & Ibda, H. (2019). *Konsep dan aplikasi literasi baru di era revolusi industri 4.0 dan society 5.0*. CV. Pilar Nusantara.
- [2]. Arifin, I. (2019). Kepemimpinan Religio-Humanistik Bidang Pendidikan pada Era Revolusi Industri 4.0 dan Society 5.0.
- [3]. Claria, D. A. K., & Rajistha, I. G. N. A. (2021). Pelatihan Bahasa Inggris Untuk Membangun Pelayanan Prima Pada Staff Taman Baca Kesiman. *Jurnal Abdimas Indonesia*, 1(2), 19-25.
- [4]. Ghufon, M. (2018). Revolusi Industri 4.0 : Tantangan, Peluang Dan Solusi Bagi Dunia Pendidikan. *Seminar Nasional dan Diskusi Panel Multidisiplin Hasil Penelitian & Pengabdian kepada Masyarakat*, 332-337.
- [5]. Liffler, M., & Tschiesner, A. (2013). *The Internet of Things and the Future of Manufacturing*. McKinsey & Company.
- [6]. Manajemen Pendidikan dan Pelatihan SDM. (2018). (n.p.): CV Jejak (Jejak Publisher).
- [7]. Nurlia. (2018). Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent. *Meraja Journal*, Vol. 1, No. 2.
- [8]. Tjiptono, Fandy, 1997, Strategi Pemasaran, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta.