

**LAPORAN
PROGRAM PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**

**PELATIHAN PELAYANAN PRIMA
BAGI APARATUR PEMERINTAH
KECAMATAN PENGASIH
KABUPATEN KULON PROGO**



**Disusun oleh:
Djihad Hisyam, M.Pd.
Cholisin, M.Si.
Dapan, M.Kes.
Rosidah, M.Si.
Any Widayati, M.Pd.
Farlianto, SE**

**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
KAMPUS WATES
2012**

**PENGABDIAN PADA MASYARAKAT DIBIYAI DENGAN
ANGGARAN DIPA UNY TAHUN 2012
SK KETUA PENGELOLA No. 42 TAHUN 2012,
TANGGAL 16 APRIL 2011
NOMOR PERJANJIAN: 254/UN.38/PPM/2012**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
KAMPUS WATES**

Alamat : Kampus Wates Jalan Bhayangkara 7, Wates Kulon Progo

1. Judul	: Pelatihan Pelayanan Prima Bagi Aparatur Pemerintah Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo.
2. Bidang Kegiatan	: Pelatihan
3. Lokasi Kegiatan	: Kantor Kecamatan Pengasih
4. Waktu Kegiatan	: Bulan Agustus 2012
5. Ketua TIM	
a. Nama Lengkap	: Djihad Hisyam, M.Pd.
b. NIP dan Gol	: 195011031978031002/TVb
c. Pangkat/Jabatan	: Pembina/ Lektor Kepala
d. Jurusan /Prod	: Pendidikan Administrasi/Administrasi Perkantoran
e. Fakultas	: Fakultas Ekonomi
6. Alamat Kantor	: Kantor Jurusan Pendidikan Administrasi, Fakultas Ekonomi UNY Kampus Karangmalang Yogyakarta, Telpon 586168 Pesawat 241
7. Alamat Rumah	: Sonopakis Lor RT 02 No.236 Dusun IX, Ngestiharjo, Kasihan, Bantul.
8. Jumlah Anggota	: 5(lima) orang
9. Biaya yg diperlukan	: Rp.13.000.000,-

Yogyakarta, Agustus 2012
Ketua Pengabdian,

Djihad Hisyam, M.Pd.
NIP.195011031978031002



KATA PENGANTAR

Puji Syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa, yang telah memberikan kekuatan sehingga laporan pengabdian kepada masyarakat ini dapat diselesaikan.

Pedngabdian kepada masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui : 1) Seberapa jauh aparatur pemerintah dapat memahami aspek-aspek pokok yang harus diberikan dalam pelayanan, 2) Seberapa jauh aparatur pemerintah dapat memahami pentingnya pelayanan prima kepada masyarakat, 3) Bagaimana aparatur pemerintah mengupayakan agar dalam pelayanan prima dapat melakukan aspek-aspek pokok sesuai dengan aturan yang ada.

Dalam hal ini kami sangat menyadari bahwa Pengabdian kepada masyarakat ini banyak dibantu oleh berbagai pihak. Oleh karena itu kami mengucapkan terima kasih atas berbagai bantuan yang telah diberikan sehingga pengabdian ini dapat dilaksanakan dengan baik.

Semoga pengabdian kepada masyarakat ini dapat bermanfaat dalam upaya meningkatkan pelayanan prima di Kecamatan Pengasih Kulon Progo yang dilakukan oleh aparatur kepada masyarakat.

Tim Pengabdi,

Djihad Hisyam, M.Pd
Cholisin, M.Si.
Dapan, M.Kes
Rosidah, M.Si
Any Widayati, M.Pd
Farlianto, SE

PELATIHAN PELAYANAN PRIMA BAGI APARATUR PEMERINTAH KECAMATAN PENGASIH, KABUPATEN KULON PROGO

**Oleh
Djihad Hisyam, M.Pd. dkk.**

Abstrak

Tujuan yang ingin dicapai melalui pengabdian ini adalah agar aparatur pemerintahan desa di lingkungan Kecamatan Pengasih, Kulon Progo dapat: 1). memahami aspek-aspek yang harus diberikan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, 2). menyadari akan pentingnya pelayanan kepada masyarakat, 3) mengupayakan agar dalam melakukan pelayanan prima aparatur kecamatan memperhatikan aspek-aspek pokok pelayanan prima yang harus diberikan kepada masyarakat.

Metode pendekatan yang dilakukan melalui: 1). Ceramah dan tanya jawab 2) Observasi lapangan. Data lapangan dianalisis untuk mendapatkan informasi tentang sejauhmana kualitas pelayanan yang telah dilakukan. Data tersebut dikaji oleh nara sumber sebagai bahan memberi diagnosis dan pemecahan jalan keluarnya.

Secara umum pengabdian kepada masyarakat dapat dikatakan berhasil. Keberhasilan tersebut didukung oleh realitas adanya: 1) respon positif dari kepemimpinan kecamatan terhadap substansi materi pengabdian masyarakat, 2) respon positif dari peserta karena merupakan hal penting dalam dunia kerja 3). tingkat kehadiran peserta tinggi 4) partisipasi peserta tinggi. Catatan lapangan dapat dipakai sebagai alternative pengambilan keputusan ketika akan melakukan upaya peningkatan kualitas aparatur pemerintah dan memberikan kesadaran pada masyarakat akan eksistensi pelayanan public.

Kata kunci : Pelayanan Prima, Aparatur Pemerintah

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Analisis Situasi.....	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Pengabdian.....	4
D. Manfaat Pengabdian.....	5
E. Tinjauan Pustaka.....	5
BAB II. METODE PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT.....	10
A. Kerangka Pemecahan Masalah.....	10
B. Wilayah Sasaran Pengabdian.....	10
C. Keterkaitan.....	11
D. Metode Kegiatan.....	11
E. Evaluasi.....	12
F. Jadwal Kegiatan.....	13
BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	14
BAB. IV. KESIMPULAN DAN SARAN.....	20
A. Kesimpulan.....	20
B. Saran.....	20
DAFTAR PUSTAKA.....	23
LAMPIRAN.....	24

BAB I

PENDAHULUAN

A. Analisis Situasi

Aparatur pemerintah harus memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan dengan lembaga. Masyarakat umum sering mempersepsikan bahwa aparatur pemerintah yang semestinya menjadi abdi masyarakat malah sebaliknya, masyarakat yang harus melayani aparatur pemerintah. Persepsi seperti ini rasanya menggejala dimana-mana. Namun untuk pemerintah Pengasih Kulon Progo tidak secara eksplisit menampakkan gejala tersebut. Apabila kondisi tersebut menggejala atau menjadi fenomena dalam pemerintahan maka peran dan fungsi pemerintah tidak akan berjalan dengan baik. Di sisi lain percepatan pembangunan bangsa sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Kepentingan publik menjadi orientasi perilaku administrasi bagi aparatur pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Ketika pertama kali aparatur pemerintah diangkat menjadi pegawai negeri, mereka mengikrarkan sumpah jabatan. Secara formal mereka mempunyai hak menerima gaji, dan di sisi lain mempunyai kewajiban bekerja sesuai dengan job diskripsinya, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Keputusan MENPAN No. 63 tahun 2003 tentang pelayanan publik menjelaskan prinsip-prinsip pelayanan publik meliputi: kesederhanaan, kejelasan, kepastian, waktu, akurasi, keamanan,

tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan. Namun dalam realitasnya hal tersebut belum sepenuhnya menjadi perhatian jajaran aparatur kecamatan. Hal tersebut juga belum menjadi budaya dalam lingkungan kantor, dan kecamatan Pengasih tengah melakukan proses pembudayaan tersebut.

Meskipun Keputusan Mempan di atas sudah diundangkan namun kenyataannya belum semua aparatur pemerintah merealisasikan dalam lingkungan kerjanya. Hal tersebut disinyalir karena faktor sumber daya manusia yang kurang peduli dengan berbagai aspek yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ketika masyarakat berurusan dengan kantor tersebut masih ditemukan adanya ketidakpuasan, tidak sebagaimana yang diidealkan atau sebagaimana yang seharusnya. Sebagian besar aparatur pemerintah tingkat kelurahan belum mampu menerapkan ketentuan tentang pelayanan prima. Sebagian aparatur kelurahan juga kurang mengetahui kewajiban yang harus dijalankan ketika berhadapan dengan kepentingan masyarakat. Di pihak masyarakat juga kurang menyadari bahwa persyaratan untuk berurusan dengan pemerintah membutuhkan data lengkap yang harus disiapkan.

Kualitas pelayanan kepada publik/masyarakat harus dibangun dengan baik pada tingkat atas maupun pada struktur kelembagaan tingkat kecamatan, bahkan kelurahan. Tidak saja terbatas pada peningkatan kualitas pelayanan dari aspek perilaku aparatur saja akan tetapi meliputi banyak aspek, antara lain kebersihan kamar kecil, kenyamanan tempat tunggu, kenyamanan tempat

parkir, prosedur yang sederhana dan tidak berbelit-belit, serta prasarana lain yang harus memadai. Sarana yang ada harus mampu mempercepat pekerjaan kantor, meningkatkan kualitas produk, dan mendatangkan rasa nyaman.

Definisi pelayanan sesungguhnya adalah segala hal atau kegiatan yang diberikan aparatur/lembaga kepada *customer*/masyarakat untuk berurusan dengan kantor dari ketika mereka masuk melakukan urusan sampai dengan berakhirnya kebutuhan untuk dilayani.

Kesadaran untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat perlu ditanamkan pada jajaran aparatur, khususnya pada kecamatan Pengasih, Kulon Progo. Hal tersebut seiring dengan program peningkatan pembangunan. Mengingat bahwa aparatur pemerintah di lingkungan kecamatan Pengasih, Kabupaten Kulon Progo, khususnya tingkat kelurahan sebagian besar masih kurang optimal dalam implementasi Kepmen MENPAN No. 63 Tahun 2003, tentang kualitas pelayanan maka sangat penting untuk diberikan pelatihan tentang pelayanan prima. Di samping itu bahwa aparatur pemerintah di unit kerja harus mempunyai persepsi yang sama ketika memberi pelayanan kepada pengguna layanan (masyarakat). Kondisi tersebut perlu ditegaskan supaya tidak terjadi perbedaan persepsi di kalangan masyarakat. Oleh karena itu sangat dibutuhkan adanya pengabdian kepada masyarakat mengenai pelayanan prima.

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Sesuai dengan analisis situasi di atas, permasalahan yang dapat diidentifikasi meliputi:

1. Adanya kekurangfahaman aparatur pemerintah khususnya tingkat kelurahan yang ada dilingkup Kecamatan Pengasih akan arti pentingnya pelayanan prima.
2. Pelayanan aparatur pemerintah yang diberikan kurang menyeluruh.
3. Kurang adanya kesadaran penuh untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.
4. Aparatur pemerintah khususnya tingkat kelurahan kurang memahami bagaimana seharusnya pelayanan prima diberikan kepada masyarakat.

Mengacu pada identifikasi masalah tersebut, maka rumusan masalah adalah bagaimana implementasi kepmen MENPAN No. 63 Tahun 2003 dapat direalisasikan di kecamatan Pengasih, Kabupaten Kulon Progo?

C. Tujuan Pengabdian

Beberapa tujuan yang ingin dicapai melalui pengabdian ini antara lain:

1. Aparatur pemerintah dapat memahami aspek-aspek pokok yang harus diberikan dalam pelayanan.
2. Aparatur pemerintah dapat memahami pentingnya pelayanan prima kepada masyarakat.
3. Aparatur pemerintah mengupayakan untuk dapat melakukan aspek-aspek pelayanan prima sesuai dengan aturan yang ada.

D. Manfaat Pengabdian

Dilihat dari segi manfaat pengabdian kepada masyarakat, ada beberapa yang dapat disampaikan:

1. Menambah wawasan tentang berbagai aspek pelayanan prima yang bisa diupayakan dan dilakukan.
2. Meningkatkan kinerja aparatur pemerintahan dalam rangka pengembangan pembangunan.
3. Dapat memenuhi harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan aparatur pemerintah kelurahan dan kecamatan Pengasih, Kulon Progo.

E. Tinjauan Pustaka

1. Arti Penting Pelayanan Prima

Penekanan pada aspek pelayanan perlu dikembangkan untuk kepuasan masyarakat dan pada gilirannya juga akan meningkatkan kinerja aparatur pemerintah juga lembaga pemerintahan. Pelayanan prima merupakan salah satu bentuk pengabdian aparatur kepada masyarakat. Pengabdian tersebut diwujudkan dalam memberikan pelayanan kepada pihak lain baik internal maupun eksternal. Pelayanan prima pada hakekatnya juga memberikan kontribusi bagi percepatan pembangunan.

Dalam memberikan ada beberapa azas yang harus diperhatikan. Azas pelayanan merupakan beberapa ketentuan yang mengatur tata aliran pelayanan. Perlu ada pemahaman dan kesadaran dari seluruh pegawai akan asas yang ditentukan. Ruang lingkup asas tersebut sangat relatif apakah

berlaku pada seluruh lembaga ataukah hanya berlaku pada unit-unit/bagian tertentu. Kriteria tersebut perlu disosialisasikan kepada seluruh pegawai supaya mereka dapat memenuhi asas tersebut.

Ada beberapa contoh asas dalam pelayanan yang harus dipatuhi, antara lain:

- a. Bersifat terbuka (transparansi), artinya dapat dimengerti oleh semua pihak yang membutuhkan. Dalam memberikan pelayanan maka segala aspek yang menjadi obyek pelayanan, misalnya berujud dokumen maka segala hal yang terkait dengan informasi dalam dokumen dapat dimintakan kejelasannya kepada pegawai. Adapun yang berwujud jasa maka semua aspek yang terkait dengan prosedur, kemudahan dan apa saja yang dapat dirasakan oleh masyarakat dapat disampaikan.
- b. Dapat dipertanggungjawabkan (*Akuntabilitas*).
Berbagai bentuk layanan yang diberikan kepada pelanggan harus dapat dipertanggungjawabkan atas segala konsekuensi yang ditimbulkan akibat terjadinya transaksi antara kedua belah pihak (pemberi dan penerima layanan).
- c. Adanya kesamaan hak kepada pengguna layanan. Tidak menciptakan perbedaan pelayanan (diskriminatif) terhadap pihak yang dilayani, misalnya saja adanya perbedaan ras/suku, agama, jenis kelamin, kedudukan seseorang.
- d. Adanya keseimbangan hak dan kewajiban antara pemberi dan penerima pelayanan. Kedua belah pihak harus menempatkan pada

kedudukannya bahwa hak-hak yang seharusnya diberikan dengan kewajiban yang ditunaikan proporsional.

Dalam Undang Undang tentang Pelayanan tahun 2009, dijelaskan secara detail, antara lain terkait dengan: dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/ tarif, produk pelayanan, sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas, kompetensi pelaksana. Dalam Undang undang disebutkan adanya sanksi apabila tidak menyelenggarakan pelayanan sebagaimana yang diatur. Demikian juga dalam keputusan MENPAN No. 63 th. 2003 disebutkan bahwa prinsip-prinsip pelayanan publik meliputi: a) kesederhanaan, b) kejelasan, c) kepastian waktu, d) akurasi, e) keamanan, f) tanggung jawab), g) kelengkapan sarana dan prasarana, h) kemudahan akses, i) kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, j) kenyamanan.

Agar dalam memberikan pelayanan dapat memenuhi harapan masyarakat maka perlu memperhatikan sarana dan prasarana pelayanan. Fungsi sarana tersebut antara lain: mampu mempercepat pekerjaan kantor, mampu menciptakan kualitas layanan, mampu menimbulkan kepuasan, dan mampu mendatanagkan rasa nyaman. Untuk memenuhi fungsi di atas pemerintah melalui kepmen MENPAN No. 63 Th 2003 memberikan penjelasan bahwa prinsip pelayanan publik meliputi: a) kesederhanaan, b) kejelasan, c) kepastian waktu, d) akurasi, e) keamanan, f) tanggungjawab, g) kelengkapan sarana dan prasarana, h) kemudahan akses. i) kedisiplinan, keramahan dan kesopanan, serta j) kenyamanan.

Apabila prinsip tersebut dijalankan niscaya akan menjadikan kinerja pemerintahan lebih baik.

2. Pendekatan dalam Pelayanan

Pelayanan yang baik akan terwujud apabila sistem pelayanan mengutamakan kepentingan masyarakat. Beberapa pendekatan yang dapat dipakai sebagai alternatif tindakan antara lain: a) pendekatan yang berorientasi kontrol, b) pendekatan yang berorientasi *involvement*, c) pemberdayaan karyawan. Agar pendekatan yang dilakukan dapat mencapai hasil maka perlu memperhatikan pula prinsip pelayanan. Menurut Viljoen, sebagaimana dikutip oleh Ratminto & Atik Septi Winarsih (2005) bahwa prinsip pelayanan antara lain meliputi: identifikasi kebutuhan, pelayanan terpadu, sistem yang mendukung, semua karyawan bertanggungjawab atas pelayanan, tangani keluhan, serta terus berinovasi.

Untuk memenuhi harapan masyarakat akan kualitas pelayanan, maka lembaga perlu mengupayakan mulai dari sikap aparatur, birokrasi dan prasarana lain yang mendukung. Harapan ini muncul ketika masyarakat ingin membutuhkan pelayanan atau berurusan dengan sebuah lembaga. Mereka mempunyai persepsi perlakuan apa yang akan diberikan oleh aparatur kantor terkait dengan keperluan masyarakat. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan adakalanya berbeda karena berasal dari pengalamannya sendiri ketika berurusan dengan lembaga atau rekomendasi dari orang lain. Menurut Zeithamed seperti yang dikutip

oleh Tjiptono (2001) bahwa faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan, antara lain:

1. Harapan yang disebabkan oleh orang lain dan filosofis pribadi seseorang mengenai jasa.
2. Kebutuhan mendasar yang dirasakan seseorang bagi kesejahteraannya.
3. Persepsi pelanggan terhadap tingkat dan derajat pelayanan dari lembaga lain yang sejenis.

Harapan pelanggan, dalam hal ini adalah masyarakat perlu menjadi perhatian agar dapat diupayakan untuk dipenuhi tersebut dapat direncanakan untuk diantisipasi maupun merencanakan solusi ketika terjadi keluhan. Dalam menanggapi keluhan perlu memperhatikan dimensi estetika yaitu aspek emosional. Oleh Handi Irawan (2004) dijelaskan bahwa *emotional factor* terdiri dari tiga dimensi : estetika, *self experience value*, dan *brand personality*. Ketiga dimensi tersebut perlu diekskusi ksestika ada pelanggan yang complain terhadap pelayanan yang diberikan.

Di samping hal yang dijelaskan di atas ada aspek yang perlu diwujudkan dalam pendekatan kualitas pelayanan yakni adanya titik kritis pelayanan. Lembaga harus secara detail mencari tahapan-tahapan yang sistematis untuk memperhatikan aspek pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat ketika berurusan dengan kantor dari mereka menemui membutuhkan pelayanan sampai berakhirnya pelayanan.

BAB II

METODE PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

A. Kerangka Pemecahan Masalah

Untuk memberikan solusi terhadap permasalahan di atas maka alternatif tindakan meliputi tahapan-tahapan berikut:

1. Ceramah materi pelatihan, yang meliputi:
 - a. Definisi dan arti pentingnya pelayanan prima
 - b. Aspek-aspek pelayanan prima
 - c. Prinsip-prinsip pelayanan
 - d. Strategi peningkatan pelayanan kepada masyarakat
2. Observasi untuk menemukan permasalahan di lapangan serta mencermati aspek-aspek pelayanan yang belum dapat direalisasikan.
3. Menindaklanjuti hasil observasi dengan merancang alternatif-alternatif solusi.

B. Wilayah Sasaran Pengabdian

Pengabdian kepada masyarakat ini diberikan kepada aparaturnya pemerintah kelurahan di lingkungan Kecamatan Pengasih, Kabupaten Kulon Progo. Adapun jumlah peserta adalah 31 orang. Mereka bekerja memberikan pelayanan kepada masyarakat desa, yang sering membutuhkan pelayanan dengan waktu yang relatif tidak sesuai aturan jam kantor.

C. Keterkaitan

Program pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan di kecamatan Pengasih ini relevan dengan program pemerintah untuk mewujudkan *good local governance*. Upaya tersebut tentunya tidak lepas dari pemerintahan tingkat kecamatan. Pelaksanaan pengabdian ini sangat mendukung kegiatan yang akan dilaksanakan, yakni adanya sosialisasi mengenai penggunaan keuangan dan pembiayaan administrasi untuk kepentingan penduduk dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.

D. Metode Kegiatan

Kegiatan Pengabdian terlaksana atas bantuan berbagai pihak, terutama bapak Camat Pengasih, yang sangat antusias untuk bersama-sama melakukan pengembangan kecamatan menuju yang lebih baik, khususnya pada pelayanan masyarakat. Adapun metode kegiatan meliputi:

1. Ceramah dan tanya jawab

Kegiatan ceramah dan tanya jawab diselenggarakan dalam forum formal, dengan mengundang aparatur kecamatan, yang meliputi berbagai wakil dari tingkat kelurahan. Dalam forum ini nara sumber menyampaikan materi, selanjutnya dibuka forum tanya jawab.

2. Observasi di lapangan dengan pengumpulan data melalui angket yang memberikan ruang untuk menyampaikan hal-hal terkait dengan kondisi pelayanan yang diselenggarakan di lapangan pada masing-masing kantor kelurahan/kecamatan. Data lapangan dianalisis untuk mendapatkan

informasi tentang sejauhmana kualitas pelayanan. Informasi kualitas pelayanan yang sudah ada dikaji oleh nara sumber sebagai bahan memberi diagnosis dan pemecahan solusinya.

E. Evaluasi

Evaluasi dilakukan dengan beberapa tahapan:

1. Tahap I

Evaluasi terhadap kegiatan PPM terkait pemaparan materi tentang Kualitas Pelayanan dirasakan oleh peserta sangat bermanfaat dan relevan dengan problema yang sedang dihadapi dalam kantornya. Peserta sangat menaruh perhatian akan momen tersebut. Pada saat tanya jawab sebagian besar peserta bertanya dan menceritakan kondisi realitas yang dihadapi terkait dengan pelayanan.

2. Tahap kedua

Pada akhir tahap pertama para peserta diberi tugas observasi lapangan untuk mengamati detail pelaksanaan pelayanan pada kantor masing-masing. Dari hasil pengamatan dituangkan dalam pengisian angket yang telah disediakan, yang meliputi evaluasi berbagai aktivitas pelayanan yang sudah diberikan oleh lembaga kepada masyarakat baik ditinjau dari kualitas sumber daya manusia, sarana prasarana maupun jenis-jenis pelayanan yang sudah ada maupun yang semestinya ada. Hasil evaluasi tersebut ditindaklanjuti dengan merancang alternatif solusi yang dapat direncanakan.

F. Jadwal Kegiatan

Pelaksanaan pengabdian seperti berikut:

I. Pelatihan, 14 Juni 2012

08.00 – 08.30 Registrasi Peserta

08.30 – 09.00 Sambutan

09.00 – 11.00 Ceramah

11.00—12.00 Tanya jawab

II. Orientasi Lapangan

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program pengabdian kepada masyarakat tentang pelayanan prima merupakan kepedulian tim pengabdian sebagai bentuk implementasi Tri Dharma Perguruan Tinggi. Kajian ini sangat relevan dengan program pemerintah terkait dengan himbauan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Lebih lagi dengan keluarnya Undang Undang Pelayanan No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, memberikan penekanan pada lembaga untuk lebih intens dalam upaya peningkatan kualitas pelayanannya. Dalam undang undang tersebut sangat sarat dengan kaidah untuk lembaga wajib menyelenggarakan pelayanan yang baik, mulai dari rasionalitas, azas pelayanan, sampai dengan sanksi apabila tidak melakukan pelayanan sebagaimana yang sudah diatur.

Desain pengabdian dimulai dari observasi lapangan akan eksistensi pelayanan pada lembaga kecamatan Pengasih Kulon Progo. Banyak terjadi permasalahan tentang mekanisme pelayanan serta adanya kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat untuk meminta harapan pada pemerintah dalam peningkatan pelayanan. Seiring dengan itu ada upaya lembaga untuk meningkatkan kinerja kelembagaan sebagaimana tuntutan penyelenggaraan pemerintahan. Dari observasi lapangan, melalui angket yang disampaikan para peserta dipakai sebagai masukan untuk memberikan materi pengabdian dan metode yang digunakan. Dalam kesempatan ini metode pendekatannya melalui dua tahap. Tahap pertama melalui forum ceramah yaitu penyampaian materi oleh

nara sumber dan tanya jawab. Dilihat dari hasilnya dapat dijelaskan bahwa kehadiran aparatur yang ditarget peserta adalah 40 orang, akan tetapi yang hadir 31 orang (77,5%). Meskipun kurang memenuhi target, akan tetapi peserta menunjukkan sangat peduli dengan upaya lembaga meningkatkan kualitas pelayanannya. Partisipasi peserta relatif tinggi, dengan jumlah penanya yang banyak dan dengan permasalahan yang bervariasi.

Tahap kedua adalah melanjutkan dari kegiatan ceramah. Para peserta orientasi pada masing-masing kantor untuk melihat/mengevaluasi kembali aktivitas pelayanan dan kualitas pelayanan yang sudah berlangsung di masing-masing unit. Informasi tersebut dituliskan pada angket yang sudah dirancang oleh tim pengabdian. Dari angket yang telah diisi kemudian dianalisis untuk mencari bentuk solusinya. Tanggapan dari peserta terkait bentuk solusi yang disampaikan tim pengabdian sangat memuaskan. Penilaian tersebut berdasar dari ekspresi wajah dan kehangatan ketika berkomunikasi. Mereka merasa apa yang disampaikan oleh tim pengabdian sudah membantu permasalahan yang dihadapi.

Berdasarkan angket dari beberapa kelurahan di lingkungan kecamatan Pengasih dapat dijelaskan berbagai permasalahan yang menonjol.:

1. Terkait dengan pertanyaan: Apa permasalahan dari masyarakat, yang dikeluhkan adalah sbb:
 - a. Budaya antri belum/kurang
 - b. Kebiasaan masyarakat ketika berurusan dengan kantor tidak atau kurang membawa persyaratan yang dibutuhkan
 - c. Sebagian masyarakat kurang memahami birokrasi

- d. Permasalahan tempat kurang representative
- e. Sumber Daya Manusia (aparatur) terbatas jumlah dan kurangnya wawasan
- f. Ada kesan masyarakat bahwa justru pejabatnya yang kadang menyepelekan prosedur (jalan pintas)
- g. Kurang adanya kejelasan wewenang dari birokrasi
- h. Aparatur kurang mendapatkan bimbingan teknis
- i. Sebagian belum memahami system pelayanan
- j. Sebagaimana aparatur kurang memahami tupoksi

Dari permasalahan di atas dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya pemberian wawasan serta pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan upaya memberikan pelayanan yang sesuai dengan Undang-undang Pelayanan No. 25 tahun 2009 masih perlu diberikan pada aparatur. Akan tetapi disisi lain masyarakat juga perlu diberi pemahaman terhadap bagaimana berurusan dengan birokrasi karena masyarakat kadang mengabaikan persyaratan administrasi yang diperlukan

2. Pada pertanyaan yang mengeksplorasi masalah masyarakat, beberapa jawaban mengindikasikan sbb.:
 - a. Masyarakat kurang mengetahui aturan/prosedur sehingga sering menjadi masalah
 - b. Rendahnya pengetahuan masyarakat serta tidak paham pada birokrasi
 - c. Kurangnya komunikasi masyarakat dengan aparatur pemsesintah
 - d. Kemauan masyarakat untuk tidak melalui prosedur
 - e. Keinginan masyarakat untuk dilayani/dipenuhi haknya akan tetapi mereka tidak memenuhi kewajibannya.

- f. Kurang paham syarat-syarat yang diperlukan ketika berurusan dengan birokrasi
- g. Masyarakat kurang paham terhadap mekanisme/prosedur

Adanya berbagai masalah yang dihadapi oleh aparatur terhadap pihak yang dilayani memberikan gambaran bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan tidak saja pada aparturnya saja yang mendapat sosialisasi hal-hal terkait dengan aturan/pesraturan pemerintah akan tetapi akan menjadikan kemudahan ketika masyarakat juga diberikan pemahaman/menumbuhkan kesadaran akan pserilaku yang harus diperlukan ketika berurusan dengan kantor/birokrasi.

- 3. Beberapa informasi terkait dengan eksplorasi melalui angket terhadap kondisi pelayanan di lingkungan aparatur kecamatan dapat ditunjukkan hasil sebagai berikut:
 - a. Sosialisasi Undang Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan, sebanyak 58% menyatakan sudah berlangsung dan 38,7% belum ada sosialisasi.
 - b. Pemahaman perhadap aspek-aspek kualitas pelayanan, yang menyatakan paham 51,6% dan, yang menyatakan kurang paham 38,7 %.
 - c. Pelaksanaan pelayanan berdasar Standar Operating Prosedur (SOP) pada kantor dilingkungan kecamatan Pengasih menurut jawaban aparatur:
 - Sudah dilaksanakan secara menyeluruh 38,70%
 - Hanya sebagian 48,40%
 - Belum dilaksanakan 12,90%
 - d. Terhadap pelaksanaan SOP, mereka mengatakan:
 - Tidak ada hambatan 15%

- Sebagian ada hambatan 60%
 - Ada banyak hambatan 25%
- e. Tanggapan terhadap permasalahan yang ada maka lembaga:
- Selalu menanggapi 40%
 - Kadang-kadang 57%
 - Tidak pernah 3%
- f. Penyediaan kotak saran oleh lembaga:
- Tidak ada 35% ; sementara yang menjawab ada kotak saran 65%
- g. Penindaklanjutan Kotak saran yang disediakan kantor/lembaga:
- Selalu ditindaklanjuti 65%
 - Kadang-kadang 25%
 - Tidak pernah 10%.
- h. Pelaksanaan kualitas pelayanan prima yang ada di kantor masing-masing:
- Sudah melaksanakan 35%
 - Sebagian sudah melaksanakan 65%

Dari data yang didapatkan bahwa pelaksanaan SOP Kelurahan di lingkungan Kecamatan Pengasih sangat bervariasi. Ada yang sudah memberlakukan SOP tetapi masyarakatnya justru tidak tahu. Ada juga yang sudah membuat SOP akan tetapi pegawainya yang kurang mempunyai komitmen. Kondisi di atas secara relatif memberikan gambaran bahwa para pegawai sudah ada kesadaran untuk upaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan membuat SOP untuk setiap urusan. Sebagai langkah berikutnya sangat diperlukan dorongan kepemimpinan kecamatan/kelurahan untuk selalu mensosialisasikan dan menghibau kepada sumberdaya manusia/aparatur berkomitmen terhadap

peraturan yang berlaku. Di masyarakat ada sebagian yang belum tanggap atau belum mengetahui rambu-rambu dalam SOP yang sudah ada. Hal ini dapat dimaklumi karena sering terjadi masyarakat merasa bahwa keinginannya berurusan dengan pemerintahan harus cepat kurang menyadari bahwa yang kantor melayani banyak orang. Pengembangan selanjutnya rasanya sangat perlu untuk selalu melibatkan tokoh masyarakat/lembaga desa yang ada untuk ikut berpartisipasi dalam proram pemerintahan desa. Dari jawaban angket di atas kiranya juga dapat dipakai sebagi rujukan pimpinan untuk mempertimbangkan pengambilan keputusan terhadap beberapa alternatif kegiatan dalam menunjang dan meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan misinya.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Secara teknis kegiatan pengabdian pada masyarakat dapat berjalan dengan lancar. Ditinjau dari aspek kehadiran peserta relative tinggi. Respon peserta terhadap pelaksanaan pengabdian pada aspek bagaimana memberikan pelayanan prima juga sangat baik. Dalam hal ini justru mereka mengusulkan agar dilakukan lagi karena mereka menganggap hal tersebut penting dan ada upaya untuk ingin selalu melakukan penyempurnaan terhadap kualitas pelayanan. Dalam pelaksanaan pengabdian relatif tidak ada kendala dalam proses penyelenggaraanya, mulai dari perijinan sampai pada saat berakhirnya pengabdian. Kegiatan ini sangat didukung oleh sikap Camat yang sangat proaktif dan penuh pemahaman dalam menghadapi berbagai permasalahan yang muncul.

Keberhasilan tersebut juga didukung dengan realitas:

1. Adanya respon positif dari pimpinan kecamatan terhadap substansi materi pengabdian masyarakat.
2. Adanya respon positif dari pemerintahan desa akan pentingnya pelayanan yang baik pada masyarakat. Kegiatan ini sangat menunjang ketercapaian kualitas pelayanan sebagaimana tujuan yang ada pada Undang Undang Pelayanan Publik.

3. Tingkat kehadiran peserta relative tinggi. Mereka antusias karena merasa perlu memahami aspek kualitas pelayanan untuk dapat diterapkan pada pekerjaannya.
4. Para aparatur desa, yang pekerjaannya berhubungan langsung dengan masyarakat sangat antusias menerima pencerahan tentang upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Dari catatan angket yang diberikan oleh peserta maka hal-hal penting sebagai tindak lanjut kiranya:

1. Perlu dilakukan secara berkesinambungan adanya sosialisasi hal-hal terkait dengan sistem pelayanan sesuai dengan tupoksi para aparatur
2. Mencoba untuk menerapkan SOP pada masing-masing unit
3. Perlu pengawasan dan dukungan dari kepemimpinan yang ada
4. Hakekat pemahaman tentang Pelayanan Prima perlu dilakukan juga terhadap masyarakat untuk memberi kesadaran pada mereka akan pentingnya pemahaman mekanisme dan birokrasi dalam berurusan dengan kantor pemerintah.
5. Upaya peningkatan terhadap aspek-aspek yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan pada masyarakat oleh pejabat yang mempunyai kewenangan.

B. Saran

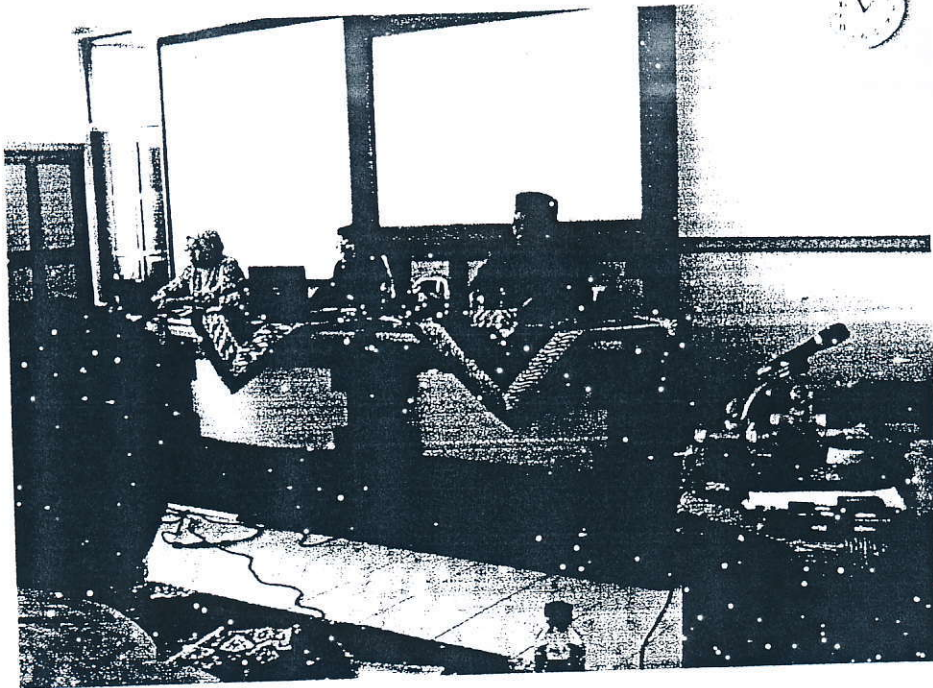
Ada beberapa saran yang kiranya dapat menjadi alternatif untuk peningkatan kualitas pelayanan, antara lain :

1. Pihak Pemerintah Daerah perlu melakukan sosialisasi pada aparatur desa dan kecamatan akan teknis pelayanan yang baik.
2. Perlu adanya komitmen bersama dari kelembagaan dan aparturnya baik tingkat kecamatan maupun kelurahan untuk bersama-sama mengimplementasikan peraturan pemerintah atau peraturan desa terkait dengan pelayanan.
3. Pemerintah Daerah perlu untuk selalu mengevaluasi terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat.
4. Dalam hal pelaksanaan kebijaksanaan pelayanan, pemerintah perlu melibatkan masyarakat untuk hal-hal yang terkait dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan.

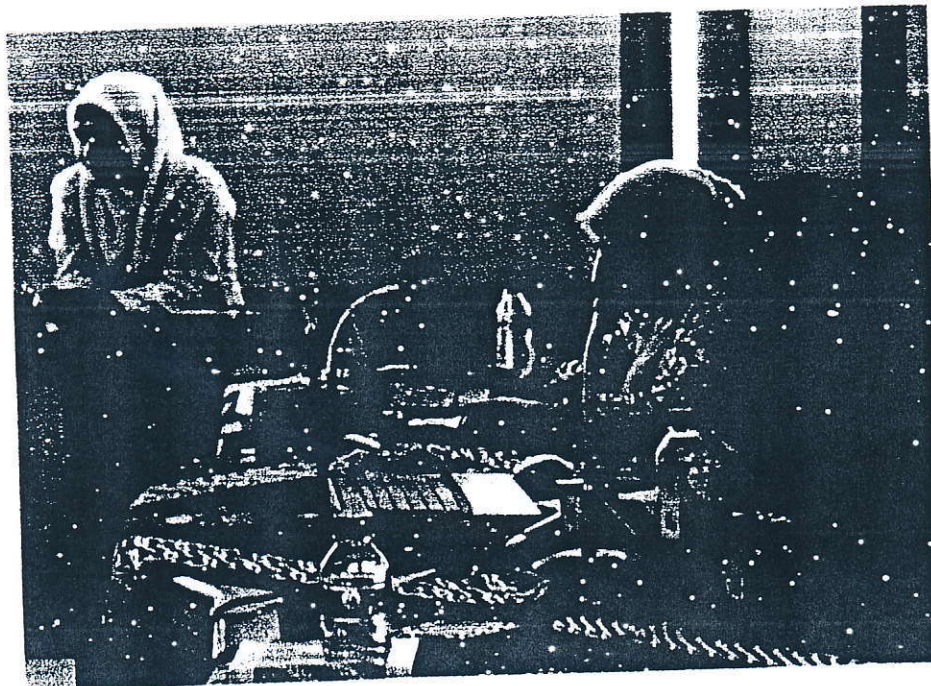
DAFTAR PUSTAKA

- Fandi Tjiptono, 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Handi Irawan, 2004. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2004. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Undang Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

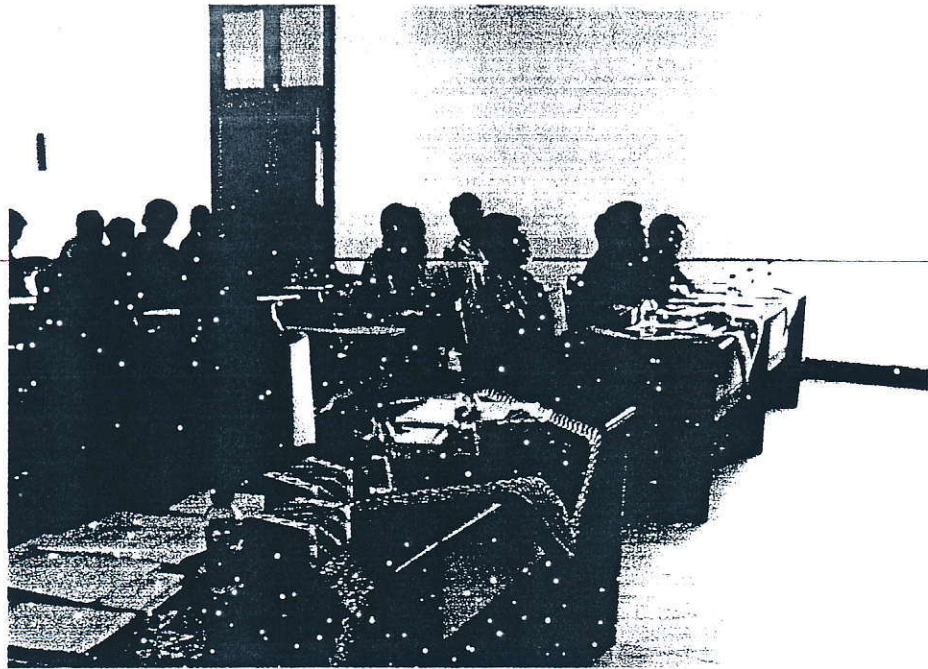
LAMPIRAN



Rosidah, M.Si, Djihad Hisyam, M.Pd, Dapan, M.Kes
Sedang menyampaikan Materi Pelayanan Prima



Para narasumber pelatihan Pelayanan Prima



Peserta Pelatihan Pelayanan Prima mengajukan pertanyaan



Peserta Pelatihan Pelayanan Prima



KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
KAMPUS WATES.

Alamat : Jalan Bayangkara No.7 Wates Telepon : (0274) 773906

PERJANJIAN PELAKSANAAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT
ANTARA
KETUA PENGELOLA DENGAN DOSEN PENGABDI
NOMOR: 254/UN34.38/PPM/2012

Pada hari ini, Kamis tanggal sembilan belas bulan April tahun dua ribu dua belas, yang bertanda tangan di bawah ini :

3. Dapan.M.Kes : Ketua Pengelola UNY Kampus Wates, selaku Pejabat Pembuat Komitmen selanjutnya disebut PIHAK PERTAMA
4. Djihad Hisyam,M.Pd : Dosen Fakultas Ilmu Sosial Kampus Wates, Universitas Negeri Yogyakarta selaku Pelaksana Kegiatan PPM Selanjutnya disebut PIHAK KEDUA

Kedua belah pihak secara bersama-sama telah sepakat mengadakan Perjanjian Pelaksanaan Pengabdian pada Masyarakat Kampus Wates, UNY Tahun 2012 sebagaimana dalam Surat Keputusan Ketua Pengelola No. 42 Tahun 2012, tgl. 16 April 2012 , dengan ketentuan sebagai berikut:

PIHAK PERTAMA memberikan tugas kepada PIHAK KEDUA, dan PIHAK KEDUA menerima tugas untuk mengkoordinir/penanggungjawab pelaksanaan kegiatan Pengabdian pada Masyarakat dengan judul:

**“Pelaksanaan Pelayanan Prima Bagi Aparatur Pemerintah Kecamatan Pengasih,
Kabupaten Kulon Progo”**

Dengan personil pengabdi sebagai berikut:

- | | | |
|-----------------------|----------------------------|------------|
| 1. Djihad Hisyam,M.Pd | NIP 19501103 197803 1 002 | Gol. IV/b |
| 2. Cholisin.M.Si | NIP. 19550801 198503 1 002 | Gol. IV/b |
| 3. Dapan,M.Kes | NIP 19571012 198502 1 001 | Gol. IV/b |
| 4. Rosidah,M.Si | NIP 19620422 198903 2 001 | Gol. IV/b |
| 5. Ani Widayati,M.Pd | NIP 19730908 200112 2 001 | Gol. III/a |
| 6. Farlianto,SE | NIP 19700925 200012 1 001 | Gol. III/a |

TUJUAN

Kegiatan Pengabdian pada Masyarakat Kampus Wates UNY Tahun 2012 bertujuan setiap dosen dapat melaksanakan pengembangan pendidikan dan pengabdian yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat demi menunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi

Pasal 2

Lingkup Kegiatan

- (3) PIHAK PERTAMA menyerahkan kepada PIHAK KEDUA, dan PIHAK KEDUA menerima dari PIHAK PERTAMA, untuk melaksanakan kegiatan Pengabdian pada Masyarakat Kampus Wates UNY Tahun 2012
- (4) PIHAK KEDUA berkewajiban melaksanakan seluruh kegiatan Pengabdian pada Masyarakat dan menyerahkan laporan kepada Pihak Pertama.

Pasal 3

Pembiayaan

Kegiatan Pengabdian pada Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Fakultas Ekonomi Kampus Wates UNY Tahun 2011 dibiayai dari Dana DIPA Universitas Negeri Yogyakarta, Nomor: 0610/023-04.2.16/14/2012, tanggal 9 Desember 2011.

- (1) Biaya pelaksanaan Pengabdian pada Masyarakat sebesar Rp 13.000.000,00 (Tiga belas juta rupiah). Jumlah biaya tersebut akan dibayarkan PIHAK PERTAMA kepada PIHAK KEDUA dengan ketentuan sebagai berikut:
 - (a) Tahap Pertama sebesar $70\% \times \text{Rp } 13.000.000,00 = \text{Rp } 9.100.000,00$ dibayarkan setelah penandatanganan kontrak oleh kedua belah pihak.
 - (b) Tahap Kedua sebesar $30\% \times \text{Rp } 13.000.000,00 = \text{Rp } 3.900.000,00$ dibayarkan setelah Pihak Kedua menyerahkan laporan kepada Pihak Pertama
 - (c) Pembayaran biaya tahap pertama dan kedua potong PPh Psl 21 dari jumlah biaya manajemen.

Rincian penggunaan dana sebagai berikut:

(a) Biaya Operasional	: 60%
(b) Biaya Pelaporan	: 15%
(c) Biaya Manajemen	: 25%
Jumlah	: 100%

Pasal 4

Jangka Waktu Pelaksanaan

Jangka waktu Pelaksanaan Penelitian Berbasis Keilmuan/keahlian Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ekonomi UNY Kampus Wates, Tahun 2012 selama 3 (tiga) bulan, sejak tanggal 19 April 2012 sampai dengan tanggal 18 Juli 2012.

Pasal 5

Penyerahan Laporan

Pihak Kedua harus menyerahkan laporan kegiatan sebanyak 4 ekp selambat-lambatnya tanggal 18 Juli 2012 dengan format cover sebagai berikut:

PENGABDIAN PADA MASYARAKAT DI BIAYAI DENGAN ANGGARAN
DIPA UNY TAHUN 2012

SK. KETUA PENGELOLA No. 42 TAHUN 2012, TANGGAL 16 APRIL 2011
NOMOR PERJANJIAN: 254/UN34.38/PPM/2012

Pasal 6
Bea Materai

Bea materai yang diperlukan untuk surat perjanjian ini menjadi tanggung jawab PIHAK KEDUA

Pasal 7
Sanksi

PIHAK KEDUA bertanggung jawab atas selesainya pelaksanaan kegiatan Pengabdian pada Masyarakat Kampus Wates UNY Tahun 2012 dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan dan apabila melampaui batas tersebut dikenakan denda keterlambatan sebesar 1⁰/₀₀ (satu permil) setiap hari keterlambatan dengan denda maksimal sebesar 5% (satu persen) dari nilai kontrak.

Pasal 8
Lain-lain

Segala sesuatu yang belum diatur dalam Surat Perjanjian atau perubahan-perubahan yang dipandang perlu oleh kedua belah pihak, akan diatur lebih lanjut dalam Surat Perjanjian Tambahan (Addendum) dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Surat Perjanjian.

Pasal 9
Penutup


- (c) Surat perjanjian ini disusun dalam rangkap 6 (enam) bermeterai cukup dan masing-masing rangkap mempunyai kekuatan hukum yang sama
- (d) Hal-hal yang belum diatur dalam Surat Perjanjian ini ditentukan oleh kedua belah pihak secara musyawarah

PIHAK KEDUA
Dosen Pengabdi



Djihad Hisyam.,M.Pd
NIP 19501103 197803 1 002

PIHAK PERTAMA
Ketua Pengelola,
Gerakan PPK Kampus Wates



Dagan.,M.Kes
NIP 19571012 198502 1 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN EKONOMI

at : Kampus Karangmalang Yogyakarta 55281 Telp. 586168 psw. 247, 248, 249

LAPORAN PELAKSANAAN SEMINAR
HASIL PPM

1. Nama Peneliti : *Djihad Hisyam, MPd.*
2. Jurusan : *Pendidikan Administrasi*
3. Fakultas : Ilmu ~~Sosial dan~~ Ekonomi, Universitas Negeri
Yogyakarta
4. Status PPM Kelompok
 Institusional
5. Judul PPM : *Pelatihan Pelayanan Prima
Bagi Aparatur Penerimaan
Kecamatan Pengasih
Kabupaten Kulon Progo*
6. Pelaksanaan : Tanggal : *30 Agustus 2012*
Pukul : *10.00 - 12.00*,
7. Tempat : *UNY Kampus Wates*
8. Dipimpin oleh : Ketua : *Murtiningsih, MPd*
Sekretaris : *Rosidah, MSi*
9. Peserta : a. Konsultan : *1* orang
b. Nara Sumber : *1* orang
c. BPP : *2* orang
d. Peserta lain : *9* orang
- +
Jumlah : *11* orang
(daftar terlampir)

10. Hasil Seminar :

Setelah mempertimbangkan penyajian, penjelasan, argumentasi serta sistematika dan tata tulis , seminar berkesimpulan :

Laporan Hasil PPM tersebut di atas :

- a. Diterima, tanpa revisi/pembenahan;
- b. Diterima, dengan revisi/pembenahan;
- c. Dibenahi, untuk diseminarkan ulang.

11. Catatan:

1. Pada jumlah prosentase upaya di cek lagi sehingga penjumlahannya ada 100%.
2. Pada beberapa bagian masih ada pengalihan yang salah mengenai lokasi

Sekretaris,



Rosidah, M.Si

NIP.

Mengetahui :

Badan Pertimbangan

PPM



Winarno, M.Si

NIP.

Ketua Sidang,



Murtiningsih, M.Pd.


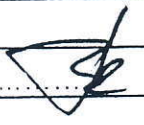


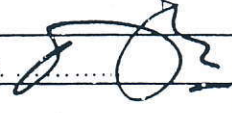







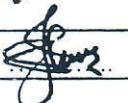











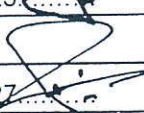




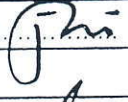
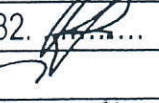
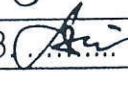

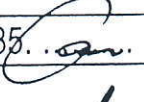
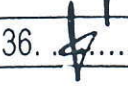
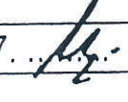
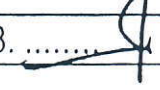

NIP.

Dlm.Keg. PPM UNY Kampus Wates

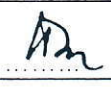
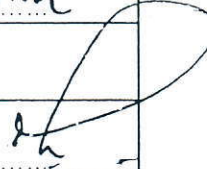
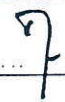
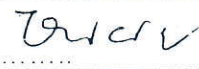


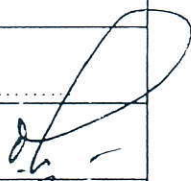






Dengan Judul :

Pelayanan Prima Bagi Aparatur Pemerintah Kec.Pengasih, Kab.Kulon Progo

Hari : Sabtu, Tgl. 5 Mei 2012

No	Nama	Instansi	Tanda-tangan
1	Santoso,S.IP,M.Si	Kecamatan Pengasih	1.
2	Drs. Daldiri	s.d.a	2. 
3	Ir. Wahyu Wibowo BS	s.d.a	3. 
4	Ramelan,S.IP	s.d.a	4. 
5	Jumarna,S.IP	s.d.a	5. 
6	Murdiyono,S.IP	s.d.a	6. 
7	Drs. Abdul Kahar	s.d.a	7. 
8	Parsinah	s.d.a	8. 
9	Winarta	s.d.a	9. 
10	Sumaryono	s.d.a	10. 
11	Sumiarsih	s.d.a	11. 
12	Basuki	s.d.a	12. 
13	Kabul	s.d.a	13. 
14	Sudi W.	s.d.a	14. 
15	Sutarno	s.d.a	15. 
16	Rr. Sukesi	s.d.a	16. 
17	Saptaningsih	s.d.a	17. 
18	Sumanto	s.d.a	18. 
19	Mujirin	s.d.a	19. 
20	Suwarno	s.d.a	20. 
21	Rintono,S.TP	s.d.a	21. 
22	Iwan Santosa	s.d.a	22. 
23	Ismail Maliq	s.d.a	23. 
24	Pujiantoro	s.d.a	24. 
25	Kelik Sutanta	s.d.a	25. 
26	Yuli Nugroho Santoso	s.d.a	26. 
27	R.Nur Edy Suryowobowo	s.d.a	27. 
28	Muryadi,BA	s.d.a	28. 
29	Rr. Retno Prastiwiningrum,SE	s.d.a	29. 
30	Fajar Sucipto,SE	s.d.a	30. 
31	Rohmat Arifin	s.d.a	31. 
32	R. Sumbogo,A.Md	s.d.a	32. 
33	Suwarna Utama,SP	s.d.a	33. 
34	Maryadi	s.d.a	34. 
35	C. Iriyanto,SE	s.d.a	35. 
36	Silik Haryanto	s.d.a	36. 
37	Bambang Wijonarko	s.d.a	37. 
38	Legimin PW	s.d.a	38. 
39	Ika Yanti	s.d.a	39. 

Dim. Keg. Seminar Hasil PPM UNY Kampus Wates
 Hari : Kamis, Tgl.30 Agustus 2012

No	Nama	Jabatan/ Instansi	Tanda tangan
1	Bambang Priyonoadi, M.Kes	Wakil Dekan I FIK	1.
2	Cholisin, M.Si	Wakil Dekan I FIS	2.
3	Dr. Sugito, M.A	Wakil Dekan I FIP	3.
4	Dapan, M.Kes	Ketua Pengelola	4. 
5	R. Sunardianta, M.Kes	Sekretaris Bidang1	5.
6	Djihad Hisyam, M.Pd	Sekretaris Bidang2	6. 
7	Sudarmanto, M.Kes	Sekretaris Bidang3	7. 
8		BP. PPM FIK	8.
9	Winarno, M.Si	BP. PPM FE	9. 
10		BP. PPM FIP	10.
11	Hidayati, M.Hum	Pengabdi Dosen FIP	11. 
12	Murtiningsih, M.Pd	s.d.a	12. 
13	Bambang Saptono, M.Si	s.d.a	13.
14	Supartinah, M.Hum	s.d.a	14.
15	Djihad Hisyam, M.Pd	Pengabdi Dosen FIS8FE	15. 
16	Rosidah, M.Si	s.d.a	16. 
17	Ani Widayati, M.Pd	s.d.a	17. 
18	Farlianto, SE	s.d.a	18. 
19	Sriawan, M.Kes	Pengabdi Dosen FIK	19. 
20	Sri Mawarti, M.Pd	s.d.a	20. 
21	F. Suharjana, M.Pd	s.d.a	21. 
22			22.
23			23.

Mengetahui,
 BP. PPM FE

