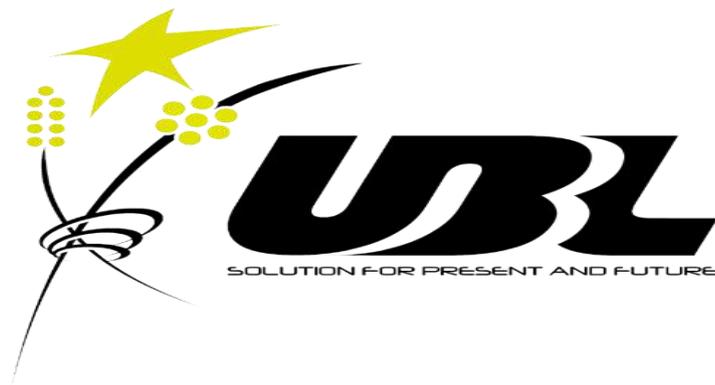


**MATERI PENYULUHAN TENTANG  
MANAJEMEN PELAYANAN**

**Oleh :**

**Dra. Agustuti handayani ,MM.**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG**

**2018**



**UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Jl. Zainal Abidin PagarAlam No. 26 Telp. (0721)701979 Bandar Lampung 35142

---

**SURAT TUGAS**

**NOMOR : 043/U/FISIP-UBL/VI/2018**

Sesuai dengan program kerja Lembaga Penelitian Pengabdian Masyarakat Universitas Bandar Lampung tahun 2018, maka dengan ini Dekan FISIP Universitas Bandar Lampung menugaskan kepada :

Nama : Dra. Agustuti Handayani, MM  
Jabatan Akademik : Lektor  
Pekerjaan : Dosen tetap FISIP Universitas Bandar Lampung  
Alamat : Jln. Kelud I No.168 Perumnas Way Halim Kota Bandar Lampung

Untuk mengadakan Kegiatan Penyuluhan pada kantor Kelurahan Kelapa Tiga Kecamatan Tanjung Karang Pusat yang diselenggarakan di tgl 03 s/d 09 Juli 2018, dengan judul Manajemen Pelayanan.

Demikian surat tugas ini agar dapat dilaksanakan dengan baik serta penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di : Bandar Lampung

Pada Tanggal : 26 Juni 2018

Dekan FISIP-UBL



Dr. Yadi Lustiadi, M.Si

## HALAMAN PENGESAHAN

- I. a. Judul Kegiatan : Penyuluhan Tentang Manajemen Pelayanan  
b. Bidang Ilmu : Ilmu Administrasi
- b. Ketua Penyuluhan :
- a. Nama Lengkap : Dra. Agustuti Handayani, MM  
a. Jenis Kelamin : Perempuan  
b. Pangkat/Gol/NIP : III/c  
c. Jabatan Fungsional : Lektor  
d. Fakultas/Prodi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/ Ilmu Administrasi Publik  
e. Perguruan Tinggi : Universitas Bandar Lampung  
f. Bidang Keahlian : Ilmu Administrasi  
g. Waktu Penelitian : 03 s/d 09 Juli 2018  
h. Jumlah Mahasiswa : 2 Orang  
i. Jumlah Alumni : 2 Orang  
j. Staff Pendukung : 0 Orang
- c. Lokasi Penelitian : Kelurahan Kelapa Tiga  
d. Biaya Kegiatan : Rp. 5.000.000.-  
e. Sumber Dana : Mandiri

Bandar Lampung, 17 Juli 2018

Mengetahui :

Dekan



Dr. Yadi Lustiadi, MSi

Pelaksana

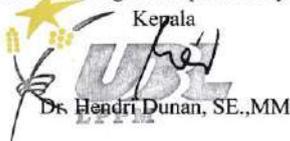


Dra. Agustuti Handayani, MM

Mengetahui,

☑ Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (LPPM) UBL

Kepala



Dr. Hendri Dunan, SE., MM



**UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG**  
**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT**  
**( LPPM )**  
Jl. Z.A. Pagar Alam No : 26 Labuhan Ratu, Bandar Lampung Tlp: 701979  
E-mail : lppm@ubl.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 125 / S.Ket / LPPM-UBL / VIII / 2018

Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat ( LPPM ) Universitas Bandar Lampung dengan ini menerangkan bahwa :

- |                                 |                                      |
|---------------------------------|--------------------------------------|
| 1. N a m a                      | : Dra. Agustuti Handayani MM         |
| 2. NIDN                         | : 0222086701                         |
| 3. Tempat, tanggal lahir        | : Tanjung Karang, 22 Agustus 1967    |
| 4. Pangkat, golongan ruang, TMT | : III/c                              |
| 5. Jabatan                      | : Lektor                             |
| 6. Bidang Ilmu                  | : Ilmu Administrasi                  |
| 7. Jurusan / Program Studi      | : Ilmu Administrasi Publik           |
| 8. Unit Kerja                   | : FISIPOL Universitas Bandar Lampung |

Telah melaksanakan Pengabdian Kepada Masyarakat dengan judul:

**:"Manajemen Pelayanan pada Kantor Kelurahan  
Kelapa Tiga Kecamatan Tanjung Karang Pusat  
Kota Bandar Lampung".**

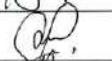
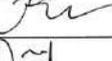
Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandar Lampung, 09 Agustus 2018  
Kepala LPPM-UBL  
  
Dr. Hendri Dunan, SE.,M.M

Tembusan:

1. Rektor UBL ( sebagai laporan )
2. Yang bersangkutan
3. Arsip

DAFTAR HADIR PENYULUHAN

No.	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	ROCHIMULLAH	Staff	
2.	Aripin Cahaya Umar S	Staff	
3.	RACHMAD HERIXANTO	STAF	
4.	HEMU SUWARNO	STAFF	
5.	AQUSTIAN	STAF	
6.	M. ALI IMRON	STAF	
7.	ADI GUMILANG	STAF	
8.	SUBEKI	STAF	
9.	Dian Sukmayati	Staff	
10.	SAYUTI	STAF	
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			





PEMERINTAHAN KOTA BANDAR LAMPUNG  
KECAMATAN TANJUNG KARANG PUSAT  
KELURAHAN KELAPA TIGA

SURAT KETERANGAN  
No: 517/K3/VI.33/2018

Lurah kelapa tiga dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Dra. Agustuti Handayani ,MM  
Pekerjaan : Dosen Tetap Fisip Universitas Bandar Lampung  
Alamat : Jalan Kelud No. 168 Perumnas Way Halim Bandar Lampung.

Telah mengadakan Pengabdian/Penyuluhan di Kelurahan Kelapa Tiga Kota Bandar Lampung. Dengan Materi "*Manajemen Pelayanan*" yang di mulai dari tanggal 03 s/d 09 Juli 2018.

Demikianlah keterangan ini dibuat untuk dapat di gunakan sebagai mana mestinya.

Bandar lampung 10 Juli 2018  
LURAH KELAPA TIGA



Thomas Monanda,SE

1966072919871003

**RINGKASAN**  
**MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA**

**AGUSTUTI HANDAYANI**

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Ruang lingkup pelayanan publik berdasarkan pada pelayanan barang dan pelayanan jasa,. buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh berbagai instansi pemerintah sebagai penyelenggara layanan public menyebabkan ketidak puasan dalam masyarakat. Tujuan penyuluhan ini agar para pelaksana pemerintah dalam hal ini pegawai dapat melakukan pelayanan sesuai standar agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat agar kualitas pelayanan publik yang tercermin dari: Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak, dan Keseimbangan hak dan kewajiban. Partisipatif masyarakat dari bagian pelayanan public .

**Kata Kunci :** Manajemen Pelayanan.

## **PRAKATA**

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang maha Esa atas segala rahmat-Nya sehingga pengabdian ini dapat terselenggara dengan baik. Tidak lupa saya ucapkan banyak terimakasih atas bantuan dari berbagai pihak yang telah berkontribusi dengan memberikan sumbangan pemikiran dan masukan serta kerjasama yang baik.

Dan harapan kami semoga penyuluhan ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi para pegawai.dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat Kami yakin masih banyak kekurangan dalam penyampaian materi ini. Oleh karena itu kami sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari para peserta demi kesempurnaan dari penyuluhan berikutnya.

Bandar Lampung, 6 Juli 2018

Penyusun

Agustuti Handayani

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
RINGKASAN.....	iii
PRA KATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
BAB II : TARGET DAN LUARAN.....	2
2.1 Target dan manfaat yang di harapkan .....	2
2.2 Luaran yang di harapkan.....	2
BAB III : MERODE PELAKSANAAN.....	4
3.1 Pelaksanaan kegiatan .....	4
3.2 Mekanisme Pelaksanaan waktu dan tempat kegiatan.....	4
BAB IV : HASIL DAN LUARAN YANG DI CAPAI.....	5
BAB V: KESIMPILAN DAN SARAN.....	5
6.1 Kesimpulan.....	5
6.2 Saran.....	6

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

# MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA

## BAB I : PENDAHULUAN

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan

Secara umum, pelayanan dapat berbentuk barang yang nyata (*tangible*), barang tidak nyata (*intangible*), dan juga dapat berupa jasa. ruang lingkup pelayanan publik berdasarkan pada Pelayanan administratif berupa surat-surat, Pelayanan barang berupa barang dan Pelayanan jasa berupa tindakan atau kegiatan dalam pelayanan. Berbagai jenis pengelolaan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah, umumnya akan timbul beberapa persoalan dalam hal penyediaan pelayanan publik.

Komitmen pelayanan jasa yang baik mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan yang berkualitas, maka suatu institusi pemerintah atau organisasi publik

harus melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan yang akan dilakukannya. untuk itu perlu ditetapkan standar pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public. Namun yang menjadi permasalahan sejauh ini standar pelayanan publik sebagaimana yang dimaksud masih lebih banyak berada pada tingkat konsep, sedangkan implementasinya masih jauh dari harapan. ini terbukti dari masih buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh berbagai instansi pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik.

Hal ini terbukti dari masih buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh berbagai instansi pemerintah sebagai penyelenggara layanan public sedangkan standar pelayanan adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Sedangkan yang dimaksud dengan pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, serta mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Jadi pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan ataupun dipenuhi kebutuhannya berdasarkan hal tersebut maka perlu memberikan pemahaman kepada seluruh aparat bagaimana pelayanan itu seharusnya di laksanakan .

## **BAB II : TARGET DAN LUARAN**

### **2.1. TARGET. YANG DI HARAPKAN.**

- a. Memberikan fokus pelayanan kepada masyarakat, menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan,

menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.

- b. Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik. Perbaikan kinerja pelayanan publik mutlak harus dilakukan, dikarenakan dalam kehidupan bernegara pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas..
- c. Meningkatkan mutu pelayanan. Adanya standar pelayanan dapat membantu unit-unit penyedia jasa pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pelanggannya.

## **2.2.LUARAN YANG DI HARAPKAN.**

- a. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan dapat mengetahui dengan pasti hak dan kewajiban apa yang harus mereka dapatkan dan lakukan untuk mendapatkan suatu jasa pelayanan.
- b. Standar pelayanan juga dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja suatu unit pelayanan. Dengan demikian, masyarakat dapat terbantu dalam membuat suatu pengaduan ataupun tuntutan apabila tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- c. Dalam standar pelayanan ini dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan

## **BAB III : METODE PELAKSANAAN**

### **3.1. Pelaksanaan kegiatan.**

- 1. Kunjungan ke kantor kelurahan untuk meminta iin memberikan penyuluhan.

2. Melakukan persiapan administrasi guna kebutuhan pelaksanaan penyuluhan diantaranya meminta surat tugas dari dekan, mempersiapkan materi penyuluhan.
3. Memberikan materi penyuluhan tentang pelayanan prima..

### **3.2.Pelaksanaan Program waktu dan tempat pelaksanaan Kegiatan**

Waktu pelaksanaan : Tanggal 03 s/d 09 Juli 2018

Tempat Pelaksanaan : Di Kantor Kelurahan kelapa Tiga Kota Bandar Lampung.

## **BAB IV : KELAYAKAN PERGURUAN TINGGI.**

Perguruan tinggi Universitas Bandar Lampung sebagai lembaga akademi memiliki tenaga tenaga pengajar yang profesional di bidangnya . bukan hanya secara konseptual atau teoritis tetapi juga mampu mengaplikasikan ilmu nya di masyarakat.dalam mewujudkan Tri Darma Perguruan tinggi. Universitas Bandar Lampung melalui Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat menjalin kerja sama (MOU) dengan berbagai instansi baik pemerintah maupun swasta di dalam dan luar negeri untuk mewujudkan visi dan misi universitas Bandar Lampung dan mendukung pembangun demi kemajuan masyarakat Indonesia seutuhnya

## **BAB 5 HASIL DAN LUARAN YANG DI CAPAI**

Disebabkan tugas dan fungsi utama pemerintah adalah memberikan dan memfasilitasi berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, sosial dan lainnya.

Pelayanan publik dirancang dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna barang jasa. Komitmen pelayanan publik yang baik dalam upaya mempertahankan dan untuk meningkatkan mutu pelayanan publik yang berkualitas, Organisasi publik harus melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan yang telah disajikannya. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang tercermin dari: 1). Transparansi, 2). Akuntabilitas, 3). Kondisional, 4). Partisipatif, 5). Kesamaan hak, dan 6). Keseimbangan hak dan kewajiban.

## **BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **6.1. KESIMPULAN**

Prinsip-prinsip dasar pelayanan publik adalah standar pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Upaya penyediaan pelayanan yang berkualitas antara lain dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran apa saja yang menjadi kriteria kinerja pelayanan. Pelayanan publik dirancang dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna jasa.

### **6.2. SARAN.**

Agar setiap organisasi public memberikan pelayanan public harus memiliki standar atau indicator pelayan sehingga sebagai kepentingan masyarakat baik barang maupun jasa dapat terpenuhi dan masyarakat merasakan kepuasan dengan pelayanan yang di berikan.dengan lebih memperhaikan aspek2 pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

Dedy Mulyadi dkk (2016), *Adminisrasi Publik untuk Pelayanan Publik Cetakan ke 1*, CV. Alfabeta, Bandung,

Mahmudi (2015), *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Edisi Ket 3, Cetakan Pertama, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (YKPN), Yogyakarta,

Sinambela (2010), *Reformasi Pelayanan Publik;Teori,Kebijakan dan. Implementasi*, cetakan kelima, PT. Bumi Aksara, Jakarta,

-----, (2006), *Reformasi Pelayanan Publik*, PT.Bumi Aksara, Jakarta,

Suharto (2005), *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*, Refika Aditama, Bandung,

## **LAMPIRAN**

LAMPIRAN 1 : SURAT TUGAS

LAMPIRAN 2 : SURAT KETERANGAN LPPM

LAMPIRAN 3:LAPORAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT .

LAMPIRAN 4:DAFTAR HADIR PESERTA.