

PENGUATAN PELAYANAN PUBLIK DAN PENINGKATAN PRODUK WARGA BINAAN LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KOTA TANGERANG

Ida Nurhayati^{1✉}, Efriyanto²⁾, Elly Mirati³⁾, Rahmanita Vidyasari⁴⁾

^{1,2,3,4)} Politeknik Negeri Jakarta

Jl. Prof. Dr. G.A Siwabessy Kampus UI Depok

✉ e-mail: ida.nurhayati@akuntansi.pnj.ac.id

Diterima: 20 November 2022 | Direvisi: 20 Desember 2022 | Diterbitkan: 31 Desember 2022

Abstract

As part of a government institution, penitentiary has duty to provide guidance for its inmates. The purpose of this community service activity is to improve the quality of correctional officers' service. Officers must always be oriented to the public interest by paying attention to the quality of services provided, so that the people served can provide positive responses. In addition to public service training for its apparatus, the activity also provide training on marketing and product packaging of works that have been produced by the assisted residents. The purpose of this service activity is so that the apparatus can provide maximum service to the inmates. Henceforth after being released from prison, inmates can be productive, and apply the skills they have acquired while in prison. Thus, they can help the family economy independently. The method is carried out by conducting excellent service socialization for prison officers. As for the assisted residents, it is carried out by means of interactive communication with the assisted residents so that it is more socialized and intensive. As a result, the apparatus can carry out more intensive and humane coaching. Likewise, the assisted residents can increase their knowledge of marketing and packaging to be more marketable.

Keywords: *public service, marketing, packaging, prisons, inmates.*

Abstrak

Lembaga Pemasayarakatan sebagai bagian dari institusi pemerintah, salah satu tugasnya melakukan pembinaan bagi penghuninya. Sebagai bagian dari institusi pemerintah, maka tujuan dari kegiatan pengabdian ini adalah agar pelayanan publik oleh para petugas Lapas merupakan salah satu unsur penting yang harus diberikan oleh para aparatur pemerintah. Para perugas harus senantiasa berorientasi pada kepentingan publik dengan memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan, agar masyarakat yang dilayani dapat memberikan tanggapan positif. Selain pelatihan pelayanan public bagi aparaturnya, kepada warga binaannya diberikan pelatihan pemasaran dan pengemasah produk hasil karya yang telah dihasilkan oleh warga binaan. Tujuan dari kegiatan pengabdian ini adalah agar aparatur dapat memberikan pelayanan maksimal kepada warga binaan. Demikian juga kepada para warga binaan setelah bebas dari Lapas, dapat produktif, dan menerapkan keterampilan yang telah diperoleh selama di Lapas. Dengan demikian, mereka dapat membantu ekonomi keluarga yang dilakukan secara mandiri. Metode yang dilakukan dengan melakukan sosialisasi pelayanan prima bagi para petugas Lapas. Sedangkan kepada warga binaan dilakukan dengan cara komunikasi interaktif dengan warga binaan agar lebih memasyarakat dan intensif. Hasilnya para aparatur dapat melakukan pembinaan lebih intensif dan humanis. Demikian juga kepada para warga binaan dapat meningkatkan pengetahuan pemasaran dan pengemasan yang lebih marketable.

Kata Kunci: *pelayanan public, pemasaran, pengemasan, lapas, warga binaan*

Pendahuluan

Beberapa hal yang masih belum maksimal dan menjadi faktor penyebab belum berkualitasnya pelayanan publik adalah faktor SDM aparatur, organisasi birokrasi, tata laksana, pola pikir, kinerja organisasi, budaya birokrasi, inovasi birokrasi dan teknologi informasi, perilaku birokrasi, sistem dan strategi pelayanan, kepemimpinan yang transaksional, struktur organisasi yang adaptif, perilaku organisasi yang koruptif, lemahnya implementasi kebijakan, belum diterapkannya prinsip good governance dan komunikasi birokrasi. [1] Hal itulah yang terjadi pada pelayanan publik pada Lapas Perempuan Tangerang, dimana hasil survey yang telah dilaksanakan bahwa, bahwa para staf menginginkan adanya pelatihan peningkatan pelayanan publik, selain sosialisasi tentang sadar hukum, dan kegiatan yang menunjang keterampilan para warga binaan. Maka dari itu untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang prima diperlukan adanya pelatihan bagi staf Lapas. Kepada warga binaannya sudah mempunyai produk berupa macam-macam souvenir antara lain berupa tas, dompet, dan pernak-pernik lainnya. Juga berupa produk makanan ringan, kue-kue yang masih dipasarkan sebatas kepada kolega/lingkungan internal. Untuk memperluas jaringan pemasaran, sehingga perlu diberikan pelatihan tentang pengemasan terutama produk makanan dan cara memasarkannya.

Untuk mengidentifikasi permasalahan mitra, perlu melalui perumusan masalah berdasarkan suatu analisa situasi yang didasarkan pada penjelasan kondisi eksternal dan internal mitra di atas. Adapun hasil analisa situasi mitra tersebut, tergambar pada matriks analisis SWOT sebagai berikut :

Tabel 1. Analisis SWOT Permasalahan Mitra

<p>KEKUATAN</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SDM Lapas cukup memadai baik dari segi kualitas maupun kuantitas 2. Warga binaan relatif masih usia produktif 3. Sebagian besar warga binaan telah memiliki keterampilan yang berhubungan dengan keputrian, misalnya menjahit, memasak, usaha pencucian pakaian 4. Masih semangat untuk berkarya 	<p>KELEMAHAN</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Masih kurang dalam pengembangan ilmu yang berhubungan dengan komunikasi publik 2. Perlu peningkatan keterampilan sesuai dengan usia mereka 3. Keterbatasan komunikasi yang berakibat kurangnya jaringan dalam memasarkan produk 4. Hasil karyanya masih perlu ditingkatkan terutama dari segi kualitas
<p>PELUANG</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi yang relatif mudah dari jalan Propinsi/ jalan besar 2. Jajaran pimpinan dan staf yang sangat familiar dan friendly 	<p>ANCAMAN</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bersaing dengan produk di luar Lapas 2. Image/citra masyarakat terhadap perbuatn mereka berdampak kepada citra produknya 3. Lingkungan yang terbatas, mengakibatkan kurangnya sosialisasi terhadap hasil karya warga binaan 4. Terbatasnya akses ke masyarakat umum

Sumber: data diolah, 2022

Metode

Pelaksanaan kegiatan dilakukan dengan metode pendekatan interaktif terutama bagi aparaturnya, juga dengan melakukan diskusi, role model secara aktif dan humanis mengingat lingkungan peserta yang penuh kesiapan demi pembinaan warganya yang telah melakukan pelanggaran hukum. Untuk itu pelaksanaannya dikemas sedemikian rupa dengan metode tersebut, agar sampai kepada sasaran dengan tepat sesuai rencana yaitu para pegawai Lapas dan warga binaannya.

Kegiatan dilakukan secara paralel dalam waktu bersamaan, namun dibagi dalam 2 (dua) kelompok sebagai berikut:

Tabel 1. Jenis Kegiatan Dan Sasaran Peserta

No	Kegiatan	Peserta
1	Pelatihan pelayanan public secara prima	Pegawai Lapas Warga Binaan
2	Pelatihan pengemasan produk kerajinan tangan	V
3	Pelatihan pemasaran produk	V

Sumber: Diolah, 2022.

Tabel 1. di atas menggambarkan bahwa pelaksanaan pengabdian dilakukan dengan dua kelompok. Hal tersebut dilakukan karena selain materinya yang berbeda, juga karena tugas dan sarannya pun berbeda. Kepada para pegawai sebagai Pembina yang merupakan aparatur negara yang bertugas di Lapas, sedangkan warga

binaan sebagai pihak yang dilakukan pembinaan.

Hasil dan Pembahasan

Pada kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini terdiri dari :

1. Terlaksananya kegiatan sosialisasi dan pelatihan mengenai pelayanan publik, termasuk etika pelayanan publik untuk staf Lapas yang sebagian besar berhadapan langsung dengan para warga binaan, termasuk keluarganya.
2. Terlaksananya kegiatan pelatihan pengemasan produk yang telah dihasilkan dari keterampilan warga binaan baik berupa makanan ringan maupun kerajinan tangan yang dapat dijadikan bauh tangan/sovenir yang perlu dikemas yang menarik agar mempunyai nilai tambah terhadap hasil karya
3. Terlaksananya pelatihan pemasaran agar produk tersebut lebih tersosialisasi kepada masyarakat, yang selama ini masih terbatas dikalangan tertentu/kerabat dan kolega.
4. Terbitnya artikel jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat.
5. Video dan foto-foto kegiatan pengabdian masyarakat.

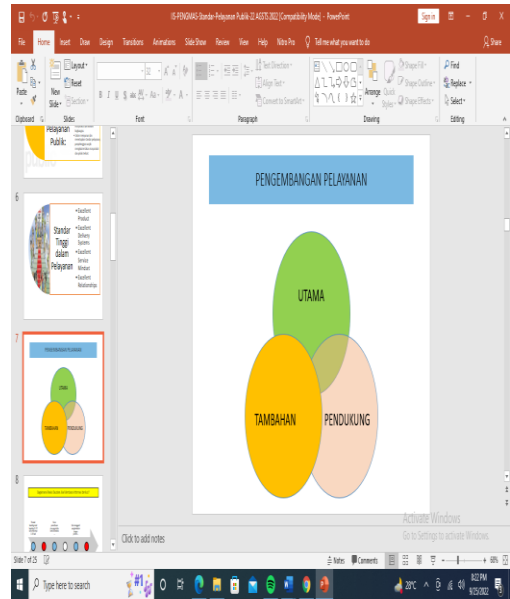
2.1.1 Peningkatan Pelayanan Publik/Pelayanan Prima

- Pelayanan Prima: Pelayanan terbaik yang diberikan sesuai standar mutu yang memuaskan dan sesuai harapan atau melebihi harapan.

Dasar Hukum: Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

- Pasal 15 huruf (a)
- Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan.
- Pasal 20

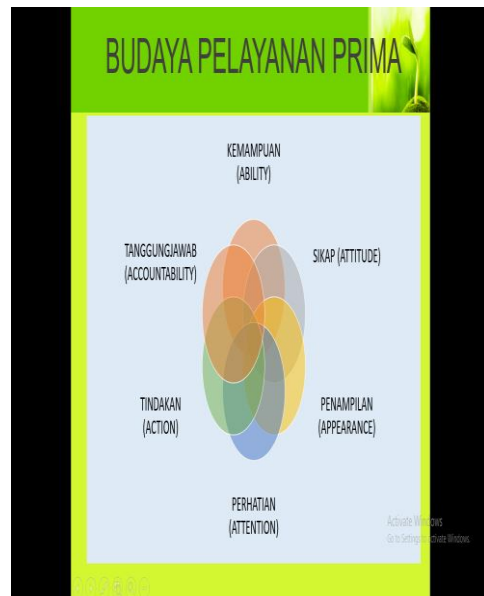
- Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.
- Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- **Standar tinggi dalam pelayanan:**
- Excellent Product
- Excellent Delivery Systems
- Excellent Service Mindset
- Excellent Relationships

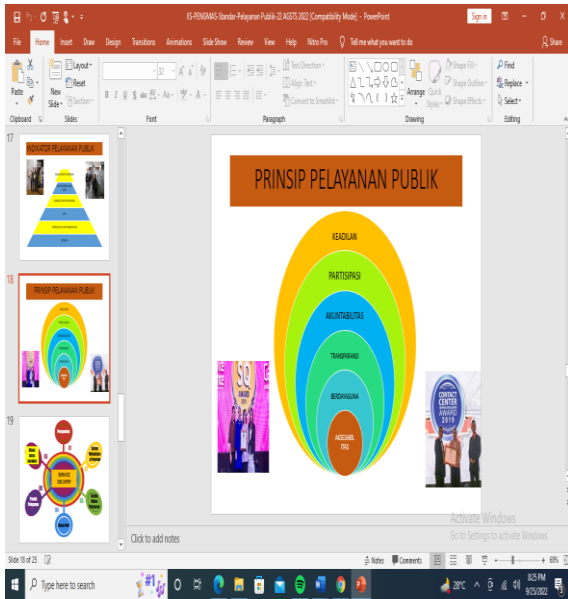


STANDAR PELAYANAN PUBLIK

PERMENPANRB NOMOR 15 TAHUN 2014

Disampaikan oleh: Dr.Dra.Iis Mariam, M.Si
LAPAS TANGERANG, Senin, 22 Agustus 2022





KEPRIBADIAN MELALUI KONSEP 3C



Standar Tinggi dalam Pelayanan

- Excellent Product
- Excellent Delivery Systems
- Excellent Service Mindset
- Excellent Relationships

INDIKATOR PELAYANAN PUBLIK



PRINSIP PELAYANAN PUBLIK



2.1.2 Pelatihan Pemasaran dan Pengemasan

Pada kegiatan pelatihan pemasaran dan pengemasan dilakukan sebagai upaya meningkatkan kuantitas penjualan produk yang telah dihasilkan oleh para warga binaan. Adapun macam produknya, antara lain berupa tas, dompet, tas Miranda, tas kecil, tas untuk laptop, manik-manik, mukena, kerudung, tempat tissue, sajadah, dan lain-lain.

Materi yang disampaikan adalah sebagai berikut:
Kemasan adalah wadah atau pembungkus dari produk, melindungi produk sebagai alat promosi dan informasi, sebagai identitas produk, dan kemasan harus aman.

Lebel : kandungan produk yang ditempelkan di kemasan. Informasi ini akan melindungi perusahaan dari salah pakai oleh konsumen, label termasuk merek, logo dan lain-lain.

Syarat membuat kemasan: hal ini juga tergantung dari produk apa yang dikemas

1. Gunakan desain yang sederhana
2. Gunakan warna yang cerah dan menarik

3. Manfaatkan gambar yang menarik
4. Gunakan legalitas dari Pemerintah
5. Tambahkan informasi penting lainnya



KEMASAN

Kemasan adalah wadah atau pembungkus dari produk

Kemasan melindungi produk

Kemasan sebagai alat promosi dan informasi

Kemasan sebagai identitas produk

Kemasan harus aman

dan

Syarat Membuat Kemasan

Tergantung kepada produk yang akan dikemas

1. Gunakan desain yang sederhana
2. Gunakan warna yang cerah dan menarik
3. Manfaatkan gambar yang menarik
4. Gunakan legalitas dari Pemerintah
5. Tambahkan informasi penting lainnya

Kesimpulan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dengan melakukan

pelatihan pelayanan public yang prima sebagai suatu keharusan yang dilakukan pelh aparaturnegara dalam hal ini pegawai Lapas Perempuan di Kota Tangerang. Demikian juga para warga binaan perlu dibelikan pembekalan dalam bentuk pelatihan dalam hal ini tentang pengemasan produk dan pemasaran agar produk yang telah mereka hasilkan dapat memasyarakat. Hal tersebut diharapkan sebagai bekal ketika warga binaan telah selesai menjalani hukuman dapat mandiri secara ekonomi.

Ucapan Terima Kasih

Pada kesempatan ini kami sampaikan terima kasih atas pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat kepada Direktur, Para Wakil Direktur, Kepala UP2M, Ketua Jurusan Akuntansi, Ketua Program Studi dan Dosen Keuangan dan Perbankan Terapan, serta Kepala dan Staf Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tangerang.

Daftar Pustaka

- [1] Rohayatin, Titin. 2017. "Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan" dalam *Jurnal Caraka Prabu Colume 01 No.01* (hlm. 22-36). Universitas Jenderal Achmad Yani.
- [2] Lestari, Tri Ynuita Indah. 2019. "Model Pembinaan Terhadap Narapidana DI Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tangerang" dalam Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- [3] Bantul, Admin Rutan. 2019. "Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik", <http://rutanbantul.kemenkumham.go.id/index.php/zona-integritas/wbk-wbbm/penataan-kualitas-layanan-publik#:~:text=Peningkatan%20kualitas%20pelayanan%20publik%20merupakan,sesuai%20kebutuhan%20dan%20>

- [20harapan%20masyarakat.](#) , diakses pada 08 Februari 2022.
- [4] Willy dan Nurjanah, S. 2019. Pengaruh Kemasan Produk Dan Rasa Terhadap Minat Beli Dan Dampak Pada Keputusan Pembelian Pelanggan Pada Minuman Berenergi. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Volume 9, issue 2. Halaman 65-74. https://jurnal.um-palembang.ac.id/ilmu_manajemen/articel/view/1820/1486.
- [5] Prawiro, M. 2020. Pengertian Kemasan: Fungsi, Manfaat, Tujuan, dan JenisJenis Kemasan. <https://www.maxmanroe.com/vid/bisnis/pengertian-kemasan.html>.
- [6,7] Rusdi, M. 2019. Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Pada Perusahaan Genting UD Berkah Jaya. *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Trunojoyo. Vol. 6. No2. <https://journal.trunojoyo.ac.id>.
- [8] Solihin, D. dkk. 2020. Penerapan Strategi Pemasaran Sebagai Upaya Meningkatkan Usaha Kecil dan Menengah Warga Di Kelurahan Paninggilan Utara Cileduk. *Abdi Laksana. Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*. Vol. 1 No. 3.
- [9] Website Lemnaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Tangerang <https://lpptangerang.kemenkumham.go.id/>