

# Service Excellent untuk Meningkatkan Pelayanan yang Berorientasi Responsif bagi Karyawan Perumda Tirta Mangkaluku Kota Palopo

Ris Akril Nurimansjah\*<sup>1</sup>, Munawir<sup>2</sup>, Erwina<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Andi Djemma

\*e-mail penulis korespondensi: [risakril@unanda.ac.id](mailto:risakril@unanda.ac.id)

## Abstract

*Strengthening the quality of public services is one of the main challenges in realizing customer satisfaction, especially in basic service providers such as Perumda Tirta Mangkaluku, Palopo City. This community service activity aims to improve employee service competency and attitude through Service Excellent training that focuses on the formation of responsive and empathetic work behavior. The implementation method is carried out in a participatory manner through stages of observation, focus group discussion (FGD), interactive training, simulation practice (role play) with 30 participants. The results of the activity show that the training is able to increase employee awareness and skills in welcoming, serving, handling complaints, and closing services professionally. This intervention also has a positive impact on changing employee mindsets that service is not just an administrative task, but a representation of the values and image of the institution. By implementing the principle of service excellent, it is hoped that Perumda Tirta Mangkaluku can provide services that not only meet, but also exceed customer expectations.*

**Keywords:** service excellent, responsive service, public service, Perumda, Tirta Mangkaluku

## Abstrak

*Penguatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu tantangan utama dalam mewujudkan kepuasan pelanggan, khususnya pada lembaga penyedia layanan dasar seperti Perumda Tirta Mangkaluku Kota Palopo. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi dan sikap pelayanan karyawan melalui pelatihan Service Excellent yang berfokus pada pembentukan perilaku kerja yang responsif dan empatik. Metode pelaksanaan dilakukan secara partisipatif melalui tahapan observasi, focus group discussion (FGD), pelatihan interaktif, praktik simulasi (role play) dengan sebanyak 30 orang peserta. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pelatihan mampu meningkatkan kesadaran dan keterampilan karyawan dalam menyambut, melayani, menangani keluhan, dan menutup layanan secara profesional. Intervensi ini juga berdampak positif terhadap perubahan pola pikir karyawan bahwa pelayanan bukan sekadar tugas administratif, melainkan representasi nilai dan citra institusi. Dengan menerapkan prinsip service excellent, diharapkan Perumda Tirta Mangkaluku dapat menghadirkan layanan yang tidak hanya memenuhi, tetapi juga melampaui harapan pelanggan.*

**Kata kunci:** service excellent, pelayanan responsif, pelayanan publik, Perumda, Tirta Mangkaluku

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan fondasi utama dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Kualitas pelayanan bukan hanya mencerminkan profesionalisme suatu instansi, tetapi juga menjadi indikator keberhasilan pemerintah dalam menjalankan fungsi sosialnya (Hutahayan, 2020). Di tengah tuntutan masyarakat yang semakin kritis dan berorientasi pada pelayanan prima, penyedia layanan publik, seperti Perumda Tirta Mangkaluku Kota Palopo, dituntut untuk terus berbenah dan menghadirkan pelayanan yang tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga responsif, empatik, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak dalam penyediaan layanan air bersih, Perumda Tirta Mangkaluku memegang peranan vital dalam mendukung kesehatan, kelayakan hidup, dan pembangunan sosial masyarakat Kota Palopo. Air bersih merupakan kebutuhan dasar masyarakat, sehingga segala bentuk gangguan, keterlambatan, atau keluhan terkait pelayanan sangat berpengaruh pada kualitas hidup warga (Siregar, 2023). Dalam praktiknya, pelayanan publik yang diberikan oleh institusi seperti Perumda Tirta Mangkaluku tidak hanya dinilai dari ketersediaan produk atau layanan fisik semata, tetapi juga dari aspek non-

fisik seperti ketepatan waktu, keramahan, kecepatan respon terhadap pengaduan, dan profesionalisme karyawan.

Namun, realita di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak tantangan yang dihadapi dalam proses pelayanan tersebut. Beberapa keluhan masyarakat yang sering muncul antara lain keterlambatan dalam merespons laporan kerusakan, kurangnya koordinasi antar unit kerja, serta sikap karyawan yang belum sepenuhnya mencerminkan semangat pelayanan prima. Hal ini dapat menghambat kepuasan pelanggan dan berdampak pada citra perusahaan secara keseluruhan. Oleh karena itu, diperlukan suatu upaya yang terencana dan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, khususnya dalam hal pelayanan.

Salah satu pendekatan yang terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah konsep Service Excellent atau pelayanan prima. Service Excellent tidak hanya mengedepankan kecepatan dan ketepatan dalam bekerja, tetapi juga menekankan pentingnya sikap melayani, kemampuan berkomunikasi, empati terhadap pelanggan, dan kepekaan terhadap kebutuhan yang tidak terucapkan. Konsep ini memandang pelayanan bukan sekadar tugas, melainkan nilai yang harus diinternalisasi oleh setiap karyawan sebagai budaya kerja (Dewi 2022).

Dalam konteks pelayanan publik, Service Excellent menjadi kebutuhan mendesak seiring dengan berkembangnya paradigma good governance yang menekankan pada transparansi, akuntabilitas, dan kualitas layanan (Saggaf, 2018). Untuk itu, penting bagi setiap lembaga pelayanan, termasuk Perumda Tirta Mangkaluku, untuk mengadopsi prinsip-prinsip Service Excellent dalam aktivitas kesehariannya. Upaya ini tidak bisa hanya dilakukan secara administratif, tetapi memerlukan pendekatan humanis yang menyentuh kesadaran dan perilaku karyawan secara menyeluruh.

Penguatan nilai-nilai pelayanan prima bagi karyawan Perumda Tirta Mangkaluku menjadi semakin penting mengingat kompleksitas tantangan yang dihadapi dalam memberikan layanan air bersih. Tidak jarang karyawan harus menghadapi situasi di lapangan yang menuntut kesiapan, ketepatan pengambilan keputusan, dan kemampuan meredam ketegangan sosial akibat keterbatasan teknis. Dalam kondisi tersebut, hanya karyawan yang memiliki karakter melayani dan profesionalisme tinggi yang mampu menjalankan tugas dengan baik. Oleh karena itu, pengabdian kepada masyarakat ini diarahkan untuk membekali para karyawan dengan pemahaman, keterampilan, dan motivasi dalam menjalankan prinsip Service Excellent secara konsisten (Anwar, 2020).

Lebih jauh, penguatan pelayanan responsif melalui program pelatihan dan pendampingan Service Excellent ini juga bertujuan untuk menciptakan perubahan budaya kerja. Responsivitas dalam pelayanan bukan sekadar merespons keluhan dengan cepat, tetapi juga mencakup kemampuan untuk memahami kebutuhan pelanggan bahkan sebelum mereka menyampaikannya secara eksplisit. Responsivitas ini hanya dapat terwujud apabila setiap karyawan memiliki kesadaran yang tinggi terhadap tanggung jawab sosialnya sebagai pelayan Masyarakat (Nawi, 2017).

Dalam pelaksanaan program pengabdian ini, pendekatan yang digunakan tidak hanya berupa penyampaian materi atau teori, tetapi juga berbasis praktik langsung, studi kasus, simulasi layanan, dan refleksi bersama. Karyawan didorong untuk memahami bahwa pelayanan bukan hanya urusan teknis, tetapi juga interaksi antar manusia yang sarat nilai. Dengan demikian, output dari kegiatan ini tidak hanya peningkatan pemahaman konseptual, tetapi juga perubahan perilaku pelayanan yang nyata di lapangan.

Program pengabdian ini menjadi sangat strategis karena menyorot aspek yang selama ini sering luput dalam pembenahan sistem pelayanan, yakni aspek personal dan psikologis karyawan sebagai pelaku utama pelayanan. Banyak inisiatif peningkatan pelayanan yang gagal karena hanya menitikberatkan pada sistem atau teknologi, sementara aspek manusia sebagai penggerakannya diabaikan. Padahal, sebesar dan seanggih apa pun sistem yang dibangun, jika tidak didukung oleh sikap dan karakter melayani dari para pelaksananya, maka pelayanan tetap tidak akan maksimal.

Dengan adanya program pengabdian ini, diharapkan terjadi pergeseran paradigma pelayanan di lingkungan Perumda Tirta Mangkaluku, dari yang semula bersifat administratif dan kaku menjadi pelayanan yang lebih humanis, solutif, dan responsif. Harapannya, melalui

pembekalan dan pendampingan ini, karyawan tidak hanya menjadi pelaksana tugas teknis, tetapi juga menjadi duta pelayanan publik yang membawa semangat pengabdian dan profesionalisme.

## 2. METODE

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan pendekatan partisipatif dan edukatif, yang dirancang secara terstruktur dalam beberapa tahapan untuk memastikan efektivitas dan keberlanjutan hasil kegiatan (Zunaidi, 2023). Pendekatan ini dipilih karena menempatkan karyawan sebagai subjek aktif yang terlibat secara langsung dalam proses pembelajaran dan perubahan perilaku pelayanan. Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dirancang secara sistematis dan terstruktur melalui beberapa tahapan utama yang saling berkesinambungan, yakni tahap persiapan, tahap pelaksanaan, tahap evaluasi, dan tahap tindak lanjut. Seluruh tahapan dilaksanakan dengan pendekatan partisipatif dan berbasis kebutuhan mitra, dalam hal ini Perumda Tirta Mangkaluku Kota Palopo, guna meningkatkan kompetensi karyawan dalam memberikan pelayanan publik yang unggul dan responsif.

### a. Tahap Persiapan

Tahap pertama adalah tahap persiapan, yang diawali dengan kegiatan koordinasi antara tim pelaksana dengan pihak manajemen Perumda Tirta Mangkaluku. Dalam tahap ini, dilakukan identifikasi kebutuhan dan pemetaan permasalahan yang dihadapi oleh karyawan dalam menjalankan fungsi pelayanan kepada pelanggan. Hasil dari koordinasi ini menjadi dasar dalam menyusun desain kegiatan pelatihan yang relevan dan aplikatif. Selain itu, tim juga menyusun instrumen pengukuran awal berupa pre-test, serta merancang modul dan materi pelatihan yang mencakup konsep dasar Service Excellent, teknik komunikasi layanan, manajemen keluhan pelanggan, dan strategi membangun pengalaman pelanggan yang positif.

### b. Tahap Pelaksanaan

Tahap berikutnya adalah tahap pelaksanaan, yang menjadi inti dari kegiatan pengabdian. Pelatihan dilaksanakan dalam bentuk workshop tatap muka yang bersifat interaktif, dengan pendekatan andragogi agar peserta aktif berpartisipasi dan mampu mengaitkan materi dengan pengalaman kerja mereka. Pelatihan ini mencakup beberapa topik utama, antara lain: prinsip-prinsip dasar Service Excellent, pentingnya sikap empatik dalam pelayanan, teknik komunikasi efektif dan asertif, serta strategi penyelesaian keluhan pelanggan secara profesional. Untuk memperkuat pemahaman, dilakukan juga simulasi dan role play yang menggambarkan situasi pelayanan nyata, sehingga peserta dapat mempraktikkan langsung keterampilan yang telah dipelajari. Selain itu, dilaksanakan diskusi kelompok terarah (Focus Group Discussion/FGD) guna menggali kendala-kendala pelayanan yang sering dihadapi, serta merumuskan solusi dan strategi peningkatan pelayanan yang sesuai dengan kondisi kerja mereka sehari-hari.

Setelah kegiatan pelatihan dan simulasi berlangsung, dilaksanakan tahap evaluasi untuk mengukur efektivitas kegiatan. Evaluasi ini dilakukan dalam dua bentuk, yakni evaluasi formatif dan evaluasi sumatif. Evaluasi formatif dilakukan selama proses pelatihan untuk menilai keaktifan peserta, pemahaman terhadap materi, serta efektivitas metode pelatihan. Sementara itu, evaluasi sumatif dilakukan melalui perbandingan antara hasil pre-test dan post-test guna melihat peningkatan pengetahuan dan keterampilan peserta setelah mengikuti pelatihan. Selain itu, peserta juga diminta mengisi kuesioner kepuasan untuk mengetahui sejauh mana kegiatan ini bermanfaat bagi mereka.

### c. Tindak Lanjut Program

Tahap terakhir adalah tindak lanjut sebagai upaya menjaga keberlanjutan dampak dari kegiatan pengabdian ini. Dalam tahap ini, tim pengabdian menyerahkan modul ringkas Service Excellent sebagai panduan praktis yang dapat digunakan karyawan dalam melaksanakan tugas pelayanan sehari-hari. Tim juga membuka saluran komunikasi jarak jauh melalui grup

WhatsApp atau email untuk memfasilitasi konsultasi lanjutan jika ada kendala penerapan materi. Selain itu, tim merekomendasikan kepada pihak manajemen Perumda Tirta Mangkaluku agar membentuk “Tim Agen Layanan” sebagai role model pelayanan unggul dan responsif yang dapat ditiru oleh karyawan lainnya di setiap unit pelayanan.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian masyarakat akan dilaksanakan dalam jangka waktu dua hari yakni pada tanggal 20-21 Mei 2023, yang bertempat di Perumda Tirta Mangkaluku Kota Palopo dengan jumlah peserta sebanyak 30 orang. Proses pelaksanaan kegiatan akan terbagi ke dalam dua tahap utama, yakni tahap persiapan kegiatan, dan tahap pelaksanaan kegiatan.

#### a. Tahap persiapan kegiatan

Tahap persiapan dalam kegiatan pengabdian ini dimulai dengan koordinasi awal bersama manajemen Perumda Tirta Mangkaluku Kota Palopo untuk memperoleh gambaran umum mengenai kondisi pelayanan dan kebutuhan peningkatan kompetensi karyawan. Selanjutnya dilakukan observasi lapangan dan pengumpulan data awal terkait waktu tanggap pengaduan serta pola interaksi karyawan dengan pelanggan. Tim pengabdian juga menyusun instrumen asesmen dan modul pelatihan service excellent yang disesuaikan dengan konteks lokal dan tantangan spesifik yang dihadapi. Seluruh persiapan ini bertujuan memastikan bahwa kegiatan pengabdian berjalan tepat sasaran dan memberi dampak langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang responsif.

#### b. Tahap pelaksanaan kegiatan

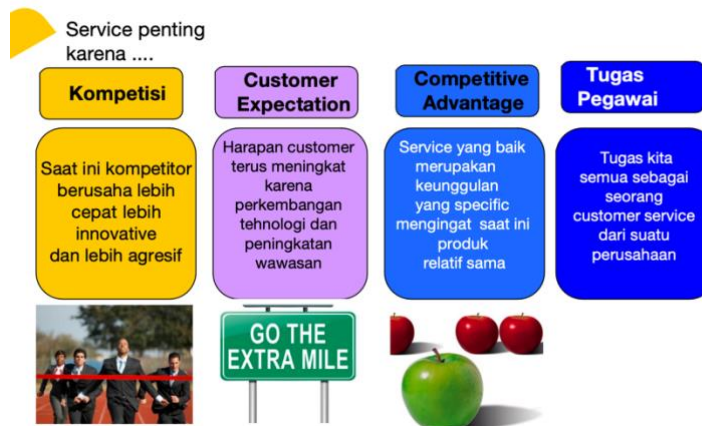
Tahap pelaksanaan kegiatan pengabdian dilaksanakan dalam bentuk pelatihan interaktif yang melibatkan seluruh peserta secara aktif. Kegiatan diawali dengan pemaparan materi mengenai konsep service excellent, pentingnya responsivitas dalam pelayanan publik, serta teknik komunikasi efektif dalam menangani pelanggan. Setelah penyampaian materi, dilanjutkan dengan sesi diskusi terbuka untuk menggali pengalaman dan tantangan yang dihadapi karyawan dalam pelayanan sehari-hari. Sebagai bagian penting dari pendekatan praktis, peserta kemudian mengikuti simulasi dan praktik pelayanan langsung, seperti role-play penanganan keluhan pelanggan, latihan respon cepat, dan evaluasi sikap pelayanan. Tahapan ini bertujuan menanamkan pemahaman sekaligus membentuk keterampilan responsif yang aplikatif.



Gambar 1 : Pelaksanaan Kegiatan

Tahap pelaksanaan kegiatan pengabdian ini dilaksanakan melalui tiga pendekatan utama, yaitu pemaparan materi, diskusi partisipatif, dan praktik langsung. Pemaparan materi diberikan untuk membekali peserta dengan pemahaman mengenai konsep dasar service excellent, prinsip-prinsip responsivitas, serta teknik komunikasi pelayanan yang efektif. Setelah itu, kegiatan dilanjutkan dengan sesi diskusi yang melibatkan peserta secara aktif dalam mengidentifikasi kendala dan berbagi

pengalaman nyata di lapangan. Sebagai penutup, peserta mengikuti praktik pelayanan melalui simulasi dan role-play penanganan pengaduan pelanggan, yang bertujuan melatih keterampilan tanggap, sikap empatik, dan kecepatan dalam merespons kebutuhan pelanggan secara nyata.



Gambar 2 : Materi Pengantar Service Excellent

Gambar tersebut menjelaskan alasan mengapa pelayanan (service) menjadi aspek yang sangat penting dalam dunia kerja, khususnya dalam konteks pelayanan publik seperti di Perumda Tirta Mangkaluku Kota Palopo. Pertama, dari aspek kompetisi, pelayanan yang unggul sangat dibutuhkan karena saat ini para kompetitor semakin cepat, inovatif, dan agresif dalam menawarkan produk atau layanan. Kedua, harapan pelanggan (customer expectation) terus meningkat seiring perkembangan teknologi dan bertambahnya wawasan masyarakat, sehingga pelanggan menjadi lebih kritis dan menuntut pelayanan yang lebih responsif serta berkualitas (Conny, 2020).

Selanjutnya, pelayanan yang baik menciptakan keunggulan bersaing (competitive advantage) yang bersifat spesifik dan sulit ditiru, terutama karena produk-produk saat ini secara kualitas relatif serupa. Oleh karena itu, diferensiasi layanan menjadi kunci utama dalam menciptakan nilai tambah di mata pelanggan. Terakhir, ditegaskan bahwa tugas seluruh karyawan adalah menjadi representasi dari customer service perusahaan, tidak terbatas hanya pada bagian pelayanan langsung. Artinya, setiap individu dalam organisasi memiliki tanggung jawab untuk menghadirkan pelayanan yang ramah, cepat, dan solutif dalam setiap aktivitas kerjanya. Penekanan pada semangat "Go the Extra Mile" juga menggarisbawahi pentingnya dedikasi ekstra dalam memberikan pelayanan yang melampaui ekspektasi pelanggan. Dalam konteks pengabdian ini, nilai-nilai tersebut menjadi landasan untuk membentuk budaya kerja yang responsif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat pelanggan air bersih di Kota Palopo.



Gambar 3 : Tangga Kepuasan Nasabah

Gambar mengenai Tangga Kepuasan Nasabah berdasarkan konsep Karl Albrecht menggambarkan tahapan atau level dalam pencapaian kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Terdapat empat tingkatan yang menunjukkan seberapa jauh sebuah pelayanan mampu memenuhi atau melampaui ekspektasi nasabah (Nasution, 2018). Level paling dasar adalah Basic, yaitu ketika pelayanan hanya memenuhi standar minimum yang diwajibkan; pelanggan tidak kecewa, tetapi juga tidak merasa puas secara emosional. Selanjutnya adalah level



Expected, yakni ketika pelayanan mampu memenuhi harapan pelanggan. Ini adalah titik netral di mana layanan dianggap baik, namun belum memberikan kesan khusus.

Naik satu tingkat ke level Desired, pelayanan telah melampaui harapan pelanggan—memberikan nilai tambah yang tidak terduga namun menyenangkan. Pelanggan dalam level ini mulai merasa dihargai dan loyalitas terhadap layanan pun mulai terbentuk. Puncaknya adalah level Unbelievable, di mana pelayanan yang diberikan tergolong mengagumkan dan fantastis. Pada tahap ini, pelanggan tidak hanya puas, tetapi juga akan menjadi promotor aktif yang secara sukarela merekomendasikan layanan kepada orang lain.

Dalam konteks kegiatan pengabdian di Perumda Tirta Mangkaluku Kota Palopo, tangga kepuasan ini menjadi kerangka penting dalam mengarahkan transformasi pelayanan karyawan. Diharapkan, melalui penerapan prinsip service excellent, para karyawan tidak hanya sekadar memenuhi standar layanan, tetapi mampu memberikan pengalaman yang menyenangkan, cepat tanggap, dan penuh empati, sehingga kepuasan pelanggan meningkat dari level expected menuju desired, bahkan unbelievable.

### Role Play



Gambar 4 : Standar Layanan

Gambar tersebut menggambarkan alur standar layanan yang digunakan sebagai panduan dalam role play (latihan peran) pada kegiatan pelatihan Service Excellent bagi karyawan Perumda Tirta Mangkaluku Kota Palopo. Standar layanan ini terdiri atas empat tahapan utama yang harus dijalankan oleh setiap petugas pelayanan. Tahap pertama adalah menyambut, yang menekankan pada customer intimacy, yaitu membangun kedekatan emosional dengan pelanggan melalui sapaan ramah, kontak mata, dan bahasa tubuh yang positif (Nasmila, 2021). Tahap kedua adalah melayani, yaitu menyelesaikan kebutuhan atau masalah pelanggan secara efektif, serta memberikan informasi yang jelas dan akurat terkait layanan yang diminta.

Tahap ketiga adalah complaint handling, di mana karyawan harus mampu menangani keluhan pelanggan dengan tenang, empatik, dan solutif. Proses ini menjadi momen penting dalam mengubah ketidakpuasan menjadi kepercayaan jika ditangani dengan tepat. Tahap terakhir adalah menutup layanan, yakni memberikan konfirmasi bahwa kebutuhan pelanggan telah ditangani dengan baik dan menyampaikan ucapan terima kasih sebagai bentuk penghargaan atas kepercayaan pelanggan. Keseluruhan standar layanan ini dirancang untuk meningkatkan responsivitas dan kualitas interaksi, serta membentuk budaya pelayanan yang profesional dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.



Gambar 5 : Standar Pelayanan

Gambar tersebut menampilkan standar penampilan fisik pegawai sebagai bagian dari standar layanan dalam rangka meningkatkan citra profesional dan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan Perumda Tirta Mangkaluku Kota Palopo. Penampilan yang rapi dan sesuai standar merupakan bentuk awal dari komunikasi non-verbal yang mencerminkan kesiapan dan keseriusan dalam melayani (Prakosawati, 2023). Untuk pegawai perempuan, pakaian yang dikenakan harus terdiri dari dua atau tiga potong, dengan rok setinggi lutut, berwarna formal, serta tidak lusuh. Rambut ditata rapi dan jika panjang melebihi bahu, harus diikat atau dicepol. Penggunaan jilbab diatur agar tidak melebihi dada dan tidak bercadar, serta aksesoris dibatasi maksimal tujuh titik. Sepatu wajib berbahan kulit, menutup tumit dan jari kaki, serta memberikan kesan profesional.

Sementara itu, untuk pegawai laki-laki, dikenakan kemeja lengan panjang dan celana panjang dengan warna yang serasi, serta penggunaan dasi dan ikat pinggang yang juga sesuai. Penampilan harus bebas dari kerutan atau kekusutan. Rambut pria harus tersisir rapi, tidak melebihi kerah kemeja, dan jika diwarnai, menggunakan warna natural. Pegawai laki-laki juga diwajibkan mencukur jenggot dan kumis secara teratur agar tetap terlihat bersih. Sepatu harus berbahan kulit, dilengkapi dengan kaus kaki yang serasi warnanya dengan celana. Selain itu, seluruh pegawai baik pria maupun wanita diwajibkan menjaga kebersihan tubuh, bebas dari bau badan, bau keringat, dan bau mulut, untuk menjaga kenyamanan saat berinteraksi langsung dengan pelanggan. Penerapan standar penampilan fisik ini menjadi bagian penting dalam pelatihan Service Excellent, karena pelayanan yang profesional tidak hanya ditentukan oleh keterampilan teknis, tetapi juga oleh kesan visual dan personal branding karyawan di mata pelanggan.

#### 4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan tema "Service Excellent untuk Meningkatkan Pelayanan yang Berorientasi Responsif bagi Karyawan Perumda Tirta Mangkaluku Kota Palopo" telah memberikan kontribusi nyata dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam membangun sikap dan keterampilan pelayanan yang responsif, empatik, dan profesional. Berdasarkan hasil observasi dan implementasi pelatihan, ditemukan bahwa responsivitas pelayanan sebelumnya masih rendah, yang ditandai dengan waktu tanggap pengaduan di atas 24 jam. Melalui pendekatan edukatif, partisipatif, dan praktik langsung (role play), para karyawan dibekali pemahaman tentang pentingnya service excellence, standar layanan, serta teknik komunikasi dan penanganan keluhan pelanggan.

Intervensi ini tidak hanya meningkatkan kesadaran individu terhadap peran pentingnya dalam pelayanan, tetapi juga membentuk budaya kerja yang lebih proaktif dan customer-oriented. Dengan penerapan prinsip-prinsip service excellent, diharapkan karyawan mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan, sehingga menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan yang berkelanjutan. Kegiatan ini juga memperlihatkan bahwa pelayanan yang unggul

bukan hanya tanggung jawab unit tertentu, melainkan menjadi tugas bersama seluruh karyawan sebagai wajah dari organisasi..

## DAFTAR PUSTAKA

- Leuwol, N. V., Wula, P., Purba, B., Marzuki, I., Brata, D. P. N., Efendi, M., ... & Anwar, A. F. (2020). Pengembangan Sumber Daya Manusia Perguruan Tinggi.
- Conny, C. (2022). PENGARUH E-SERVQUAL TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. SOCIAL BELLA INDONESIA (SITUS WEB SOCIOLLA) DI KOTA MAKASSAR (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- DEWI, D. A. (2022). Penerapan Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Pasien Unit Hemodialisa Rumah Sakit Umum Dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan.
- Hutahayan, J. F. (2020). *Faktor pengaruh kebijakan keterbukaan informasi dan kinerja pelayanan publik (Studi pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta)*. Deepublish.
- Nasmila, N. (2021). Strategi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah di PT. Bank Muamalat TBK. KCP Parepare (Doctoral dissertation, IAIN Parepare).
- Nawi, H. R. (2017). Perilaku Kebijakan Organisasi (Vol. 1). Sah Media.
- Nasution, W. R. (2018). Strategi manajemen layanan administrasi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada Kasi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kementrian Agama Kota Malang (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Prakosawati, E. E. (2023). Pelayanan Prima: Membangun Kesadaran Diri untuk Melayani dengan Lebih Baik. Uwais Inspirasi Indoneia.
- Saggaf, S., Said, M. M., & Saggaf, W. S. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang* (Vol. 1). Sah Media.
- Siregar, N. (2023). *Peran Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) dalam perawatan dan perbaikan prasarana penyediaan air minum Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara* (Doctoral dissertation, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan).
- Zunaidi, A. (2023). Metodologi Pengabdian Kepada Masyarakat Pendekatan Praktis untuk Memberdayakan Komunitas.