

**Usulan Proposal**  
**PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**



**Judul Pengabdian:**  
**Pelatihan Layanan Prima Bagi Tenaga Pendidik**  
**Universitas Muhammadiyah Jambi**

**Dibiayai oleh:**  
**Dipa Universitas Muhammadiyah Jambi tahun anggaran 2021/2022**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAMBI**

**2021**

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
RINGKASAN .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Dan Manfaat .....	3
1.3.1 Tujuan Pengabdian masyarakat .....	3
1.3.2 Manfaat Pengabdian masyarakat .....	3

### BAB II TARGET DAN LUARAN

2.1 Target .....	4
2.2 Output .....	4

### BAB III METODE PELAKSANAAN

3.1 Perencanaan Kegiatan .....	5
3.2 Pelaksanaan Kegiatan .....	5

### BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan.....	6
4.2 Saran.....	6

### DAFTAR PUSTAKA

### BIODATA PENGUSUL

## **RINGKASAN**

Kegiatan Pengabdian masyarakat ini sangat baik untuk tenaga kependidikan (TENDIK) Universitas Muhammadiyah Jambi karena kegiatan ini akan menghasilkan ilmu pengetahuan yang dapat memberikan layanan terbaik bagi setiap pemangku kepentingan, khususnya mahasiswa yang ada di Universitas Muhammadiyah Jambi. Sebagaimana kita ketahui secara bersama bahwa maju atau tidaknya suatu Lembaga atau instansi sangat ditentukan dengan SDM yang ada didalamnya, karena layanan prima ini adalah suatu nilai tersendiri yang harus di jaga dan dikembangkan melalui penerapan di lapangan secara langsung, misal layanan terhadap perkuliahan kepada mahasiswa oleh Dosen, layanan administrasi perkuliahan oleh tenaga kependidikan yang ada dan lain sebagainya. berikut gambaran yang akan dipelajari dalam kegiatan PKM kali ini seperti, Peserta dapat memahami konsep layanan prima pada universitas Muhammadiyah jambi, Peserta mampu memberikan layanan yang dapat memberikan kepuasan bagi setiap pemangku kepentingan dengan tetap memperhatikan rambu-rambu structural yang ada sesuai kebutuhan pekerjaan masing-masing. Pengenalan dasar dalam menggunakan langkah-langkah layanan prima, mampu membuat inisiatif sendiri dalam bekerja dengan Teknik yang dapat di terima secara umum oleh semua yang akan mendapatkan layanan di Universitas Muhammadiyah Jambi.

Pada materi diatas adalah materi dasar yang sangat penting untuk difahami bagi Peserta yang ingin mendalami ilmu tentang layanan prima, dengan memahami materi pada poin-poin diatas diharapkan kedepanya peserta siap untuk memberikan layanan yang baik pada Universitas Muhammadiyah Jambi. belajar lebih dalam lagi dalam peningkatan Teknik Teknik layanan baru yang lebih professional untuk kebutuhan pekerjaan yang lebih baik.

**Kata kunci:** UM Jambi, Pelayanan prima, Dosen dan Tendik.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Semua organisasi menyadari bahwa dalam memberikan layanan sangat penting dalam proses aktifitas pekerjaan mereka. Namun pada kenyataannya, tidak semua orang bisa memberikan pelayanan terbaik dan dapat memuaskan konsumen atau nasabah dengan benar untuk menghasilkan layanan maksimal. Ketika akan beraktifitas khususnya dalam pemberian layanan atau respon yang baik maka secara tidak langsung maka kita akan mendapatkan evaluasi sederhananya melalui respon balik yang diberikan oleh konsumen tau nasabah tersebut, barulah kemudian dapat kita simpulkan betapa pentingnya ilmu dan Teknik pelayanan dalam pemberian pelayanan prima beserta keberlangsungan proses bisnis tersebut. Sehingga biasanya dengan ilmu yang minim terkadang beberapa layanan akan terabaikan dan bahkan terkesan disepelekan yang seharusnya mudah dilakukan oleh kita selaku pemberi layanan, Kondisi tersebut malah dibuat terkesan tidak penting dan bermasalah, bahkan masih sering di jumpai tidak mendapatkan layanan sama sekali (diabaikan).

Kondisi diatas tentu tidak akan terjadi apabila semua SDM yang kita miliki memahami tentang pemberian pelayanan yang baik, tutur kata yang baik, sopan dan terkesan lebih ke komunikasi keluarga, contoh seperti Dosen melakukan proses pengajaran yang memang memperhatikan kualitas dan pengembangan kemampuan mahasiswa. maka dalam proses tersebut akan lebih ternilai dan terkesan baik kepada mahasiswa setelah proses pembelajaran berlangsung dan kemungkinan hasil maksimalpun akan mudah untuk di capaiserta serta akan mengurangi waktu yang lama dalam memberikan layanan.

Urgensi penelitian yaitu saat ini khususnya di Universitas Muhammadiyah Jambi pelayanan terhadap mahasiswa dan dosen semakin banyak mendapatkan respon negative dan jika dibiarkan maka ini akan terus berkembang, tentunya kampus UM Jambi akan memuai hasil yang kurang baik di kalangan masyarakat. sementara mahasiswa masi sebagai penyumbang dana terbesar terhadap keberlangsungan kampus UM Jambi, hal ini perlu dilakukan penelitian yang dapat menunjang permasalahan tersebut, sesuai dengan perkembangan UM Jambi saat ini, akan dilakukan beberapa analisa sentuhan terhadap Tenaga Kependidikan dengan pemanfaatan program pelatihan melalui jalur pengabdian masyarakat ini. sehingga dapat bekerja secara maksimal dalam hal pemberian pelayanan

prima. Dengan program layanan prima sangat diharapkan dapat menjaga kualitas kerja dan kuantitas kerja secara umum, khususnya terhadap mahasiswa yang ada di Universitas Muhammadiyah Jambi.

Spesifikasi khusus pada pengabdian ini yaitu yang paling mendasar adalah dalam hal evaluasi diri hingga ke pengembangan karakter tenaga kependidikan sebagai media yang akan memfasilitasi pemberian layanan prima tersebut, kemudian pemanfaatan Teknik-teknik khusus dalam pemberian layanan yang baik, yaitu sebagai media yang dapat memudahkan Tendik UM Jambi dalam hal ini sebagai staf / pelayan untuk memberikan layanan yang baik dengan bermacam-macam jenis permintaan mahasiswa dan dosen, dimana dan kapan saja dikondisikan sebagai inputan (*Input*). sebagai luaran (*Output*) pada proses ini akan dihubungkan pada jenis data atau layanan yang akan diolah kemudian akan memutuskan mengonfirmasi hasil yang akan dicapai sehingga Mahasiswa dan dosen secara langsung dapat merasakan berbagai jenis layanan yang baik dan terpuaskan. Kemudian proses tersebut akan dituangkan kedalam praktik dilapangan sehingga akan memproses dengan sendirinya sesuai dengan ketentuan dan kebijakan yang telah di buat oleh pimpinan yang selanjutnya disebut sebagai proses (*Processor*). Secara sistem pengabdian ini terdiri dari *input*, *proses* dan *output*.

Pemberian layanan prima ini akan dilakukan Pelatihan Layanan Prima Bagi Tenaga Pendidik Universitas Muhammadiyah Jambi yang akan dikembangkan kemudian terus diimplementasikan pada penelitian selanjutnya untuk menentukan dan memastikan proses PkM ini dapat berjalan dengan baik, mudah dan tanpa terkendala kondisional manajemen. Dimana prosesnya akan mengakomodir system kerja yang lebih terstruktur dengan bantuan proses layanan yang akan diberikan, kemudian dalam kondisi terkomputerisasi dalam hal administrasi tentunya juga perlu dilakukan sentuhan teknologi sehingga layanan yang diberikan dapat maksimal, maka secara proses system ini dapat diasumsikan sebagai pengembangan sumber daya manusianya, sehingga proses kerja tetap terjaga dengan baik dan benar-benar membantu dalam proses administrasi semua bagian terkait, baik dari mahasiswa, dosen maupun tendik itu sendiri.

Layanan prima adalah sebuah program yang diwacanakan oleh Pimpinan yang ada di Universitas Muhammadiyah Jambi khususnya di bidang kepegawaian, Menurut Atep Adya Barata (2003: 31) bahwa dimensi perhatian membahas tentang kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritikan dari pelanggan, pernyataan lain yang

berkaitan dengan hal tersebut; bahwa dimensi tindakan membahas tentang berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Menurut Daryanto, tujuan pelayanan prima antara lain sebagai berikut. a) Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan b) Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga c) Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan d) Untuk menghindari terjadinya tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen e) Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan f) Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya. g) Untuk mempertahankan pelanggan<sup>9</sup> Menurut Daryanto (2014: 2), fungsi pelayanan prima antara lain sebagai berikut. a) Melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat b) Menciptakan suasana agar pelanggan merasa dipentingkan c) Menempatkan pelanggan sebagai mitra usaha d) Menciptakan pangsa pasar yang baik terhadap produk/jasa e) Memenangkan persaingan pasar f) Memuaskan pelanggan, agar mau berbisnis lagi dengan perusahaan g) Memberikan keuntungan pada perusahaan

Pelayanan prima (*excellent service*) secara harfiah berarti pelayanan yang terbaik. Menurut Rahmayanty (2010) pelayanan prima adalah: a) Pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan. b) Pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*). c) Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (*handal*). d) Pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli mengenai pelayanan prima, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan yang mampu memberikan kelebihan melampaui harapan. Selanjutnya permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan pengabdian kepada masyarakat di Universitas Muhammadiyah Jambi, dengan mengambil tema **“Pelatihan Layanan Prima Bagi Tenaga Pendidik Universitas Muhammadiyah Jambi”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar belakang diatas dapat dirumuskan masalah pengabdian masyarakat ini adalah apakah dengan adanya pelatihan *Layanan Prima Bagi Tenaga*

*Pendidik di Universitas Muhammadiyah Jambi* dapat menambah pengetahuan dan dapat mengaplikasikan layanan terhadap Mahasiswa, dosen mampu mendidik itu sendiri, yang akan diaktualisasikan di lapangan?

### **1.3 Tujuan Dan Manfaat**

#### **1.3.1 Tujuan Pengabdian masyarakat**

1. Memberikan pemahaman kepada peserta tentang tatacara pemberian layanan prima yang baik.
2. Memberikan pemahaman tentang Teknik pelayanan yang baik menurut beberapa pakar dan ahli yang telah berpengalaman
3. Memberikan materi praktek (penerapan) dalam pemberian layanan yang baik terhadap semua pemangku kepentingan

#### **1.3.2 Manfaat Pengabdian Masyarakat**

Adapun manfaat dari kegiatan ini adalah:

1. Membantu Tenaga Kependidikan Universitas Muhammadiyah Jambi dalam menambah wawasan tentang pelayanan prima.
2. Peserta bisa merancang dan membuat konsep layanan sendiri sesuai dengan unit dan bagian masing-masing.
3. Peserta bisa menerapkan beberapa teoritis tentang Teknik pelayanan prima sebagai aplikasi yang dapat di terapkan secara langsung dalam aktivitas pekerjaannya.

## **BAB II**

### **TARGET DAN LUARAN**

#### **2.1 Target**

Peserta dalam pelaksanaan Pelatihan Layanan Prima Bagi Tenaga Pendidik Universitas Muhammadiyah Jambi adalah Tenaga Kependidikan, karena materi ini sangatlah dibutuhkan oleh para Pendidik sesuai dengan kebutuhan manajemen dan pelayanan yang ada didalam bidang masing-masing.

#### **2.2 Luaran**

Luaran (*output*) yang diharapkan dari kegiatan ini adalah:

- 1) Peserta dapat memahami konsep pelayanan prima
- 2) Peserta mampu mengkombinasikan antara layanan yang akan diberikan dengan posisi atau unit masing-masing sesuai kebutuhan.
- 3) Peserta mampu merancang konsep sederhana tentang layanan yang baik untuk diterapkan di bagian masing-masing yang bermanfaat serta dapat membantu mengolah layanan sesuai kebutuhan pekerjaanya.
- 4) Pengenalan Dasar dalam menggunakan Aplikasi yang berkaitan dengan layanan dengan konsep, cepat, tepat dan terstruktur
- 5) Membuat simulasi sederhana tentang layanan prima kepada mahasiswa
- 6) Memahami Teknik sederhana tentang pelayanan prima
- 7) Menggabungkan materi point 1 sampai 6
- 8) Latihan membuat pelayanan prima yang secara prosesnya terjadi permasalahan, kemudain disertakan penyelesaiannya.



## **BAB III**

### **METODE PELAKSANAAN**

#### **3.1 Perencanaan Kegiatan**

Pada proses perencanaan kegiatan ini meliputi:

1. Pembuatan proposal dan pengurusan surat izin dari Rektor Universitas Muhammadiyah Jambi untuk melaksanakan kegiatan Pelatihan Layanan Prima Bagi Tenaga Pendidik Universitas Muhammadiyah Jambi.
2. Setelah proposal selesai dan izin dari pihak Kampus diperoleh maka tahap selanjutnya adalah menyusun jadwal kegiatan antara lain: jenis kegiatan, peserta pelatihan, pelatih/instruktur, jadwal kegiatan, sarana dan prasarana yang dibutuhkan, media yang diperlukan, petugas yang terlibat, dan lain sebagainya.
3. Luaran yang dihasilkan, berupa laporan akhir dan artikel jurnal pengabdian kepada masyarakat

#### **3.2 Pelaksanaan Kegiatan**

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan mulai bulan Januari 2022, diawali dengan pengurusan perizinan, survei kebutuhan materi, penyusunan materi, dokumentasi materi. Adapun pelaksanaan kegiatan pelatihan akan dilaksanakan pada bulan Februari 2022.

Untuk mencapai hasil yang baik berikut beberapa alur dan tahapan yang akan dilakukan:

##### **1. Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah dalam hal ini akan penulis lakukan yaitu mempelajari, memahami, memantau dan berkomunikasi langsung dengan studi lapangan yang akan dilakukan sebagai tempat pengabdian, baik berupa pelaku secara langsung maupun sebagai pendukung pekerjaan.

##### **2. Studi Literatur**

Studi literatur dilakukan untuk mempelajari dan memahami teori-teori dan konsep-konsep yang relevan dengan masalah yang diteliti dan menjadi dasar teori pada pengabdian ini. Studi literatur ini bersumber dari buku, jurnal ilmiah dan referensi lainnya.

### 3. Pengumpulan Data

Pengumpulan data akan dilakukan dengan mencari data berupa informasi yang relevan dengan masalah yang diteliti. Data-data ini bersumber dari pemantauan secara langsung ke lapangan yang ada di kampus selain itu dokumen-dokumen yang dimiliki oleh pengelola setempat juga dikumpulkan, beberapa data didapatkan melalui teknik dokumentasi, observasi dan wawancara dengan pihak-pihak yang terlibat dengan masalah yang akan diselesaikan di lapangan.

### 4. Analisis Data

Pada tahap ini penulis melakukan analisis terhadap studi kelapangan yang sedang berjalan. Analisis ini bertujuan untuk mengkaji permasalahan yang terjadi dan kebutuhan terhadap sistem informasi dalam mendukung proses tersebut. Analisis ini dilakukan berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan sebelumnya. kemudian akan disesuaikan dengan teknologi terbaru yang akan diaplikasikan.

### 5. Perancangan Pelatihan

Membuat pelatihan kebutuhan akan pemahaman tentang layanan prima dengan menggambarkan fungsi-fungsi pengelolaan dan model-model pendekatan berorientasi objek, yang dimulai dari pengenalan teori sederhana, aplikasi layanan dan penggunaan sistem layanan. Selanjutnya melakukan pendampingan dalam penerapan aplikasi berupa rancangan simulasi proses di lapangan

### 6. Pembuatan Laporan

Dalam tahap pembuatan laporan adalah merupakan tahapan terakhir dalam proses pengabdian yang akan dilakukan, dimana setiap proses pengabdian yang telah dilakukan akan di rekam dan didokumentasikan dalam bentuk tulisan sehingga pengabdian ini benar-benar dapat terselesaikan dengan baik.

## BAB IV

### BIAYA DAN JADWAL PELAKSANAAN

Pelaksanaan kegiatan **Pelatihan Layanan Prima Bagi Tenaga Pendidik Universitas Muhammadiyah Jambi** ini direncanakan selama 4 bulan. Adapun biaya dan jadwal pelaksanaan dapat dilihat pada Tabel 1 dan 2 berikut;

#### 4.1. Biaya

Ringkasan anggaran biaya meliputi: honorarium pembicara pelatihan, bahan habis pakai dan peralatan, perjalanan (*termasuk biaya seminar hasil, pelatihan*), Lain-lain (*publikasi, laporan, dll*).

**Tabel 1. Rekap Anggaran Biaya Kegiatan**

No	Jenis Kegiatan	Biaya yang Diusulkan (Rp)
1	Honorarium pembicara pelatihan	1.000,000
2	Bahan habis pakai dan peralatan	1.500,000
3	Perjalanan	1,000,000
4	Lain-lain	
	A. Publikasi	500,000
	B. Laporan	500,000
	C. Pelatihan	1,000,000
<b>Total biaya</b>		<b>5,500,000</b>

#### 4.2. Jadwal Kegiatan

Jadwal Pelaksanaan PkM yang dikonsep menjadi Pelatihan Layanan Prima Bagi Tenaga Pendidik Universitas Muhammadiyah Jambi

**Tabel 2. Jadwal Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat**

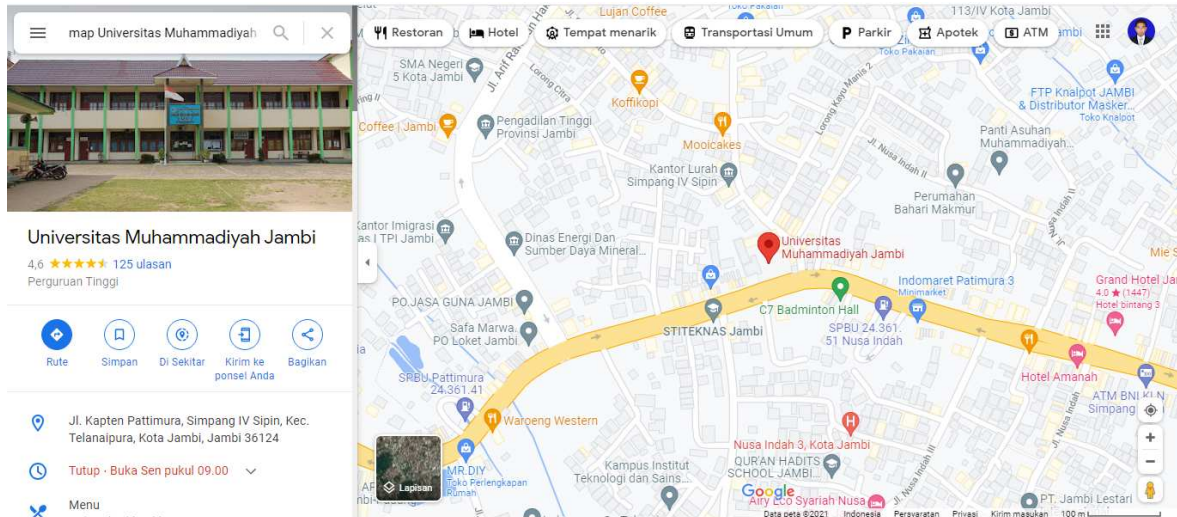
No	Nama Kegiatan	Tahun 2022															
		Januari				Februari				Maret				April			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Persiapan dan Peninjauan ke lapangan (koordinasi dengan mitra)																
2	Persiapan materi dan bahan																
3	Proses desain dan pembuatan Modul Pembelajaran																
4	Sosialisasi mapping peserta																
5	Uji coba dalam pelatihan proses Pemberian layanan																
6	Pelatihan Manajemen dan Pendampingan																
7	Evaluasi																
8	Pembuatan Laporan																

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adya Barata, Atep. 2003. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Gava Media
- Rahmayanty, Nina. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Irawan D, Handi. 2007. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Sinambela, Lijan Poltak. 2017. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. Service, Quality, dan Satisfaction Edisi 4. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET
- Tjiptono, Fandy. 2004. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset

## Peta Lokasi Wilayah Mitra

Lokasi pelaksanaan kegiatan dengan informasi map Universitas Muhammadiyah  
Jambi – UM Jambi



**Gambar 9. Peta yang menunjukkan Map Kampus Universitas Muhammadiyah Jambi**