

**PELATIHAN PELAYANAN PRIMA ASPEK TANGGUNG  
JAWAB (ACCOUNTABILITY) BAGI TENAGA  
KEPENDIDIKAN (TENDIK) PROGRAM VOKASI  
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA**

**Suyono**

*Program Magister Pascasarjana Universitas Negeri Surabaya*  
suyono.21027@mhs.unesa.ac.id

**Fawaidul Makkiyah**

*Program Magister Manajemen Pendidikan Pascasarjana Unesa*  
fawaidul.21022@mhs.unesa.ac.id

**Aminah Nudiya**

*Program Magister Manajemen Pendidikan Pascasarjana Unesa*  
aminah.21013@mhs.unesa.ac.id

**Ramadhan Maruta Pradhana**

*Program Magister Manajemen Pendidikan Pascasarjana Unesa*  
ramadhan.21040@mhs.unesa.ac.id

**Estika Fitriyanti**

*Program Magister Manajemen Pendidikan Pascasarjana Unesa*  
estika.21024@mhs.unesa.ac.id

---

**Artikel Info**

Diterima: 09 Desember 2021  
Disetujui: 18 Mei 2022  
Diterbitkan: 2 Juni 2022  
DOI:  
10.29303/abdimassangkabira.v2i2.87

---

**Abstrak**

Pelayanan prima merupakan sebuah kebutuhan demi kelangsungan sebuah organisasi/ lembaga/instansi, dalam pelatihan ini menitikberatkan pelayanan prima pada aspek bertanggung jawab (accountability). Aspek ini sangat penting karena tanggung jawab merupakan bentuk kesadaran melaksanakan kewajiban. Dengan pelatihan ini diharapkan peserta dapat memahami dan mengetahui aspek bertanggung jawab dalam pekerjaan, yang kemudian diterapkan dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari. Pelatihan dilaksanakan menggunakan 2 (dua) model yaitu sinkronus (via zoom meeting) dan asinkronus (via group WA dan google drive).

---

Untuk mengetahui pemahaman peserta terhadap materi pelatihan dilakukan pre test terlebih dahulu, pada akhir sesi pelatihan dilakukan post-test. Hasil yang diperoleh ada perubahan yang signifikan pada pemahaman dan pengetahuan peserta terhadap materi yang disampaikan.

**Kata Kunci: tanggungjawab, pelayanan prima, accountability.**

---

## **Pendahuluan**

Pelayanan terhadap konsumen/pelanggan menjadi sesuatu hal yang harus dipertimbangkan untuk keberlangsungan lembaga/instansi/bisnis agar bisa berjalan sebagaimana mestinya, karena kepuasan terhadap layanan memberikan pengaruh yang baik. Di era yang serba cepat dan situasi yang tidak menentu, pelayanan prima sudah menjadi sebuah kebutuhan suatu organisasi/instansi/lembaga.

Menurut Barata (2007:27), pelayanan prima adalah kepedulian terhadap konsumen dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan agar selalu loyal kepada pelanggan. Menurut Keputusan Menteri Pendeayaan Aparatur Negara, Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan prima adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik serta upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Berdasarkan pengertian tersebut pelayanan prima adalah suatu bentuk kepedulian untuk memberikan layanan terbaiknya kepada penerima pelayanan dalam upaya pemenuhan kebutuhan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Tujuan pelayanan dalam sebuah organisasi/intansi adalah hanya satu yaitu membuat penerima pelayanan (konsumen/pelanggan) menjadi puas sehingga meningkatkan aspek lainnya seperti capaian kinerja maupun tujuan yang akan dicapai sebuah organisasi. Konsep dasar pelayanan prima menurut Barata (2014:31-32), ada 7 konsep yaitu: Kemampuan (ability), sikap (attitude), penampilan (appearance), perhatian (attention), Tindakan (action), bertanggung jawab (accountability).

Program Vokasi Universitas Negeri Surabaya baru berdiri pada awal tahun 2021, yang terdiri dari 10 (sepuluh) program studi, yaitu: Prodi Sarjana Terapan (D4) Teknik Mesin, Prodi Sarjana Terapan (D4) Teknik Sipil, Prodi Sarjana Terapan (D4) Teknik Listrik, Prodi Sarjana Terapan Transportasi, Prodi Sarjana Terapan (D4) Manajemen Informatika, Prodi Sarjana Terapan (D4)Tata Boga dan Prodi Sarjana Terapan (D4) Tata Busana dan Prodi Sarjana Terapan (D4) Administrasi Negara. Program

vokasi dikelola direktur dan 2 orang wakil direktur, untuk mendukung tata kelola administrasi, didukung oleh 1 orang koordinator, 2 orang sub koordinator, 1 orang Bendahara Pembantu Pengeluaran (BPP) dan 18 orang tenaga pendidikan (tendik). Kelangsungan suatu lembaga/instansi dapat berjalan sebagaimana mestinya tidak terlepas dari pelayanan kepada konsumen/pelanggan sehingga visi, misi dan tujuan organisasi/instansi/lembaga tercapai.

Berdasarkan hasil TNA yang telah dilakukan di Program Vokasi Universitas Negeri Surabaya, disimpulkan bahwa Tenaga Pendidikan (tendik) membutuhkan Pelatihan Pelayanan Prima (Service Excellence). Fokus pelatihan pelayanan prima ini menitikberatkan pada aspek tanggung jawab (accountability), karena tanggung jawab dalam pelayanan prima, selain tanggung jawab kepada diri sendiri juga tanggung jawab terhadap pekerjaan yang melayani hampir 1600 mahasiswa dan 70 dosen homebase Program Vokasi. Tanggung jawab adalah perwujudan kesadaran akan kewajiban, yang meliputi terhadap diri sendiri dan keluarga, tanggung jawab terhadap masyarakat dan Negara, tanggung jawab terhadap pekerjaan dan tanggung jawab terhadap Tuhan Yang Maha Esa. Pelatihan ini menitik beratkan pada tanggung jawab terhadap pekerjaan.

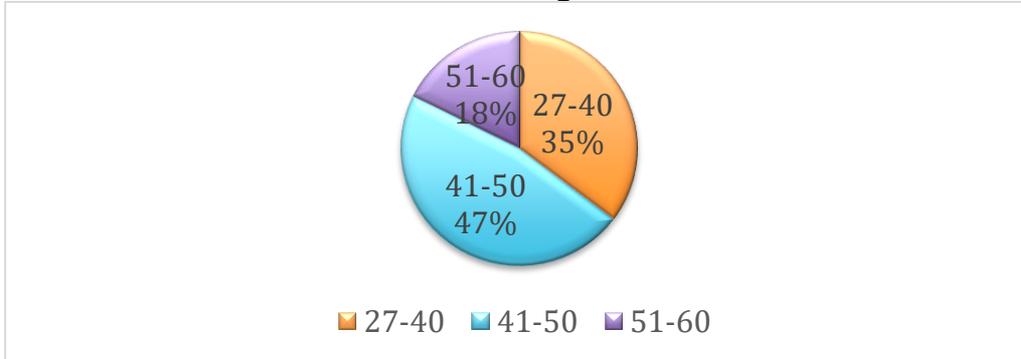
Menurut Sudarmanto (2006:26), tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah melakukan pekerjaan secara tuntas, tidak menunda-nunda waktu, sehingga pekerjaan lebih meningkat, bermutu dan dapat dipertanggungjawabkan. Indikator dari pelaksanaan tanggung jawab adalah manajemen waktu, kerjasama dan integritas.

Tujuan dari pelatihan ini adalah agar tenaga pendidikan (tendik) dapat memahami dan mengetahui arti dari Pelayanan Prima dalam aspek tanggung jawab (accountability), sehingga dapat diterapkan atau diaplikasikan dalam melayani civitas akademika Program Vokasi Unesa pada khususnya dan pihak eksternal diluar Program Vokasi Unesa.

### **Metode Pelaksanaan**

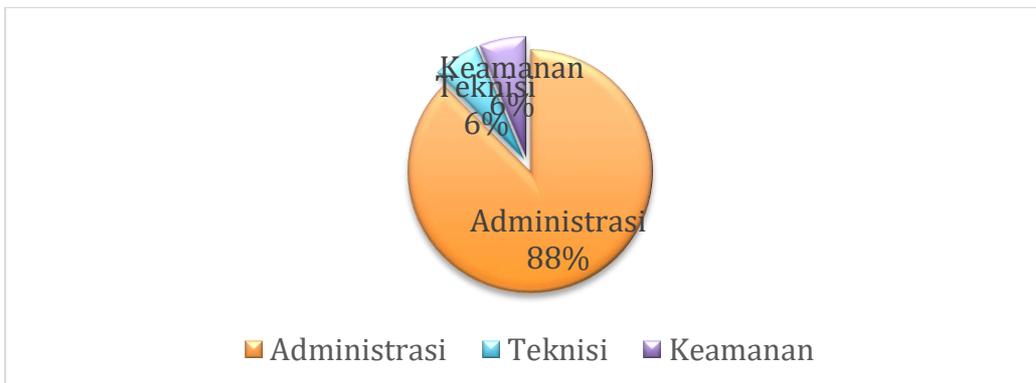
1. Waktu dan tempat  
Persiapan pelaksanaan pelatihan ini dilakukan selama 1 (satu) minggu, dan pelaksanaan kegiatan selama 2 (dua) hari, pelatihan ini dilakukan secara sinkronus (via zoom meeting) dan asinkronus (via WA, google form dan google drive).
2. Peserta Pelatihan.  
Peserta pelatihan adalah seluruh tenaga kependidikan (tendik) di lingkungan Program Vokasi Universitas Negeri Surabaya, sejumlah 18 (delapan belas) orang, dari berbagai jabatan.
  - a. Berdasarkan usia peserta pelatihan dapat dikelompokkan menjadi 3, yaitu:  
Usia 17 – 40 tahun : 6 orang

Usia 31-50 tahun : 9 orang  
Usia 51-60 tahun : 3 orang



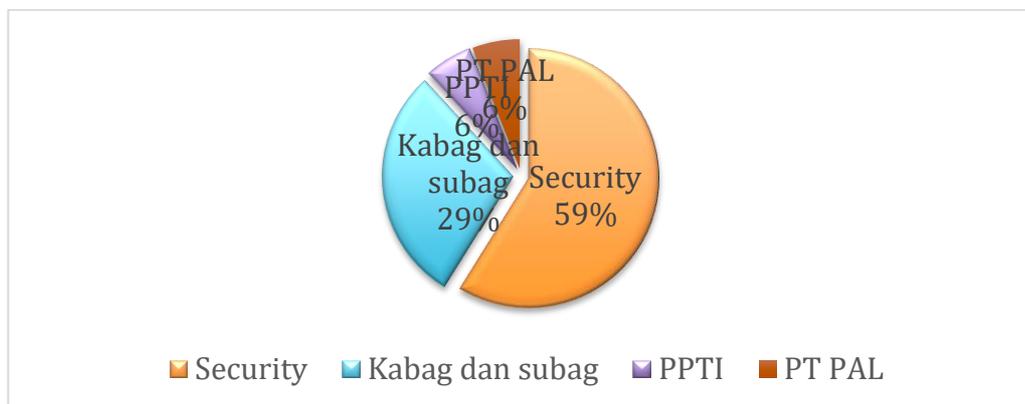
Gambar 1. Peserta pelatihan berdasarkan usia

- b. Berdasarkan jabatan peserta pelatihan dapat dikelompokkan menjadi 3, yaitu :
- |              |            |
|--------------|------------|
| Administrasi | : 15 orang |
| Teknisi      | : 2 orang  |
| Keamanan     | : 1 orang  |



Gambar 2 : Peserta pelatihan berdasarkan jabatan yang dimiliki sekarang

- c. Berdasarkan riwayat pekerjaan peserta pelatihan dapat dikelompokkan menjadi 3, yaitu :
- |                 |            |
|-----------------|------------|
| Kabag & kasubag | : 5 orang  |
| Security        | : 11 orang |
| PPTI            | : 1 orang  |
| PT. PAL         | : 1 orang  |



Gambar 3. Riwayat pekerjaan sebelumnya peserta pelatihan

### 3. Materi Pelatihan.

Pelayanan Prima pada aspek bertanggungjawab (accountability) terhadap pekerjaan yaitu: setiap pegawai (tendik) harus memiliki rasa tanggung jawab dalam menjalankan pekerjaannya. Ketika pegawai (tendik) bertanggung jawab, maka tugas yang dijalankan akan berjalan dengan baik dan maksimal. Hal ini tentunya akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa Program Vokasi Unesa.

Materi yang disampaikan menitik beratkan pada bagaimana pegawai (tendik) dapat mengatur ritme dalam penggunaan waktu sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan tepat waktu, bagaimana pegawai (tendik) dapat menyelesaikan pekerjaan dengan kerjasama antar pegawai dalam sebuah tim, sehingga pekerjaan selesai dengan cepat dan integritas dalam melaksanakan pekerjaan, yaitu kesadaran untuk memberikan pelayanan, bertindak jujur dan melayani dengan sepenuh hati.

### 4. Metode Penyampaian Materi.

Penyampaian materi dilakukan dengan menggunakan metode pembelajaran jarak jauh (e-learning), dengan sinkronus (via zoom meeting) dan asinkronus (via WA grup dan google form).

### 5. Tahapan Pelaksanaan.

Tahapan pelaksanaan kegiatan melalui beberapa tahapan, yaitu:

- Melakukan ijin kegiatan dilembaga/instansi
- Sosialisasi kegiatan dan pendaftaran melalui google form
- Pelaksanaan kegiatan
- Indikator keberhasilan

Keberhasilan kegiatan ini bisa dirasakan secara langsung oleh peserta, dimana mereka merasa puas dengan materi pelatihan yang telah diterima dan menginginkan tindak lanjut dari pelatihan ini. Tahapan

*Suyono dkk: Pelatihan Pelayanan Prima Aspek Tanggung Jawab (Accountability .....*

selanjutnya adalah peserta menyusun artikel berupa ringkasan selama mengikuti pelatihan mengumpulkan dengan mengumpulkan tugas mandiri.

6. Kendala dan solusi

Kendala yang dihadapi adalah waktu pelaksanaan dilakukan adalah pelatihan dilaksanakan pada jam, sehingga peserta tidak focus dalam mengikuti pelaksanaan kegiatan dan sinyal jaringan.

Solusinya adalah pelaksanaan kegiatan tidak dilakukan secara full jam kerja (8 jam), sehingga peserta masih bisa melaksanakan pekerjaannya, dan apabila sinyal jaringan tiadk bagus, peserta diijinan untuk off came.

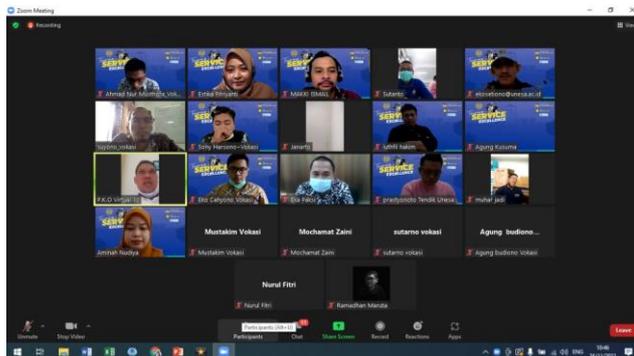
Gambar 4.  
Hasil Kegiatan screenshot  
Hari ke-1



Sumber :

<https://drive.google.com/file/d/1I0fbc3WOHTNjfSnHW2KMwo17GdkYWi0w/view>

Gambar 5.  
Hasil screenshot kegiatan  
Hari ke-2



Sumber : <https://drive.google.com/file/d/12CY4HFUwujkFooRxEmzlfahvT73sX-uA/view>

## Hasil Pelatihan

Untuk mengetahui hasil pelatihan ini, peserta menjawab pertanyaan melalui pre-test via google form. Pada pre-test peserta yang menjawab dan mengisi keseluruhan kuisener dalah sebanyak 18 (delapan belas) peserta. Jumlah rata-rata jawaban yang disampaikan peserta deiklat adalah 7,55, hasil ini menandakan bahwa terdapat kemampuan dasar yang dimiliki peserta, dengan adanya pelatihan diharapkan kemampuan dasar ini dapat berkembang dengan baik dan menambah kompetensi untuk diaplikasikan pada pekerjaan sehari-hari.

Setelah mendapat pelatihan, peserta mengisi kembali (post test) dengan pertanyaan yang sama di pre test sebelumnya, tetapi format pertanyaan diacak sebagai bentuk pemahaman peserta setelah mendapatkan pelatihan. Hasil dari post test terhadap 18 (delapan belas) peserta, rata-rata yang menjawab benar sebanyak 8,9.

Hasil pre-test dan post-test, terlihat perbedaan dengan selisih 1,35, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat peningkatan yang signifikan sebelum dan sesudah pelatihan.

## Diskusi

Kegiatan pelatihan ini menunjukkan bahwa pelatihan pelayanan prima aspek tanggung jawab (accountability) memberikan hasil yang baik dengan dibuktikan hasil pretest dan post test ada peningkatan pemahaman dan pengetahuan dalam hal pelayanan prima pada aspek tanggung jawab (accountability). Harapannya pemahaman ini dapat diterapkan/diaplikasikan dalam pekerjaan sehari-hari di lingkup Program Vokasi Universitas Negeri Surabaya. Di samping itu untuk meningkatkan kemampuan/kompetensi dalam menerapkan pelayanan prima, perlu dilakukan pelatihan lanjutan. Hasil yang telah didapat, kiranya dapat memberi masukan kepada pemangku kepentingan di Program Vokasi Unesa, untuk perbaikan pelatihan-pelatihan yang lainnya.

## Kesimpulan

Kegiatan pelatihan ini memberikan dampak yang positif kepada pegawai (tendik) disamping mendapat tambahan wawasan, dapat menambahkepercayaan diri dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan/customer. Dengan adanya pelatihan ini diharapkan peserta dapat mengembangkan sendiri dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya di lingkungan Program Vokasi Unesa.

Pelatihan ini masih jauh dari sempurna karena hanya taraf pemahaman atas pengetahuan pelayanan prima aspek bertanggungjawab (accountability), perlu dilakukan praktek dan evaluasi berkelanjutan sehingga benar-benar dapat diketahui perubahannya.

## **Pengakuan**

Dengan terlaksananya kegiatan ini, tidak lupa kami mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang terlibat yakni, Direktur Program Vokasi, Dr. Martadi, M.Sn. yang telah memberikan ijin pelaksanaan kegiatan ini, dan support yang luar biasa dari Wakil Direktur I Program Vokasi, Dr. Warju, ST., MT. dan Wakil Direktur II Program Vokasi, , Abdul Hafidz, M.Pd., yang berkenan membuka dan menutup acara ini, serta seluruh tenaga kependidikan (tendik) Program Vokasi yang telah mengikuti pelatihan dengan semangat.

## **Daftar Referensi:**

- Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara, Nomor 63 Tahun 2003.
- Barata, AA. (2014). *Dasar Pelayanan Prima*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Barata, AA. (2003). *Dasar Pelayanan Prima*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu SP. (2014). *Manajemen Sumber daya Manusia*. PT. BUmi Aksara, Jakarta
- Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan Pengembangan KOMPETENSI SDM*. Jogjakarta.
- Yusuf, Muhammad Yasir. (2017). *Manajemen Coporate Social Responsibility (I-CSR)*. Depok