

PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DIREKTORAT PENGADAAN DAN KEPANGKATAN DI BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA

Reni Armiami¹, M Ridwan², Heri Sukanto³, Ahmad Sukatmadjaya⁴, Tiara Sandika Dewi⁵

Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam As-Syafi'iyah Jakarta

Corresponding Email : ren.army258@uia.ac.id

Abstract

Customer Service is the leading front in an institution in providing services to the community. The success and satisfaction provided to the user community is one of the superior values of this institution. The State Civil Service Agency (BKN) is a state institution that operates in the field of state personnel management which provides administrative services to civil servants. With the training and counseling attended by 80 administrative staff regarding public speaking / communication in general, creativity and professional training in providing assistance to civil servants who need data, it is hoped that this will help make it easier for employees to provide customer service in the Directorate section. Procurement and Rankings in the State Civil Service Agency.

Keywords: Service, Customer Service, BKN

Abstrak

Customer Service merupakan front terdepan dalam suatu lembaga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Keberhasilan dan kepuasan yang diberikan kepada masyarakat pengguna merupakan salah satu nilai keunggulan dari lembaga tersebut. Badan Kepegawaian Negara (BKN) merupakan lembaga negara yang bergerak dalam bidang manajemen kepegawaian negara yang memberikan pelayanan administrasi kepada pegawai negeri sipil. Dengan adanya pelatihan dan penyuluhan yang diikuti oleh 80 orang tenaga administrasi mengenai *publik speaking* / komunikasi secara umum, pelatihan kreatifitas dan profesional dalam memberikan bantuan kepada pegawai sipil yang membutuhkan data diharapkan dapat membantu untuk lebih memudahkan para pegawai dalam memberikan pelayanan pada customer service di bagian Direktorat Pengadaan dan Kepangkatan di badan Kepegawaian Negara.

Kata Kunci: Pelayanan, Customer Service, BKN

PENDAHULUAN

Badan Kepegawaian Negara (BKN) merupakan lembaga negara yang bergerak dalam bidang manajemen kepegawaian negara sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, dan memiliki fungsi : 1. Penyusunan dan penetapan kebijakan teknis di bidang manajemen kepegawaian. 2. Penyelenggaraan pengadaan, mutasi, pemberhentian dan pensiun, serta status dan kedudukan hukum Pegawai Negeri Sipil. 3. Penyelenggaraan administrasi pensiun, Pejabat Negara dan mantan Pejabat Negara. 4. Penyelenggaraan sistem informasi manajemen kepegawaian. 5. Penyelenggaraan pengawasan dan pengendalian pelaksanaan manajemen kepegawaian. 6. Penyelenggaraan pemetaan potensi dan penilaian kompetensi Pegawai Negeri Sipil. 7. Penyelenggaraan dan mengembangkan sistem rekrutmen Pegawai Negeri Sipil. 8. Penelitian dan pengembangan di bidang manajemen kepegawaian. 9.

Pelaksanaan bantuan hukum. 10. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan di bidang manajemen kepegawaian. 11. Pembinaan dan penyelenggaraan dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan BKN.

Karyawan yang ada dalam Perusahaan Badan Kepegawaian Negara (BKN) sangatlah banyak, namun sampai saat ini di Unit Direktorat Pengadaan Dan Kepangkatan hanya memiliki 80 pegawai. Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan pada lembaga Badan Kepegawaian Negara (BKN), maka fakultas Ekonomi Universitas Islam As-Syafi'iyah melakukan pedampingan dalam pelatihan publik Speaking, pelatihan kreatifitas dan profesionalisme pada Unit Direktorat Pengadaan Dan Kepangkatan, sehingga nantinya akan dapat memberikan pelayanan yang prima kepada para pegawai negri sipil yang memerlukan data administrasi kepegawaian.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan dari jam 09.00 – 15.00 WIB dalam bentuk penyuluhan. Penyuluhan dilaksanakan agar Karyawan yang ada dalam Badan Kepegawaian Negara (BKN) memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat (*pegawai negri sipil*) sehingga mereka puas dan senang dengan pelayanan yang diberikan. Materi yang diberikan dalam pengabdian masyarakat diantaranya adalah

1. Penggalian potensi komunikasi (*Publik Speaking*)
2. Pelatihan kreatifitas, dan profesionalisme

Selain penyuluhan, pengarahan dan penjelasan tentang pentingnya pemberian pelayanan terbaik kepada para pegawai negri sipil dalam pengurusan administrasi kepegawaiannya. Peserta juga diberikan pelatihan atau pengayaan tentang kemampuan public speaking. Pelatihan ini dilakukan untuk memberikan pengetahuan, pengalaman dan juga skill bagi para pegawai BKN dalam menjalankan tugasnya. Diharapkan dari kegiatan Pengmas ini pegawai customer service pada Badan Kepegawaian Negara dapat melaksanakan tugas yang telah dicanangkan oleh BKN dengan melibatkan seluruh elemen yang ada, sehingga apa yang menjadi tujuan BKN dapat tercapai.



Gambar: proses kegiatan pelayanan pada customer service

HASIL DAN PEMBAHASAN

Materi kegiatan yang diberikan diperoleh melalui buku literatur , jurnal, dan tulisan lainnya yang berhubungan dengan materi kegiatan dengan pemateri yang sesuai dengan bidangnya dan dibantu oleh mahasiswa untuk mempermudah dalam pelaksanaan penyuluhan atau pelatihan . Setelah menyampaikan materi komunikasi, kreatifitas dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada pegawai negeri sipil , peserta diminta untuk memberikan tanggapan dan pemahamannya mengenai materi yang disampaikan , sehingga tim pelaksanaan pengabdian Masyarakat mengetahui sejauhmana pemahaman peserta dalam menerima penjelasan dan praktek yang diberikan sehingga dapat diterapkan dalam organisasi mereka selanjutnya. Alhamdulillah para peserta memiliki gambaran tentang program yang akan mereka lakukan kedepan dari tanggapan yang mereka berikan, sehingga team pengabdian masyarakat Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIA

merasa senang karena penjelasan dan pelatihan yang diberikan dapat memberikan manfaat bagi pegawai BKN

KESIMPULAN

Dari hasil pelaksanaan Pengabdian masyarakat yang dilakukan selama satu hari dari jam 09.00- 15.00 wib berjalan dengan lancar sesuai dengan jadwal waktu yang telah ditetapkan. Dimana peserta mengikuti kegiatannya dengan sangat antusias, dan peserta dapat memahami dengan baik materi yang diajarkan. Team Pengabdian Masyarakat Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIA berharap kegiatan ini bisa dilanjutkan kepada tahap penerapan dalam unit kerja mereka , sehingga Biro Kepegawaian Negara dapat menjalankan kegiatannya dengan baik dengan program-program dan fasilitas yang mereka miliki, dan masyarakat pengguna dalam hal ini pegawai negeri sipil juga akan merasa puas dengan pelayanan yang mereka berikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Heny Herawati, 2023. Manajemen Sumber Daya Manusia.
- Ratminto, Atik Septi Winarsi, 2011. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Sleers, R.M., G.R. Ungson and R.T. Mowday, 1985. *Managing Effective Organiation: An Introduction*. Kent Pubbhling Co. Boston.
- Subarsono, 2015. *Analisa Kebijakan Publik*, Pustaka Pelajar , Yogyakarta
- Syafri, Firma, 2012. *Studi administarsi publik*, Jatinangor,Erlangga
- Widodo, Suparno. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya manusia* .Pustaka Pelajar Yogyakarta