

PELATIHAN *WOW SERVICE* DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KELURAHAN PADASUKA KECAMATAN CIMENYAN KABUPATEN BANDUNG

Rahayu Sri Purnami¹, Tengku Ine Hendriana², Janadi Rammelsbergi Thamrin³,
Imas Anggraeni⁴, Hasan Balubita⁵

¹ Program Studi Komputerisasi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Digital dan Bisnis, Institut Digital Ekonomi LPKIA, Jl. Sukarno Hatta 456, Bandung 40266, Indonesia

² Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ekonomi Digital dan Bisnis, Institut Digital Ekonomi LPKIA, Jl. Sukarno Hatta 456, Bandung 40266, Indonesia

³ Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ekonomi Digital dan Bisnis, Institut Digital Ekonomi LPKIA, Jl. Sukarno Hatta 456, Bandung 40266, Indonesia

⁴ Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknologi Informasi dan Digital, Institut Digital Ekonomi LPKIA, Jl. Sukarno Hatta 456, Bandung 40266, Indonesia

⁵ Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknologi Informasi dan Digital, Institut Digital Ekonomi LPKIA, Jl. Sukarno Hatta 456, Bandung 40266, Indonesia

*E-mail: rahayusri@lpkia.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik merupakan perwujudan kehadiran negara dalam masyarakat yang akan berdampak pada peningkatan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Kualitas pelayanan yang harus ditingkatkan seiring dengan perubahan spektrum kepuasan penerima layanan. Program pengabdian kepada masyarakat berupa pelatihan *Wow Service* ini diselenggarakan bagi perangkat kelurahan yang bertugas memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat pada loket pelayanan. Berdasarkan umpan balik dari para peserta, pelatihan *Wow Service* bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kelurahan Padasuka. Perangkat Kelurahan Padasuka dalam menyelenggarakan pelayanan *wow service* telah memiliki kesediaan untuk melakukan usaha lebih saat melakukan pelayanan. Sedangkan yang perlu ditingkatkan untuk mewujudkan *wow service* adalah keberanian untuk mengambil kebijakan terhadap prosedur pelayanan yang terlalu membatasi, kemampuan mengenali apa yang lebih disukai oleh para penerima layanan serta kemampuan melibatkan dan memberdayakan penerima layanan.

Kata Kunci: *Wow Service, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan*

1. Pendahuluan

Kelurahan Padasuka merupakan salah satu kelurahan atau desa di Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung yang berbatasan langsung dengan Desa Cimenyan Kabupaten Bandung, Kelurahan Padasuka Kota Bandung, Kelurahan Pasir Layung Kota Bandung dan Kelurahan Cibeunying Kabupaten Bandung. Berdasarkan profil Kelurahan Padasuka tahun 2020 terdapat 6.901 keluarga dengan total jumlah penduduk 21.242 jiwa yang 71,4% berada pada rentang usia 16-64 tahun. Kelurahan Padasuka memiliki potensi yang sangat besar dengan kondisi wilayah yang sesuai sebagai tujuan wisata, banyaknya Usaha Mikro Kecil dan Menengah seperti pembuatan furnitur, kuliner, *handycraft* serta program unggulan yang diselenggarakan kelurahan diantaranya bank sampah dan *ecobrick*.

Visi dari Kelurahan Padasuka yaitu terwujudnya Kelurahan Padasuka Kecamatan Cimenyan sebagai instansi pemerintahan yang

memberikan pelayanan prima dan memberdayakan masyarakat. Sedangkan misinya yaitu mewujudkan pelaksanaan pelimpahan sebagai kewenangan camat yang dilimpahkan kepada lurah, memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dan meningkatkan pemberdayaan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas harus dirasakan semua kalangan masyarakat sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik merupakan perwujudan kehadiran negara dalam masyarakat yang akan berdampak pada peningkatan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Sehingga pelayanan harus dilakukan secara profesional, akuntabel, efektif dan efisien salah satunya dengan menyelenggarakan pelayanan publik yang mudah, cepat, tepat waktu dan transparan (Mashabi, 2021).

Pada saat ini kantor Kelurahan Padasuka Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung telah

memiliki *website* yang diharapkan dapat menjadi jembatan antara petugas kelurahan dan masyarakat dalam menyampaikan informasi, akan tetapi pada kenyataannya *website* tersebut tidak dikelola dengan baik sehingga informasi yang ada didalamnya tidak *update* dan terdapat halaman yang tidak dapat diakses. Selain itu pemerintah Kabupaten Bandung telah meluncurkan aplikasi bagi seluruh kantor kecamatan agar dapat meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat, yaitu aplikasi "sakedap" (sistem pelayanan kependudukan terpadu) yang dapat diunduh melalui *handphone* android. Aplikasi tersebut berfungsi untuk mendapat nomor antrian *online* ketika masyarakat memiliki keperluan untuk mengurus dokumen kependudukan seperti KTP, kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, kartu identitas anak, akta perkawinan dan akta perceraian. Dengan adanya aplikasi tersebut diharapkan masyarakat akan mendapatkan kemudahan dalam pengajuan dokumen, mendapatkan kepastian dalam pelayanan, dapat melakukan pengajuan dokumen melalui aplikasi, serta menghindari adanya pungutan liar.

Kualitas pelayanan di kantor Kelurahan Padasuka Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung secara keseluruhan belum berkualitas yang terlihat pada kelambatan, ketidakakuratan, dan kekurangnyamanan pelayanan. Waktu tunggu pelayanan masih tinggi yang disebabkan oleh keterlambatan petugas yang hadir tidak sesuai dengan jam kerja yang ditentukan. Ketidakakuratan pelayanan ditunjukkan oleh kesalahan yang dilakukan petugas saat memberikan pelayanan. Kekurangnyamanan pelayanan terlihat pada kurangnya fasilitas dan teknologi pendukung pelayanan yang memperlambat proses pelayanan, seperti komputer, koneksi internet, penataan ruang tunggu dan tempat parkir yang masih perlu untuk ditingkatkan (Purwadi, 2019). Komputer digunakan untuk melakukan pelayanan terhadap masyarakat hanya ada satu, sehingga ketika terdapat masyarakat yang mengurus dokumen secara bersamaan maka akan mengakibatkan waktu tunggu menjadi lama. Penyelenggaraan pelayanan perlu ditunjang kinerja aparat kelurahan dalam memberikan pelayanan seperti kesederhanaan pelayanan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan dalam pelayanan, keterbukaan dalam pelayanan, efisiensi dalam pelayanan, ekonomis dalam pelayanan, keadilan yang merata dalam pelayanan dan ketepatan waktu dalam pelayanan (Garvera, 2018).

Perilaku penerima layanan telah mengalami perubahan yang bukan hanya mengharapkan menerima layanan yang sesuai dengan yang diinginkan, namun mengharapkan yang lebih, yang mengejutkan dan memberikan ekspresi *wow*. Spektrum kepuasan penerima layanan hingga level

wow terdiri dari level *boo*, level *argh*, level *ok*, level *aha* dan level *wow*. Level *boo* bila penerima layanan kesal luar biasa hingga menyebarkan jeleknya pelayanan yang diterima. Level *argh* ketika penerima layanan kesal karena pelayanan tidak sesuai ekspektasi namun masih tidak menyebarkan kepada pihak lain. Level *ok* terjadi bila penerima pelayanan merasakan pelayanan yang diterima sekadar cukup, tidak marah namun juga tidak bahagia. Level *aha* bila penerima layanan senang dengan pelayanan yang diterima dan menemukan kesenangan berinteraksi dengan penyedia layanan. Dan level *wow* ketika penerima layanan merasakan senang yang luar biasa hingga bersedia secara sukarela mempromosikan pelayanan secara sukarela dan gratis. *Wow Service* merupakan pelayanan yang menghasilkan level kepuasan *wow* penerima layanan (Kartajaya & Asmara, 2016).

Berdasarkan kualitas pelayanan yang harus ditingkatkan dan perubahan spektrum kepuasan penerima layanan, bagaimana meningkatkan kualitas aparat kelurahan untuk menyelenggarakan pelayanan hingga level *wow* dengan menerapkan *wow service*?

2. Metodologi

Pelatihan ini menitikberatkan pada pemahaman dan *action plan* penyelenggaraan *wow service*. Metode yang digunakan dalam pelatihan ini terdiri dari ceramah, diskusi dan evaluasi. Ceramah berisi mengenai pentingnya menyelenggarakan *wow service* dan prinsip-prinsip penerapan *wow service*. Diskusi berisi tanya jawab dan *action plan* penyelenggaraan *wow service* di Kelurahan Padasuka. Evaluasi yang dilaksanakan terdiri dari dua yaitu evaluasi *wow service* yang telah diselenggarakan oleh aparat Kelurahan Padasuka dan evaluasi kegiatan pelatihan *wow service* yang telah diselenggarakan.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Pendahuluan Pelatihan

Peserta pelatihan adalah perangkat kelurahan yang bertugas memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat pada loket pelayanan yang terdiri dari Sekretaris Lurah, Kasi Trantibum, Kasi Pemerintahan beserta para pelaksana. Sebelum pemaparan materi para peserta diminta untuk mengisi kuesioner mengenai sejauh mana telah menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan prinsip *wow service* menggunakan skala likert 1 hingga 5. Skor 1 menunjukkan sangat tidak sesuai dengan diri saya, 2 menunjukkan tidak sesuai dengan diri saya, 3 menunjukkan cukup sesuai dengan diri saya, 4 menunjukkan sesuai dengan diri saya dan 5 menunjukkan sangat sesuai dengan diri saya. Hasil rekapitulasi kuesioner ini tersaji pada Tabel 1. Perilaku *Wow Service* Perangkat Kelurahan Padasuka.

Tabel 1. Perilaku *Wow Service* Perangkat Kelurahan Padasuka

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Saya berani mengambil kebijakan terhadap prosedur pelayanan yang membatasi		42,9%		42,9%	14,3%
2	Saya bersedia melakukan usaha lebih saat melayani pelanggan			14,3%	28,6%	57,1%
3	Saya mampu mengenali apa yang lebih disukai oleh para pelanggan			85,7%		14,3%
4	Saya mampu melibatkan dan memberdayakan pelanggan	14,3%		42,9%	28,6%	14,3%

3.2 Penyampaian Materi dan Diskusi

Penyampaian materi diawali dengan pemaparan mengenai perubahan ekspresi penerima layanan ketika menerima pelayanan yang terdiri dari ekspresi *boo*, *argh*, *ok*, *aha* dan *wow*. Perubahan komposisi jumlah penduduk generasi milenial dan generasi z yang semakin meningkat yang menuntut layanan yang serba cepat, fleksibel dan memanfaatkan teknologi digital. Selanjutnya mengenai pengertian dan prinsip penyelenggaraan *wow service*.

Wow Service merupakan pelayanan yang menghasilkan level kepuasan *wow* penerima layanan. Level kepuasan *wow* ditandai dengan penerima layanan terkejut saat menerima layanan karena mendapatkan layanan yang sangat melebihi dari yang diharapkan; merasakan hal yang sangat pribadi dan spesifik bagi masing-masing penerima layanan saat menerima layanan; kesediaan penerima layanan secara sukarela untuk menyebarkan pengalaman menerima layanan tersebut kepada banyak orang. *Wow Service* terdiri dari empat hal yaitu 1) *Curb service policies* yaitu kebijakan melakukan penyesuaian terhadap prosedur layanan yang membatasi; 2) *Add the extra mile* yaitu kesediaan untuk menampilkan usaha yang lebih pada saat memberikan pelayanan; 3) *Recognize individual preferences* yaitu mengenali apa yang lebih disukai oleh para penerima layanan; 4) *Empower the customer* yaitu memberdayakan para penerima layanan (Kartajaya & Asmara, 2016).



Gambar 1. Penyampaian Materi dan Diskusi *Wow Service*



Gambar 2. Peserta Pelatihan dan Instruktur di Kantor Pelayanan Kelurahan Padasuka Kecamatan Cimenyan

Berdasarkan hasil survei perilaku *wow service* perangkat kelurahan Padasuka pada Tabel 1, terdapat 42,9% yang masih belum berani mengambil kebijakan terhadap prosedur pelayanan yang membatasi. Pelayanan pemerintah desa menurut (Rohman, 2017) perlu didukung petugas yang tidak kaku. Hal ini disebabkan karena beragamnya kondisi masyarakat yang dilayani. Pihak pimpinan dalam hal ini Lurah sebaiknya memberikan rambu-rambu yang jelas mengenai batasan kewenangan saat melakukan pelayanan, sehingga ketika perangkat kelurahan dihadapkan pada situasi khusus, memiliki keberanian untuk mengambil tindakan agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan namun tidak melanggar aturan. Sebagai contoh keberanian untuk memberikan layanan jemput bola bagi warga manula walaupun ketentuan yang ada bahwa pelayanan dilaksanakan di loket pelayanan kelurahan.

Perangkat kelurahan sebanyak 28,6% bersedia melakukan usaha lebih saat memberikan pelayanan dan 57,1% sangat bersedia melakukan usaha lebih saat memberikan pelayanan. Kondisi ini harus dipertahankan misalnya dengan memberikan apresiasi atas kinerjanya. Sebanyak 87,7% perangkat kelurahan merasa cukup mampu mengenali apa yang lebih disukai para penerima layanan. Kondisi ini perlu ditingkatkan agar para penerima layanan merasa lebih nyaman dan

dipahami kebutuhannya. Agar dapat mengenali apa yang lebih disukai para penerima layanan, salah satunya dengan memperbaiki cara berkomunikasi saat memberikan pelayanan salah satunya dengan menerapkan tujuh strategi komunikasi *completeness, concreteness, courtesy, correctness, clarity, consideration, conciseness* (Ramadhana, Sudrajat, 2020). *Completeness* ditunjukkan oleh komunikasi yang lengkap dengan menyampaikan semua fakta yang dibutuhkan oleh penerima layanan. *Concreteness* dilakukan dengan menunjukkan dukungan fakta saat berkomunikasi. Sedangkan *courtesy* adalah kesopanan saat berkomunikasi dengan menyesuaikan kondisi penerima layanan. *Correctness* artinya apa yang disampaikan adalah benar, sedangkan *clarity* kejelasan saat berkomunikasi sehingga lebih mudah untuk dipahami. Sedangkan *consideration* merupakan komunikasi yang mempertimbangkan kondisi penerima layanan seperti latar belakang, pola pikir, tingkat pendidikan, usia, dll. Dan *conciseness* merupakan penyampaian pesan secara ringkas tanpa mengubah inti dan isi pesan.

Perangkat kelurahan yang menyatakan mampu melibatkan dan memberdayakan penerima layanan sebanyak 28,6% dan sangat mampu hanya 14,3%. Hal ini perlu ditingkatkan sesuai dengan misi kelurahan yaitu meningkatkan pemberdayaan masyarakat. Pemberdayaan masyarakat desa dapat dilaksanakan dengan menerapkan salah satu prinsip *smart village* yaitu *smart governance* dengan penyelenggaraan layanan secara elektronik dan pemanfaatan sosial media yang melibatkan penerima layanan (Huda, Suwaryo, & Sagita, 2020). Masyarakat dapat menyampaikan aspirasi untuk kemajuan desanya, juga menyebarluaskan potensi desa, kegiatan budaya dan pariwisata yang sedang berlangsung.

3.3 Evaluasi Pelatihan

Hasil umpan balik para peserta pelatihan seperti terlihat pada Tabel 2 menunjukkan bahwa materi yang disampaikan bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan 14,3% menyatakan setuju dan 85,7% menyatakan sangat setuju. Penyampaian materi mudah dipahami 71,4% menyatakan setuju dan 28,6% menyatakan sangat setuju. Sebanyak 57,1% peserta menyatakan setuju dan 42,9% sangat setuju pemateri mampu menyampaikan materi secara menarik. Peserta sebanyak 71,4% menyatakan penyampaian materi didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai dan sebanyak 71,4% peserta menyatakan bahwa waktu pelaksanaan kegiatan sesuai dengan kebutuhan.

5. Referensi

Garvera, R. R. (2018). *Kinerja Aparat Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Nagrapageuh Kecamatan Panawangan Kabupaten*

Tabel 2. Umpan Balik Peserta Pelatihan

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Agak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Materi yang disampaikan bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan saya.				14,3%	85,7%
Penyampaian materi mudah saya pahami				71,4%	28,6%
Pemateri mampu menyampaikan materi secara menarik				57,1%	42,9%
Penyampaian materi didukung dengan sarana prasarana yang memadai		14,3%	14,3%	71,4%	
Waktu pelaksanaan kegiatan sesuai dengan kebutuhan			28,6%	71,4%	

4. Kesimpulan

Pelatihan *wow service* bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kelurahan Padasuka. Perangkat Kelurahan Padasuka dalam menyelenggarakan pelayanan *wow service* telah memiliki kesediaan untuk melakukan usaha lebih saat melakukan pelayanan. Sedangkan yang perlu ditingkatkan untuk mewujudkan *wow service* adalah keberanian untuk mengambil kebijakan terhadap prosedur pelayanan yang terlalu terbatas, kemampuan mengenali apa yang lebih disukai oleh para penerima layanan serta kemampuan melibatkan dan memberdayakan penerima layanan. Pihak Kelurahan Padasuka menambah fasilitas pendukung seperti penambahan perangkat komputer, menyediakan wifi serta memaksimalkan media sosial serta aplikasi yang sudah tersedia sehingga fungsi pelayanan publik yang lebih mudah, cepat, tepat waktu dan transparan dapat dirasakan oleh masyarakat secara maksimal.

Ciamis. 107–125.

Huda, H. A., Suwaryo, U., & Sagita, N. I. (2020). PENGEMBANGAN DESA BERBASIS SMART VILLAGE (Studi Smart

- Governance pada Pelayanan Prima Desa Talagasari Kabupaten Karawang). *Jurnal Moderat*, 6(3), 539–556.
- Kartajaya, H., & Asmara, B. (2016). *WOW Service is Care* (Keempat). Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Mashabi, S. (2021, April). Kemendagri: Kualitas Pelayanan Publik Harus Dirasakan Semua Kalangan Masyarakat. *Kompas.Com*. Retrieved from <https://nasional.kompas.com/read/2021/04/22/17233861/kemendagri-kualitas-pelayanan-publik-harus-dirasakan-semua-kalangan>
- Purwadi. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Padasuka Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung. *Ensains*, 2(2), 113–119.
- Ramadhana, M. R., Sudrajat, R. H., Komunikasi, S. I., & Telkom, U. (2020). Pelatihan Komunikasi Efektif dalam meningkatkan Pelayanan Prima di Instansi Pemerintahan Provinsi Jawa Barat. *Dinamisia*, 4(4), 693–700.
- Rohman, A. (2017). Kepemimpinan pelayanan prima di pedesaan. *Reformasi*, 7(1), 95–105.