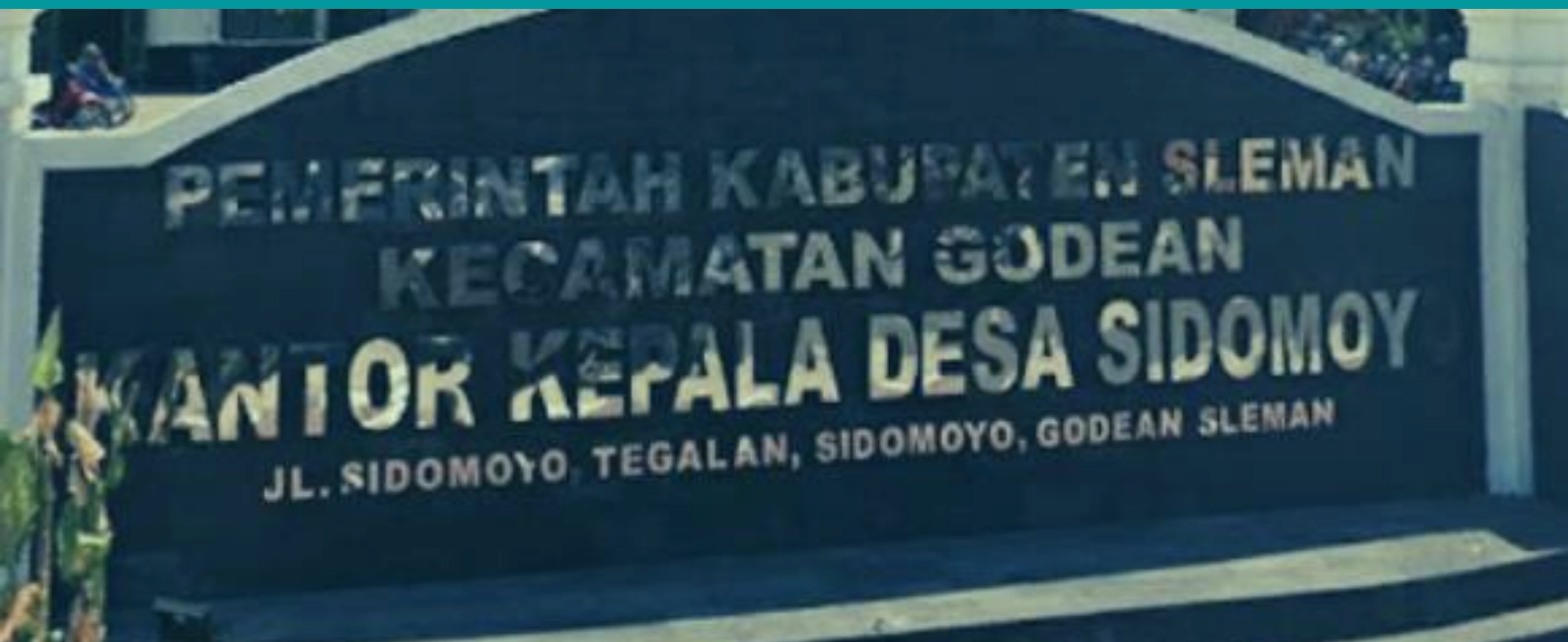




# MODUL PENYULUHAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

PROGRAM DOSEN BERKEGIATAN DI DESA  
TAHUN 2021



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan izin-Nya sehingga tersusun Modul Penyuluhan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Modul Penyuluhan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik ini disusun untuk membantu pendamping sosial sebagai bentuk program berkegiatan dosen di desa. Kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah menunjang keberhasilan program yang dilaksanakan dan yang memberi dukungan, semangat dengan penuh ketulusan dan keikhlasan, kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Sumaryanto, M.Kes., AIFO, selaku rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah mengarahkan seluruh mahasiswa untuk dapat berpartisipasi dengan baik di masyarakat;
2. Bapak Prof Dr. Siswantoyo, M.Kes., AIFO selaku Ketua LPPMP Universitas Negeri Yogyakarta;
3. Bapak Drs. Eko Widodo, M.Pd selaku Ketua Pelaksana KKN Universitas Negeri Yogyakarta;
4. Dr. Suhadi Purwantara, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta;
5. Bapak Haryadi selaku Pimpinan Kelurahan Sidomoyo;
6. Para aparaturnya Kelurahan Sidomoyo serta masyarakat yang telah memberikan mendukung serta dan telah berpartisipasi dalam segala bentuk program yang dijalankan.

Besar harapan buku ini dapat memberikan pengetahuan lebih luas kepada pembaca. Walaupun buku ini memiliki kelebihan dan kekurangan, kami tetap membutuhkan kritik dan saran dari pembaca yang membangun. Atas perhatiannya, terima kasih

Yogyakarta, 20 Desember 2021

Tim Pelaksana

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	ii
Daftar Isi .....	iii
A. DESKRIPSI RINGKAS .....	1
B. TUJUAN PEMBELAJARAN .....	1
C. POKOK BAHASAN .....	1
D. BAHAN PEMBELAJARAN .....	1
1. Tahapan dan Proses Penyuluhan .....	1
2. Evaluasi Penyuluhan .....	2
E. PROSES PEMBELAJARAN .....	3
F. METODE PEMBELAJARAN .....	4
1. Ceramah .....	4
2. Tanya Jawab .....	4
3. <i>Focus Group Discussion</i> .....	5
4. Pembahasan Kasus .....	5
G. PRINSIP – PRINSIP PEMBELAJARAN .....	5
1. Kesiapan .....	5
2. Partisipasi .....	5
3. Demokrasi .....	5
4. Kapabilitas .....	5
5. Penggunaan Alat Bantu .....	5
6. Praktis .....	5
H. ALAT BANTU .....	5
I. EVALUASI PEMBELAJARAN .....	6
1. Evaluasi Reaksi .....	6
2. Evaluasi Belajar .....	6
3. Evaluasi Perilaku .....	6
4. Evaluasi Hasil .....	6
Sumber .....	6

## **A. DESKRIPSI RINGKAS**

Pada dasarnya penyelenggaraan pemerintah desa yang baik menuntut kerjasama antara seluruh komponen pemangku kepentingan (Rahmadana, 2020). Penyelenggara pemerintah desa yang baik adalah pemerintah yang dapat mengayomi masyarakatnya dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Tujuan pelayanan publik pada pasal 3 Perda No.5 Tahun 2014 yang meliputi: “Terwujudnya kepastian hukum tentang hak, kewajiban, kewenangan dan tanggung jawab serta perlindungan terhadap penyelenggara, pelaksana dan masyarakat terkait dengan Penyelenggara Pelayanan Publik; Terwujudnya sistem Penyelenggara Pelayanan Publik yang prima; dan terwujudnya partisipasi masyarakat dalam peningkatan kualitas Pelayanan Publik.

Dalam konteks inilah penyuluhan peningkatan kualitas perlu pembekalan pengetahuan, keterampilan dan sikap dasar yang benar dan tepat tentang peningkatan kualitas Pelayanan Publik. Pembekalan itu dirancang dalam penyuluhan peningkatan kualitas Pelayanan Publik.

## **B. TUJUAN PEMBELAJARAN**

Modul ini ditujukan untuk membantu penyuluhan peningkatan kualitas pelayanan publik. Sehingga, penyuluhan ini diharapkan memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap dasar yang benar dan tepat tentang ruang lingkup, tujuan, dan prinsip-prinsip dasar dalam pendampingan penguatan partisipasi publik.

## **C. POKOK BAHASAN**

Terdapat dua pokok bahasan dalam kegiatan yaitu identifikasi masalah dan analisis kebutuhan masyarakat terkait pemberdayaan masyarakat.

## **D. BAHAN PEMBELAJARAN**

### **1. Tahapan dan Proses Penyuluhan**

#### **a. Tahap Pra Persiapan**

1. Penyiapan kerangka penyelenggaraan penyuluhan baik dari segi administrasi maupun teknis.

2. Membuat kesepakatan penyuluhan dengan pihak Kelurahan Sidomoyo.
3. Penyusunan bahan-bahan penyuluhan.
4. Menyusun rencana dan materi “Penyuluhan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik”.
5. Pelaksanaan pendampingan.

**b. Tahap Persiapan**

1. Pendataan peserta
2. Pendataan sumber pendukung
3. Pengelolaan dan analisis data/masalah
4. Penyusunan pemecahan masalah

**c. Tahap Pelaksanaan Penyuluhan**

Tahap ini merupakan pelaksanaan dari rencana yang telah disusun dan disetujui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

**d. Tahap Evaluasi dan Pelaporan**

Evaluasi dilakukan untuk mengetahui apakah rencana yang telah dilaksanakan dan berjalan lancar dan berhasil atau mengalami hambatan. Dalam hal ini dapat diketahui faktor pendukung dan faktor penghambat tersebut, serta membuat laporan pelaksanaan kegiatan penyuluhan peningkatan kualitas.

**2. Evaluasi Penyuluhan**

**a. Evaluasi Penyuluhan**

Evaluasi Penyuluhan peningkatan kualitas merupakan rangkaian kegiatan penilaian dan pengukuran terhadap seluruh kegiatan dari tahap perencanaan, pelaksanaan kegiatan, terminasi, untuk mengetahui apakah rencana telah dilaksanakan dan berjalan lancar dan berhasil atau mengalami hambatan. Dalam hal ini dapat diketahui faktor pendukung dan faktor penghambat secara cara mengatasi hambatan tersebut.

**b. Tujuan Evaluasi**

Tujuan evaluasi adalah untuk mengetahui pelaksanaan penyuluhan, hambatan dan menilai keberhasilan pelaksanaan penyuluhan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai bahan acuan dalam penyempurnaan program dan kebijakan lebih lanjut.

Sasaran evaluasi pelaksanaan penyuluhan, yang meliputi:

1. Proses penyuluhan
2. Frekuensi penyuluhan

3. Materi penyuluhan
4. Keluaran dan Hasil penyuluhan

**c. Waktu**

Evaluasi dilaksanakan setelah pelaksanaan kegiatan penyuluhan peningkatan kualitas. Dari kegiatan evaluasi ini dapat diperoleh informasi kesesuaian atau penyimpangan-penyimpangan dalam mencapai tujuan, hambatan-hambatan yang dihadapi serta perubahan-perubahan yang diperlukan untuk perbaikan penyuluhan peningkatan kualitas pelayanan publik.

**d. Pelaksana**

1. Kurnia Nur Fitriana, MPA.
2. Tiara Sarastika, S.Si., M.Sc.
3. Primanisa Inayati Azizah, S.Pd., M.Pd.
4. Tara Belinda
5. Khasanah Rahma Wati

**E. PROSES PEMBELAJARAN**

No.	Pokok Bahasan	Waktu	Peran	
			Fasilitator	Peserta
1.	Perkenalan	15 mnt	Fasilitator membuka kegiatan serta menyampaikan tujuan pembelajaran	Peserta mengikuti kegiatan pembukaan
2.	Penyajian pokok-pokok bahasan	35 mnt	Fasilitator menyajikan setiap pokok bahasan	Peserta mengikuti penyajian, tanya jawab pada setiap akhir sesi masing-masing pokok bahasan
3.	Tanya jawab	40 mnt	Fasilitator memfasilitasi tanya jawab dengan mengajukan	Peserta menjawab berbagai pertanyaan yang berkaitan dengan peningkatan

			pertanyaan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik	kualitas pelayanan publik
4.	<i>Focus Group Discussion</i> (FGD)	50 mnt	Fasilitator memfasilitasi FGD untuk melakukan identifikasi masalah berkaitan dengan kualitas pelayanan publik	Peserta mengikuti kegiatan <i>forum group discussion</i> yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik
5.	Refleksi/Pembulatan	25 mnt	Fasilitator memberikan masukan mengenai kesimpulan akhir dan memberikan pembulatan hasil FGD secara keseluruhan	Peserta mengikuti kegiatan refleksi

## F. METODE PEMBELAJARAN

### 1. Ceramah

Penyajian konsep – konsep tentang jenis pelayanan publik, asas penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan publik, indikator kualitas pelayanan publik, kode etik pelayanan publik. Ceramah berlangsung secara interaktif, artinya tercipta interaksi antara fasilitator dengan peserta berupa tanya jawab, baik selama ceramah berlangsung maupun setelah ceramah berakhir.

### 2. Tanya Jawab

Tanya jawab digunakan untuk menghargai motivasi pribadi peserta. Prinsip pendekatan andragogi antara lain: “tidak menganggap peserta sebagai orang yang tidak tahu tentang topik yang sedang dibahas”.

### **3. Focus Group Discussion**

*Focus Group Discussion* dilakukan untuk peserta mendalami suatu materi yang dilakukan bersama secara terfokus. Metode ini berpusat pada peserta bimbingan teknis, dimana dapat dilakukan bervariasi dan situasi yang tidak terstruktur sampai kepada situasi yang terstruktur. Melalui FGD, fasilitator dapat menggali informasi terkait identifikasi masalah dan analisis kebutuhan masyarakat terkait peningkatan pelayanan publik.

### **4. Pembahasan Kasus**

Metode ini digunakan untuk meningkatkan kemampuan peserta bimbingan teknis dalam asesmen kebutuhan/masalah, analisis masalah, serta pemecahan masalah.

## **G. PRINSIP – PRINSIP PEMBELAJARAN**

Prinsip-prinsip pembelajaran dalam menggunakan modul ini sebagai berikut:

### **1. Kesiapan**

Fasilitator memiliki kesiapan sebelum menyampaikan materi penyuluhan dengan mempersiapkan dan membaca bahan-bahan yang akan disajikan.

### **2. Partisipasi**

Fasilitator dan peserta terlibat secara aktif dalam proses pembelajaran baik dalam mengajukan pertanyaan, melaksanakan tugas-tugas terstruktur maupun dalam mengembangkan metode dan materi penyuluhan.

### **3. Demokrasi**

Penyuluhan bersifat terbuka dan setara di mana seluruh peserta memiliki hak yang sama dalam mengemukakan argumentasinya secara aktif dan terbuka.

### **4. Kapabilitas**

Fasilitator memiliki kapasitas yang memadai dalam menguasai materi penyuluhan. Peserta memiliki kompetensi dasar yang diperlukan sesuai dengan penyuluhan yang diikutinya.

### **5. Penggunaan Alat Bantu**

Proses pembelajaran hendaknya disertai dan didukung oleh alat bantu.

### **6. Praktis**

Penyuluhan hendaknya diarahkan agar konsep-konsep teoritis dapat merespon kondisi-kondisi praktis di lapangan.



## **H. ALAT BANTU**

1. Modul,
2. PPT,
3. Video Tutorial,
4. LCD Projector,
5. Laptop,
6. Sound-System,
7. Alat Tulis.

## **I. EVALUASI PEMBELAJARAN**

### **1. Evaluasi Reaksi**

Evaluasi ini merupakan respon atau tanggapan peserta terhadap proses pembelajaran dan penyelenggaraan penyuluhan.

### **2. Evaluasi Belajar**

Evaluasi dilakukan untuk mengetahui perubahan atau peningkatan terhadap aspek-aspek pengetahuan, sikap dan keterampilan peserta.

### **3. Evaluasi Perilaku**

Evaluasi dilakukan untuk mengetahui perubahan tingkah laku peserta selama dan setelah proses penyuluhan.

### **4. Evaluasi Hasil**

Evaluasi dilakukan setelah penyuluhan peningkatan berakhir untuk mengetahui pemanfaatan hasil penyuluhan terhadap kinerja di dalam pelayanan publik, produktifitas pelayanan publik dan kelompok pendamping. Adapun evaluasi yang digunakan dalam penyuluhan ini adalah evaluasi proses.

## **Sumber**

Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.



Unit Layanan KKN-PK  
Universitas Negeri Yogyakarta