
Penerapan Tqm Dalam Peningkatan Kuaitas Pelayanan Prima di Kantor Desa Pulau Rantau Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser

Application Of Tqm In Improving The Quality Of Prime Service In The Pulau Rantau Village Office, Tanah Grogot District Paser District

Nuriyah, Muhammad Akbar, Karlina, Achmad Syahrudin, Rusmiati, Erni Susanti
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Praja Tanah Grogot

Alamat : Jl. Jenderal Sudirman No.149, Tanah Grogot, Kec. Tanah Grogot, Kabupaten Paser,
Kalimantan Timur 76251

Korespodensi email : Nuriyahse2008@gmail.com

Article History:

Received: Maret 29, 2024;

Accepted: April 29, 2024;

Published: Mei 30, 2024;

Keywords: Total Quality
Management

Abstract: Pulau Rantau Village is one of the villages under the working area of Tanah Grogot District. Community Service by providing material related to TQM so that village employees are able to carry out their duties and responsibilities well, namely by providing maximum service to every community who needs services at the village office. The target of implementing this activity is all employees at the Pulau Rantau Village Office, Tanah Grogot District, with the material of Implementing TQM in Improving the Quality of Excellent Service carried out through lecture and question and answer discussion methods. In this activity, the importance of cooperation between all village officials in providing services to the community is also conveyed, so that excellent quality service and satisfaction is felt by every community member who receives services at the village office.

Abstrak. Desa Pulau Rantau merupakan salah satu desa yang berada di bawah wilayah kerja Kecamatan Kecamatan Tanah Grogot. Pengabdian kepada Masyarakat dengan memberikan materi yang berhubungan dengan TQM agar pegawai desa mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik yaitu dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap masyarakat yang memerlukan pelayanan pada kantor desa tersebut. Target dari pelaksanaan kegiatan ini adalah seluruh pegawai yang ada pada Kantor Desa Pulau Rantau Kecamatan Tanah Grogot dengan mater Penerapan TQM Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima dilakukan melalui metode ceramah dan diskusi tanya jawab. Dalam kegiatan ini disampaikan juga pentingnya kerja sama antara seluruh perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga terwujud pelayanan prima yang berkualitas dan kepuasan yang dirasakan oleh setiap masyarakat yang menerima pelayanan di kantor desa tersebut.

Kata Kunci: Total Quality Management

PENDAHULUAN

Tim Pengabdian kepada m,asyarakat yang terdiri dari Dosen dan mahasiswa yang melakukan Pengabdian Kepada Masyarakat dengan memberikan materi yang berhubungan dengan Penerapan TQM Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima Di Kantor Desa Pulau Rantau Kecamatan Tanah Grogot. Target dari kegiatan ini adalah seluruh pegawai yang ada pada Kantor Desa Pulau Rantau, utamanya adalah yang langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat desa.

* Nuriyah, Nuriyahse2008@gmail.com

**PENERAPAN TQM DALAM PENINGKATAN KUAITAS PELAYANAN PRIMA DI KANTOR DESA
PULAU RANTAU KECAMATAN TANAH GROGOT KABUPATEN PASER**

Data pegawai dan jabatan pada Kantor Desa Pulau Rantau Kecamatan Tanah Grogot terdapa pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Data Pegawai Kantor Desa Pulau Rantau

No	Nama Desa	Jabatan
1	Syaifuddin	Kepala Desa
2	Mirawati, S.E.	Sekretaris Desa
3	Yusri, S.E.	Kaur Keuangan
4	Riduan H.	Kaur Umum & Perencanaan
5	Juraidah	Kasi Kesra & Pelayanan
6	Apriyadi Noor, S.Si.	Kasi Pemerintahan
7	Maria Ulfah, S.E.	Staf Kaur Keuangan
8	Intan	Staf Kasi Kesrat & Pelayanan
9	Ali Imran	Staf Kaur Umum & Perencanaan
10	Udin	Staf Kasi Pemerintahan

Sumber data: Data Kepegawaian Kantor Desa Pulau Rantau

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Widya Praja melalui Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (P2M) melakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat didukung oleh Dosen-dosen dari berbagai disiplin ilmu pengetahuan dengan latar belakang pendidikan, penelitian, penataran, pelatihan, penyusunan program dan evaluasi program, monitoring, dan masalah kemasyarakatan, kependudukan, lingkungan, kebijakan pendidikan, kajian wanita dan perlindungan anak, pengembangan sumber daya manusia baik secara perseorangan maupun melalui keterlibatannya di perusahaan konsultasi lain. Dalam hal ini Desa Pulau Rantau Kecamatan Tanah Grogot adalah merupakan salah satu tempat dilakukanya kegiatan Pengabdian Masyarakat.

Dengan adanya materi yang disampaikan diharapkan setiap pegawai yang ada pada Kantor Desa Pulau Rantau Kecamatan Tanah Grogot mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik yaitu dengan memberikan pelayanan yan maksimal kepada setiap masyarakat yang memerlukan pelayanan pada kantor desa tersebut.

Desa Pulau Rantau merupakan salah satu Desa yang berada dalam Pemerintahan Kecamatan Tanah Grogot, yang berada sekitar 12,6 Km dari ibukota Kecamatan Tanah Grogot, merupakan pemekaran dari Desa Rantau Panjang

Berbagai permasalahan yang terjadi pada kantor Desa Pulau Rantau Kecamatan Tanah Grogot khususnya adalah pada bagian pelayanan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Berdasarkan beberapa pendapat dari masyarakat yang ada pada Desa Pulau

Rantau, setiap pegawai sudah berusaha maksimal melaksanakan tugas mereka dengan memberikan pelayanan sesuai dengan apa telah ditetapkan sebelumnya.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh kepala desa dan jajarannya demi memberikan pelayanan kepada masyarakat agar setiap masyarakat bisa merasakan pelayanan yang maksimal dan puas dengan pelayanan tersebut.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Widya Praja melakukan kegiatan pengabdian pada masyarakat di Desa Pulau Rantau Kecamatan Tanah Grogot. Tim Pengabdian Kepada Masyarakat yang terdiri dari dosen dan mahasiswa yang telah melakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan memberikan materi tentang Penerapan TQM Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima Di Kantor Desa Pulau Rantau Kecamatan Tanah Grogot. Adapun sasarannya adalah seluruh pegawai yang ada pada Kantor Desa Pulau Rantau Kecamatan Tanah Grogot.

METODE

Metode pelaksanaan dalam program pengabdian masyarakat melalui Penerapan TQM Dalam Peningkatan Kuakitas Pelayanan Prima di Kantor Desa Pulau Rantau Kecamatan Tanah Grogot, melalui 3 tahap yaitu:

1. Pra Kegiatan

Pra kegiatan adalah kegiatan pendahuluan kegiatan yang dilakukan sebelum masuk pada pelaksanaan inti kegiatan. Pra kegiatan terdiri dari:

1) Rapat Strategi pelaksanaan

Rapat strategi pelaksanaan akan dilaksanakan oleh semua pihak pelaksana kegiatan baik dari unsur dosen dan mahasiswa yang melaksanakan kegiatan ini. Pembahasan awal akan banyak membahas strategi dan perencanaan program pengabdian pada masyarakat yang akan dilaksanakan.

2) Survei lokasi

Survei dilaksanakan paling lambat tujuh hari sebelum dilaksanakan kegiatan untuk mengetahui lokasi mana yang menjadi tempat untuk pelaksana kegiatan yaitu Desa Pulau Rantau Kecamatan Tanah Grogot.

3) Persiapan sarana dan prasarana

Persiapan yang dilakukan terkait sarana dan prasarana sebelum melaksanakan kegiatan pengabdian masyarakat antara lain:

- a) Pembuatan proposal pengabdian masyarakat
- b) Pembuatan media (*lefleat*, materi edukasi)

c) Persiapan tempat pelaksanaan kegiatan

2. Pelaksanaan Kegiatan

Tahapan pelaksanaan kegiatan adalah tahap utama dari program pengabdian pada masyarakat. Responden pada kegiatan ini adalah seluruh pegawai pada Kantor Desa Pulau Rantau Kecamatan Tanah Grogot. Distribusi pelaksanaannya sebagai berikut:

- 1) Edukasi tentang Penerapan TQM dalam peningkatan kualitas pelayanan prima di Kantor Desa Pulau Rantau Kecamatan Tanah Grogot.

Kegiatan inti dari pengabdian masyarakat ini adalah mengedukasi setiap pegawai yang ada pada kantor Desa Pulau Rantau Kecamatan Tanah Grogot agar bisa meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang ada di desa tersebut.

- 2) Diskusi Tanya jawab Responden

Diskusi tanya jawab dilakukan untuk mengetahui pemahaman responden terhadap materi yang telah disampaikan dan hal-hal yang ingin responden ketahui atau yang belum dipahami

HASIL

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat yang dilakukan oleh tim Pkm Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Widya Praja di Desa Pulau Rantau Kecamatan Tanah Grogot. Rincian kegiatan sebagai berikut.

1. Peserta kegiatan diikuti oleh pegawai Kantor Desa Pulau Rantau yang terdiri dari sekretaris desa dan seluruh staf kantor Desa Pulau Rantau Kecamatan Tanah Grogot yang berjumlah 9 Orang.
2. Yang menjadi Narasumber adalah Dra. Hj. Rusmiati, M.M. dengan materi Total Quality Management. Ibu Nuriyah, S.E., M.M, dengan materi Prinsip Total Quality Management.
3. Kegiatan di laksanakan di Aula Kantor Desa Pulau Rantau Kecamatan Tanah Grogot.
4. Selanjutnya dibuat laporan kegiatan.

DISKUSI

Target dari pelaksanaan kegiatan ini adalah seluruh pegawai yang ada pada Kantor Desa Pulau Rantau Kecamatan Tanah Grogot dengan mater Penerapan TQM Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima dilakukan melalui metode ceramah dan diskusi tanya jawab. Dalam kegiatan ini disampaikan juga pentingnya kerja sama antara seluruh perangkat

desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga terwujud pelayanan prima yang berkualitas dan kepuasan yang dirasakan oleh setiap masyarakat yang menerima pelayanan di kantor desa tersebut.

KESIMPULAN

Dengan adanya penyampaian materi melalui pengabdian masyarakat yang berjudul Penerapan TQM Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima di Kantor Desa Pulau Rantau Kecamatan Tanah Grogot, diharapkan seluruh perangkat desa mampu meningkatkan dan memberikan pelayanan prima kepada setiap warga yang datang ke kantor tersebut untuk mengurus administrasi surat-menyurat dan kelengkapan lainnya.

DAFTAR REFERENSI

- Amrine, Harold T, 2004, *Pengantar Manajemen*, Second Edisi Kedua, Cetakan Ketujuh, Jakarta.
- Marting Kenneth, 2007, *Produk Manajemen Mutu*, New York, John McGraw-Hill Book Company.
- Nasution, M. N. 2010. *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Poerwadarminta, 2006, *Tata Laksana Kantor (Manajemen Per Kantoran)*, Mandar Maju, Bandung.
- Tjiptono, F., & Diana, A. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.