

Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kebudayaan, Pemuda Dan Olah Raga Serta Pariwisata Kabupaten Karo

Ingan Ukur Br Sitepu¹, Menanti br Sembiring², Lyasna Rosalina Br Ginting³, Prinsa Ekarina Br Ginting⁴

^{1,2,3,4}Prodi Manajemen, Fakultas Soshum, Universitas Quality Berastagi, Indonesia

Email : sitepuinganukur@gmail.com

Article History:

Received: 01 Oktober 2025

Revised: 08 November 2025

Accepted: 10 November 2025

Keywords:

Strategi,
pelayanan,
Masyarakat

Strategi,
Kepuasan

Abstract: Tujuan pengabdian ini bertujuan bagi sebuah pernyataan seberapa puas masyarakat dengan produk dan layanan yang mereka terima di Dinas kebudayaan dan pemuda olahraga Kabupaten karo. kerja yang dilakukan adalah interview untuk mencari solusi dari permasalahan. Untuk itu, bagi kepuasan tersebut bertujuan untuk memelihara diri seorang pekerja atau karyawan dalam tata tertib dan kelancaran pelaksanaan kegiatan bekerja maupun tugas, sehingga mendapat hasil yang maksimal. Metode strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada prodak laianan di Dinas Kebudayaan penulis melakukan survei dan langsung wawancara padam pelanggan atau pengguna, untuk mempermudah mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat tentang layanan pada produk yang di terima oleh masyarakat.

PENDAHULUAN

Strategi pelayanan adalah suatu perencanaan dan pendekatan sistematis yang dirancang oleh suatu organisasi, lembaga, atau perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, masyarakat, atau pengguna jasa. Strategi ini mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi layanan agar mampu memenuhi harapan serta kebutuhan pengguna secara efektif, efisien, dan memuaskan.

Kotler dan Keller (2016), Strategi pelayanan merupakan pendekatan sistematis dalam memberikan pelayanan yang bertujuan untuk menarik, mempertahankan, dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Lupiyoadi (2013), Strategi pelayanan adalah upaya organisasi dalam mengelola dan menyampaikan jasa yang berkualitas kepada pelanggan, dengan memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, dan keramahan. Zeithaml, Bitner & Gremler (2018) Strategi pelayanan adalah perencanaan jangka panjang yang dirancang untuk mencapai kepuasan pelanggan melalui penciptaan nilai yang unggul dalam proses pemberian layanan.

Kepuasan pelanggan dan kemampuan para pemilik perusa Dalam kehidupan sehari hari dimana pun manusia berada selalu membutuhkan ketentuan dan peraturan yang akan mengatur dan membatasi kegiatan setiap mperilakunya, namun peraturan tersebut tidak aan berarti bila tidak di sertai dengan sanksi bagi para ketentuan pelanggaran.

Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara harapan terhadap produk/jasa dan kenyataan yang diterimanya. Jika produk/jasa memenuhi atau melebihi harapan, pelanggan akan puas. Jika tidak, pelanggan akan merasa kecewa atau tidak puas.

Menurut Philip Kotler (2017), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapan mereka.

Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Beberapa faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan, antara lain:

- Kualitas Produk atau Jasa: Apakah produk/jasa sesuai dengan ekspektasi pelanggan?
- Pelayanan: Bagaimana interaksi antara pelanggan dengan penyedia layanan?
- Harga: Apakah harga sepadan dengan manfaat yang diperoleh pelanggan?
- Kemudahan Akses: Seberapa mudah pelanggan mendapatkan produk/jasa?
- Pengalaman Sebelumnya: Pengalaman pelanggan dalam menggunakan produk/jasa sebelumnya memengaruhi kepuasan mereka saat ini.
- Harapan Pelanggan: Jika ekspektasi terlalu tinggi dan tidak terpenuhi, kepuasan bisa menurun.
- Harapan Pelanggan: Jika ekspektasi terlalu tinggi dan tidak terpenuhi, kepuasan bisa menurun.

Dinas Kebudayaan Pemuda dan Olahraga serta pariwisata ini Masyarakat selalu membutuhkan informasi tentang wisata yang mau dituju Masyarakat atau pelanggan. Sekaligus pingin informasi wisata yang lagi rame dikunjungi Masyarakat. Menurut pengakuan para pegawai di Dinas tersebut lebih banyak pelanggan yang mencari informasi ke Dinas tersebut adalah orang manca negara dibandingkan dengan wisata lokal, karena kalau wisata local kebanyakan udah mengetahui letak wisata yang ada di tanah karo jadi nggak perlu meminta bantuan atau petunjuk dari Dinas tersebut.

Pegawai pada suatu organisasi adalah makhluk sosial yang menjadi kekayaan utama bagi setiap Perusahaan. Pegawai dan karyawan adalah orang yang menentukan tercapainya suatu tujuan organisasi maupun Perusahaan Menurut Hasibuan kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. kepuasan kerja dapat di pengaruhi factor factor sebagai berikut :

1. Balas jasa yang adil dan layak.
2. Penempatan kerja sesuai dengan ahlinya.
3. Berat ringannya suatu pekerjaan.
4. Suasana dan lingkungan pekerjaan.
5. Peralatan yang menunjang kegiatan yang sehari hari.
6. Sikap pemimpin dan kepemimpinannya.
7. Sikap pekerjaan monoton atau tidak.

Kepuasan kerja dalam pekerjaan dapat dinikmati oleh pemakai atau pelanggan dan bagi karyawan maupun pegawai bisa kita lihat dari besar kecil nya yang diterima dari upah atau balas jasa yang diberikan keoda pemilik Perusahaan tersebut. Kesimpulannya adalah akan berpengaruh dengan sendirinya terhadap keaktifan karyawan maupun pegawai di dalam bekerja sangat berpengaruh positif terhadap meningkatnya jumlah pelanggan setiap hari.

Mitra

Selanjutnya dibahas dalam pemanfaatan Strategikepuasan pelayanan diciptakan kebiasaan

kebiasaan yang mendukung tegaknya kepuasan. Menurut Kotler dan Keller (2016) kepuasan pelanggan perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang di rasakan dan yang di harapkan.

Kepuasan pelanggan yang di harapkan dalam indikator yang diberikan:

1. Kualitas produk yang di hasilkan
2. Kualitas pelayanan yang di berikan
3. Harga produk
4. Kemudahan mengakses produk

Kualitas sebuah produk adalah hal yang sangat mempengaruhi dan yang diharapkan oleh para pelanggan dengan kualitas yang positif dapat memberikan nilai yang positif.

SOLUSI

untuk membantu dan mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh mitra adalah sebagai berikut : memberikan penjelasan dengan diadakan sosialisasi untuk memberikan contoh yang sudah pernah memakai jasa Dinas Kebudayaan, Pemuda Olahraga Serta Pariwisata Berastagi ini, mengingat perlunya info pariwisata ini tentu jalan satu satunya harus meningkatkan mutu produk yang baik. Seharusnya Dinas tersebut selalu mensosialisasikan dan memahami bahwa dengan diberikan mutu sosialisasi yang tinggi maka di terima oleh nilai keinginan yang tinggi juga. berarti akan dicapai pula suatu keuntungan yang berguna, baik bagi pengguna jasa pariwisata ini maupun bagi Masyarakat sendiri oleh karena itu selalu menjalankan peraturan peraturan yang berlaku. Selain itu sendiri Dinas harus mengusahakan agar peraturan dengan jelas, semoga di pahami keadilan, yaitu berlaku baik bagi pengunjung atau Masyarakat baik dari manca negara maupun Masyarakat setempat itu sendiri.

Strategi Pelayanan sangat diperlukan baik pemakai atau pelaku jasa Dinas Kebudayaan dan olahraga serta pariwisata tersebut. Strategi yang di lakukan mereka Adalah mengadakan sosialisasi kepada Masyarakat agar Masyarakat dapat mengetahui tata letak wisata yang dia pilih untuk dia kunjungi. Analisis kepuasan pelanggan dinas Kebudayaan Pemuda dan olahraga serta Pariwisata ini , kepuasan di butuhkan untuk tujuan organisasi lebih jauh guna menjaga efisiensi dengan mencegah dan mengoreksi tindakan tindakan.

Target Luaran

Targen luaran yang akan dihasilkan dari kegiatan pengabdian adalah Kepala Dinas Kebudayaan dan olahraga serta pariwisata ini selalu sigap dengan menyampaikan kabar baru tentang wisata yang ada di Tanah karo ini, selalu memberkenan kabar bar uke pada Masyarakat tentang wisata dan berusaha akses Masyarakat tentang wisata di permudah, agar pelanggan tersebut. Merasa puas dengan informasi yang di dapat oleh pelanggan atau pun Masyarakat yang mau mendafatkan informasi.

Waktu Dan Tempat

Kegiatan pengabdian masyarakat ini akan dilaksanakan pada:

Tempat : Dinas kebudayaan dan Pemuda Olahraga serta pariwisata

Hari : Kamis

Tanggal : 09 Oktober 2025 jam 3.00 s/d selesai

mekanisme persiapan kegiatan PKM metode yang di gunakan dengan kolaborasi dosen prodi manajemen dan melibatkan beberapa orang mahasiswa prodi manajemen kegiatan dilakukan berupa diskusi dengan pegawai bagian Informasi, hasil diskusi tim dengan bagian

informasi Strategi Pelayanan sudah melakukan sosialisasi ke desa desa di mana tempat wisata yang akan di buka wisata yang dapat di kunjung Masyarakat. menurut pengakuan dan informasi yang kami dapatkan strategi yang di lakukan dinas ini mengadakan sosialisasi ke desa.

Penyampaian Materi (Teori dan praktek)

Langkah efektif yang digunakan pada kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilakukan untuk menjawab permasalahan yang dihadapi oleh mitra sebagai berikut :

1. Metode pertama, mengadakan diskusi dan di cari kesepakatan dengan mitra untuk mencari solusi dari permasalahan yang dihadapi antara lain : memberikan beberapa contoh yang pernah mengalami kepuasan yang di butuhkan para calon pelanggan dalam pemakaian produk tersebut.
2. Metode kedua, melaksanakan kegiatan tanya jawab yang produktif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan atau masyarakat
3. Metode ke tiga, mengadakan pendekatan dalam diskusi berkelanjutan sehingga mendapat kesepakatan kerja sama antara mitra dengan Universitas Quality Berastagi.

Jadwal Penelitian

| No | Nama Kegiatan | Bulan | | | | | | | | | | | | |
|----|---------------------------------|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|--|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | |
| 1 | Survei lokasi tempat pengabdian | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Pengusulan Proposal pengabdian | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Pelaksanaan Pengabdian | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Pembuatan Laporan Akhir | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Publikasi | | | | | | | | | | | | | |

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi pelayanan memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu instansi, baik itu pemerintah maupun swasta. Kepuasan masyarakat merupakan indikator keberhasilan pelayanan publik yang mencerminkan seberapa baik organisasi dalam memenuhi harapan dan kebutuhan penggunanya.

Dalam konteks pelayanan publik, strategi pelayanan tidak hanya sekadar memberikan layanan sesuai prosedur, tetapi juga menyentuh aspek emosional dan psikologis masyarakat, seperti rasa dihargai, didengar, dan diperlakukan secara adil.

Dinas Kebudayaan Pemuda dan Olahraga serta pariwisata telah melakukan sosialisasi ke Desa yang daerah wisata yang tidak lagi di kunjung Masyarakat, karena sebelumnya banyak pengunjung namun sekarang sudah sepi misalnya desa Siosar yang udah sempat rame pengunjung namun sekarang sudah sepi, jadi inilah berusaha menghidupkan Kembali dengan cara sering sering di berikan sosialisasi ke masarakat.

Kesepakatan dengan Mitra

Berdasarkan hasil interview dengan mitra usaha ini sangat membutuhkan kerja sama dan saling mengingatkan dan saling memotivasi demi Strategi pelyanan untuk meningkatkan kepuasan

Masyarakat. yang di lakukan setiap hari dan demi kemajuan pariwisata yang ada di Tanah Karo ini,terkhusus Dinas Kebudayaan Pemuda dan Olahraga serta Pariwisata.

Fasilitas

Strategi pelayanan :

1. Sistem informasi yang digitalisasi
2. Peningkatan Kualitas SDM
3. Penyediaan Informasi yang mudah di Akses
4. Mengadakan sosialisasi ke desa

Selain yang di terapkan yang lebih cepat trsmampaikan ke Masyarakat Adalah dengan di adakan sosialisasi, dan memberikan sebagai kepuasan bagi pelanggan ada tambahan fasilitas yang dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan gampang mengakses informasi.



Gambar 1. Foto Dokumentasi PKM

KESIMPULAN

Kebutuhan pasar untuk wilayah distribusi adalah berbeda beda permintaannya tergantung situasi dan kondisi ditentukan dalam jangka waktu mingguan atau bulan bahkan harian pun harus selalu menjalankan dan melakukan sosialisasi untuk strategi peningkatan kepuasan pelanggan supaya kegiatan harus terjalin dengan baik dan benar.

Setelah di diskusikan dengan bagian informasi bahwa kepuasan pelanggan yang di terapkan sudah berjalan dengan baik walau sesekali ada, merasa tidak puas yang di terapkan . tapi tetap di benahi system kepuasan pelanggan Dinas kebudayaan Pemuda olahraga serta pariwisata semakin hari semakin baik kepuasan pelanggan dan juga menambah keakrapan baik sesama pelanggan.

strategi yang semakin ketat berguna ini dalam menjalankan suatu usaha aspek kepuasan menjadi salah satu keunggulan sangat kompetitif, terutama menilai baik buruknya kualitas produk dari segi kepuasan pelanggan dalam suatu organisasi maupun suatu perusahaan. Dari hasil wawancara dengan bagian informasi maka strategi yg dilakukan mensosialisasikan dan memberi akses secara online agar Masyarakat gampang mengakses Lokasi wisata yang mau dikunjungi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto,Suharsimi,2010,prosedur penelitian suatu pendekatan praktek, edisi revisi Rineka Cipta Jakarta
- Aswath,Damodaran,Corporate Finance,Theory and Practice,New York : John Weley and Son Inc, 2001
- Business Essentials, Ronald J.Ebert and Ricky W.Griffin International Edition,Prentice Hali, 2000
- Kotler, P.,& Keller, K. L.(2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Manajemen Sumber Daya Manusia ,H.Edy Sutrisno, edisi pertama,kencana cetakan 2019
- Manajemen Sumber daya manusia Kotler dan Keller (2016)
- Manajemen Sumber daya manusia teori dan Aplikasi ,Irham Pahmicetakan ke 2 2-17
- Manajemen Sumber daya Manusia, Sondang P.Siagian , PT Bumi Aksara 2013
- Tjiptono, F. (2014). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.