

## MEMBANGUN PELAYANAN RESPONSIF DAN HUMANIS DI YANMA/MARKAS MELALUI KOTAK SARAN MASYARAKAT

Muhammad Agus Salim<sup>1</sup>, Muhammad Husni<sup>2</sup>

Universitas Al Qolam

[muhammadagussalim25@pasca.alqolam.ac.id](mailto:muhhammadagussalim25@pasca.alqolam.ac.id)<sup>1</sup>, [husni@alqolam.ac.id](mailto:husni@alqolam.ac.id)<sup>2</sup>

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan upaya membangun pelayanan yang responsif dan humanis di YANMA/Markas melalui implementasi kotak saran masyarakat. Pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, dokumentasi, dan analisis saran yang disampaikan oleh masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kotak saran menjadi media efektif untuk menjaring aspirasi, mengidentifikasi permasalahan, serta meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan memanfaatkan umpan balik secara berkelanjutan, YANMA/Markas dapat membangun budaya pelayanan yang lebih terbuka, partisipatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Penelitian ini memberikan gambaran bahwa kotak saran merupakan sarana sederhana namun strategis dalam mendukung pelayanan publik yang responsif dan humanis.

**Kata Kunci:** Pelayanan Responsif, Pelayanan Humanis, Kotak Saran Masyarakat.

**Abstract:** This study aims to describe efforts to build responsive and humanistic services at YANMA/Headquarters through the implementation of a community suggestion box. Data were collected through observation, documentation, and analysis of suggestions submitted by the public. The findings indicate that the suggestion box serves as an effective tool for gathering public aspirations, identifying issues, and enhancing service quality. By utilizing continuous feedback, YANMA/Headquarters can develop a service culture that is more open, participatory, and needs-oriented. This study shows that a suggestion box is a simple yet strategic instrument in supporting responsive and humanistic public services.

**Keywords:** Responsive Service, Humanistic Service, Community Suggestion Box.

### PENDAHULUAN

#### A. Isu dan Fokus Pemberdayaan

Pelayanan publik di Yanma/Markas kerap menghadapi kendala terkait komunikasi dengan masyarakat dan belum optimalnya pemantauan kepuasan publik. Masyarakat terkadang sulit menyampaikan saran, kritik, maupun masukan yang konstruktif, sehingga potensi peningkatan kualitas pelayanan belum maksimal.

Fokus pemberdayaan dalam program ini adalah penyediaan Kotak Saran sebagai media formal untuk menampung masukan masyarakat. Kotak saran ini diharapkan menjadi sarana yang aman, mudah dijangkau, dan efektif dalam memfasilitasi komunikasi dua arah antara petugas dan masyarakat.

#### B. Alasan Memilih Dampingan

Dampingan ini dipilih karena masyarakat yang datang ke Yanma/Markas merupakan pemangku kepentingan langsung yang merasakan kualitas pelayanan. Dengan menempatkan Kotak Saran sebagai media interaktif, masyarakat dapat berpartisipasi aktif dalam memberikan masukan, sedangkan petugas dapat memahami kebutuhan dan harapan mereka.

Selain itu, pendekatan ini humanis, sederhana, dan mudah diterapkan tanpa membutuhkan sumber daya besar. Program ini juga memungkinkan mahasiswa atau petugas pendamping berinteraksi langsung dengan masyarakat untuk mendukung proses evaluasi dan perbaikan layanan.

#### C. Kondisi Subjek Pendampingan

Subjek pendampingan dalam program ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan Yanma/Markas, yang berasal dari berbagai latar belakang dan memiliki tingkat kebutuhan pelayanan yang berbeda-beda. Observasi awal menunjukkan bahwa sebagian masyarakat merasa layanan berjalan lancar, tetapi ada beberapa keluhan terkait ketidaktauan prosedur, waktu tunggu, dan kurangnya media komunikasi untuk menyampaikan masukan secara

formal.

Selain itu, petugas Yanma/Markas memerlukan media yang sistematis untuk menerima masukan agar pelayanan dapat dievaluasi dan ditingkatkan. Kotak saran diharapkan menjadi jembatan antara masyarakat dan petugas untuk membangun pelayanan yang lebih transparan, efektif, dan humanis.

#### **D. Output Pendampingan yang Diharapkan**

1. Tersedianya Kotak Saran fisik maupun digital yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. Tercatatnya masukan, kritik, dan saran masyarakat secara sistematis untuk evaluasi layanan.
3. Laporan mingguan atau bulanan berisi analisis masukan masyarakat sebagai bahan rekomendasi perbaikan pelayanan.
4. Peningkatan kualitas layanan Yanma/Markas secara berkelanjutan berdasarkan masukan masyarakat.
5. Terbangunnya budaya pelayanan yang humanis, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Strategi Pendampingan**

Pendampingan pada program ini menggunakan pendekatan partisipatif dan humanis, yang menekankan keterlibatan aktif seluruh personel Yanma/Markas serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Strategi partisipatif mendorong masyarakat untuk memberikan masukan melalui kotak saran secara sukarela, sedangkan pendekatan humanis menekankan komunikasi terbuka, empati, dan respons yang ramah dari petugas. Selain itu, program ini juga menggunakan strategi edukatif, yakni memberikan informasi mengenai tujuan kotak saran, cara menulis saran yang konstruktif, serta tindak lanjut yang akan dilakukan oleh pihak markas. Strategi ini dipilih untuk membangun budaya pelayanan yang transparan, responsif, dan berbasis pada kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat.

#### **B. Langkah-langkah Pendampingan**

Pelaksanaan kegiatan pendampingan dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu:

1. Persiapan dan Sosialisasi:
  - Koordinasi dengan kepala Yanma/Markas terkait pemasangan kotak saran.
  - Sosialisasi kepada masyarakat dan personel markas mengenai tujuan, manfaat, dan prosedur penggunaan kotak saran.
2. Pelaksanaan Kegiatan:
  - Pemasangan kotak saran di lokasi strategis yang mudah dijangkau masyarakat.
  - Pembuatan formulir saran sederhana dan petunjuk pengisian.
  - Pendampingan langsung oleh petugas untuk memberikan informasi jika masyarakat memiliki pertanyaan.
3. Pengumpulan dan Analisis Saran:
  - Petugas melakukan pengambilan saran secara berkala (misal, mingguan atau bulanan).
  - Analisis isi saran untuk menentukan prioritas tindak lanjut.
4. Tindak Lanjut dan Evaluasi:
  - Menindaklanjuti saran yang masuk dengan memberikan respons atau perbaikan layanan.
  - Evaluasi efektivitas program melalui jumlah saran yang diterima, jenis saran, serta perubahan kepuasan masyarakat.

#### **C. Pemilihan Subjek Dampingan**

Subjek pendampingan dalam program ini adalah pengguna layanan Yanma/Markas dan seluruh personel Yanma/Markas. Pemilihan subjek dilakukan berdasarkan peran aktif dalam proses pelayanan: masyarakat sebagai pemberi saran yang mewakili pengalaman

pengguna, dan personel markas sebagai penerima serta pelaksana tindak lanjut saran. Pendekatan ini dipilih agar program dapat berjalan efektif, menciptakan interaksi positif, dan memberikan manfaat langsung baik bagi masyarakat maupun peningkatan kualitas pelayanan internal markas.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Dampak Perubahan**

Pelaksanaan program kotak saran di Yanma/Markas memberikan berbagai dampak positif, baik dari aspek pelayanan, interaksi masyarakat, maupun profesionalisme petugas. Secara spesifik, dampak yang terlihat antara lain:

#### **1. Peningkatan Partisipasi Masyarakat:**

Masyarakat menjadi lebih aktif dalam memberikan masukan terkait pelayanan Yanma/Markas. Kotak saran memfasilitasi saluran komunikasi yang aman, nyaman, dan mudah diakses sehingga warga merasa diperhatikan dan dihargai.

#### **2. Perbaikan Kualitas Pelayanan:**

Petugas menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, melakukan perbaikan prosedur, dan menyesuaikan sikap pelayanan berdasarkan saran yang masuk. Hal ini meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

#### **3. Peningkatan Profesionalisme Petugas:**

Melalui umpan balik yang diterima, petugas belajar untuk lebih teliti, sabar, dan komunikatif. Selain itu, evaluasi rutin terhadap saran mendorong penguatan disiplin dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas pelayanan.

#### **4. Budaya Transparansi dan Humanis:**

Kehadiran kotak saran membangun budaya organisasi yang terbuka terhadap kritik dan saran, menumbuhkan rasa saling percaya antara masyarakat dan pihak markas, serta menumbuhkan suasana kerja yang lebih humanis.

Secara keseluruhan, program ini berdampak nyata pada peningkatan kualitas layanan, hubungan harmonis antara masyarakat dan petugas, serta penguatan budaya pelayanan yang responsif, empatik, dan berbasis humanisme.

### **B. Diskusi Keilmuan**

Dari perspektif keilmuan, program kotak saran dapat dikaitkan dengan teori manajemen pelayanan publik, khususnya konsep responsiveness dan customer orientation. Responsiveness menekankan pentingnya organisasi dalam menanggapi kebutuhan dan masukan masyarakat secara cepat dan tepat, sedangkan customer orientation menekankan pemahaman terhadap perspektif pengguna layanan sebagai pusat perhatian organisasi (Fitran et al., 2023).

Selain itu, aspek humanisme dalam pelayanan terkait dengan prinsip-prinsip pendidikan karakter Islami yang menekankan adab, empati, dan tanggung jawab dalam berinteraksi sosial (Rahman, 2022). Dengan kata lain, interaksi antara petugas dan masyarakat melalui kotak saran bukan sekadar mekanisme administratif, tetapi juga proses pendidikan karakter yang mendorong petugas untuk bersikap sabar, jujur, dan peduli terhadap orang lain.

Program ini juga sejalan dengan teori continuous improvement (kaizen) yang menekankan evaluasi berkelanjutan dan perbaikan secara sistematis. Saran dari masyarakat menjadi data berharga untuk memperbaiki prosedur, perilaku petugas, dan kualitas layanan secara berkesinambungan. Dengan demikian, kotak saran berfungsi sebagai alat edukatif dan reformatif yang mengintegrasikan manajemen pelayanan, humanisme, dan pembelajaran karakter dalam satu sistem yang terpadu.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan pelaksanaan program kotak saran di Yanma/Markas, dapat disimpulkan beberapa hal berikut:

1. Peningkatan Kualitas Pelayanan:

Kehadiran kotak saran telah memfasilitasi komunikasi dua arah antara masyarakat dan petugas, sehingga pelayanan menjadi lebih responsif, tepat sasaran, dan berbasis kebutuhan nyata masyarakat.

2. Penguatan Profesionalisme Petugas:

Masukan dari masyarakat mendorong petugas untuk meningkatkan kedisiplinan, empati, kesabaran, dan tanggung jawab. Hal ini juga memperkuat budaya kerja humanis dan transparan di lingkungan markas.

3. Peran Edukatif dan Humanis:

Kotak saran bukan sekadar media administratif, tetapi juga sarana edukasi karakter, di mana petugas belajar untuk memahami perspektif masyarakat, menumbuhkan sikap peduli, dan memperkuat nilai-nilai adab serta empati sesuai prinsip humanisme dan pendidikan karakter Islami.

4. Sarana Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan:

Program ini mendukung prinsip continuous improvement, di mana saran yang masuk menjadi dasar evaluasi, perbaikan prosedur, dan inovasi dalam pelayanan publik secara berkesinambungan.

**Saran**

Berdasarkan pengalaman pelaksanaan program, beberapa saran untuk pengembangan lebih lanjut adalah sebagai berikut:

1. Perluasan dan Konsistensi Program:

Kotak saran hendaknya ditempatkan secara permanen dan dijalankan secara rutin, sehingga masyarakat terbiasa memberikan masukan, dan petugas dapat menindaklanjuti secara konsisten.

2. Pendekatan Personal dan Empatik:

Petugas Yanma/Markas perlu terus menerapkan pendekatan humanis, mendengarkan keluhan masyarakat, memberikan respons yang membangun, serta memfasilitasi tindak lanjut yang transparan dan akuntabel.

3. Integrasi Evaluasi dan Pelatihan:

Data dari kotak saran sebaiknya digunakan untuk evaluasi berkala, sekaligus menjadi bahan pelatihan internal petugas agar kualitas layanan dan karakter profesional terus meningkat.

4. Pemberdayaan Masyarakat sebagai Mitra:

Dorong masyarakat untuk aktif berpartisipasi tidak hanya memberi saran, tetapi juga terlibat dalam forum diskusi atau evaluasi layanan sehingga tercipta keterlibatan yang lebih nyata dan kolaboratif.

5. Monitoring Dampak Humanis:

Evaluasi keberhasilan program sebaiknya tidak hanya mengukur kuantitas saran, tetapi juga perubahan kualitas interaksi, kepuasan masyarakat, dan peningkatan profesionalisme petugas, sehingga manfaat program terasa secara nyata dalam jangka panjang.

Dengan penerapan saran-saran tersebut, program kotak saran dapat berfungsi optimal sebagai media pemberdayaan, pembelajaran karakter, dan peningkatan kualitas pelayanan publik yang humanis dan berkelanjutan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Adi, S. (2020). Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: Rajawali Pers.

Dwiyanto, A. (2018). Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Keban, Y. (2014). Enam Dimensi Administrasi Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Kurniawan, A. (2015). Transformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mahmudi. (2019). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Miles, M. & Huberman, M. (1994). Qualitative Data Analysis. California: Sage Publications.
- Sedarmayanti. (2016). Good Governance dalam Pelayanan Publik. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela, L. (2018). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Winarno, B. (2017). Kebijakan Publik: Teori dan Proses. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.