



Pelatihan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pegawai di Koperasi di Desa Merah Putih Desa Mulya Sari

Training to Improve the Quality of Employee Service at the Cooperative in Merah Putih Village, Mulya Sari Village

Efan Elpanso^{1*}, Dina Mellita², Heriyanto³, Andrian Noviardy⁴, Fitriasisuri⁵, Ve Rinda
Febrika Aulia⁶

^{1,3,4,6} Program Studi Manajemen, Universitas Bina Darma, Indonesia

² Program Studi Magister Manajemen, Universitas Bina Darma, Indonesia

⁵ Program Studi Akuntansi, Universitas Bina Darma, Indonesia

Email: efan.elpanso@binadarma.ac.id¹, dinamellita@binadarma.ac.id², heriyanto@binadarma.ac.id³,
andrian.noviardy@binadarma.ac.id⁴, fitriasisuri@binadarma.ac.id⁵, verindafebrika@gmail.com⁶

*Penulis Korespondensi: efan.elpanso@binadarma.ac.id

Riwayat Artikel:

Naskah Masuk: 17 November 2025;

Revisi: 22 Desember 2025;

Diterima: 16 Januari 2026;

Tersedia: 20 Januari 2026

Keywords: Administrative
Management; Service Excellence;
Service Quality; Training
Program; Village Cooperative

Abstract: Service quality is a crucial factor in improving public trust and satisfaction toward village economic institutions, including village cooperatives. The Merah Putih Village Cooperative in Mulya Sari Village still faces several service-related challenges, such as limited understanding of service excellence principles among employees, unstandardized service procedures, and inadequate communication and administrative skills. This study aims to improve employee service quality through service excellence training to enhance professionalism and service effectiveness at the cooperative. The method used is a descriptive qualitative approach involving observation, interviews, training sessions, service simulations, and direct field assistance. The training focused on service excellence concepts, service ethics, effective communication, implementation of standard operating procedures (SOPs), and administrative management. The results indicate an improvement in employees' understanding and behavior, reflected in more polite, responsive, and professional service delivery to cooperative members. In addition, administrative management became more organized, contributing to faster and more efficient services. This activity demonstrates that service quality training has a positive impact on improving cooperative service performance. The implications of this study suggest that continuous service training can foster a sustainable service-oriented culture and enhance member satisfaction, thereby strengthening the institutional capacity of village cooperatives.

Abstrak

Kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap lembaga ekonomi desa, termasuk koperasi desa. Koperasi Desa Merah Putih Desa Mulya Sari sebagai lembaga ekonomi masyarakat masih menghadapi berbagai kendala dalam pelayanan, seperti belum seragamnya pemahaman pegawai terhadap pelayanan prima, belum tertatanya alur kerja, serta lemahnya kemampuan komunikasi dan administrasi. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pegawai melalui pelatihan pelayanan prima dalam rangka mendukung profesionalisme dan efektivitas pelayanan koperasi. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, pelatihan, simulasi pelayanan, serta pendampingan langsung di lapangan. Pelatihan difokuskan pada peningkatan pemahaman konsep pelayanan prima, etika pelayanan, komunikasi efektif, penerapan standar operasional prosedur (SOP), dan penataan administrasi koperasi. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman dan perubahan sikap pegawai menjadi lebih ramah, responsif, dan profesional dalam melayani anggota. Selain itu, penataan administrasi menjadi lebih rapi sehingga mempercepat proses pelayanan. Kegiatan pelatihan ini terbukti memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Koperasi Desa Merah Putih Desa Mulya Sari. Implikasi dari kegiatan ini adalah terbentuknya budaya pelayanan yang lebih baik serta meningkatnya kepuasan anggota koperasi, yang pada akhirnya mendukung penguatan kelembagaan koperasi desa secara berkelanjutan.

Kata kunci: Koperasi Desa; Kualitas Pelayanan; Pelatihan Pegawai; Pelayanan Prima; Pelayanan Publik.

1. PENDAHULUAN

Koperasi desa merupakan salah satu lembaga ekonomi masyarakat yang memiliki peran strategis dalam mendukung peningkatan kesejahteraan warga desa. Melalui koperasi, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan ekonomi seperti simpan pinjam, pengelolaan usaha, serta pelayanan administrasi yang berkaitan dengan kebutuhan ekonomi sehari-hari. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan dan partisipasi masyarakat sebagai anggota koperasi. Pelayanan yang kurang optimal dapat berdampak pada rendahnya kepuasan anggota serta menurunnya kepercayaan terhadap kelembagaan koperasi desa.

Koperasi Desa Merah Putih yang berada di Desa Mulya Sari, Kecamatan Tanjung Lago, Kabupaten Banyuasin, merupakan salah satu koperasi desa yang aktif melayani masyarakat. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh tim pengabdian, ditemukan beberapa permasalahan dalam proses pelayanan koperasi. Permasalahan tersebut meliputi belum meratanya pemahaman pegawai mengenai konsep pelayanan prima, belum tersusunnya alur pelayanan yang terstandar, serta keterbatasan kemampuan komunikasi dan pengelolaan administrasi pelayanan. Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan belum berjalan secara optimal, ditandai dengan keterlambatan pelayanan dan kurangnya kenyamanan anggota koperasi.

Permasalahan kualitas pelayanan tersebut menjadi isu utama yang perlu mendapatkan perhatian karena pegawai koperasi merupakan ujung tombak dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Peningkatan kapasitas sumber daya manusia, khususnya pegawai koperasi, menjadi langkah penting dalam memperbaiki kualitas pelayanan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah melalui kegiatan pelatihan peningkatan kualitas pelayanan atau pelayanan prima. Pelatihan ini diharapkan mampu meningkatkan pengetahuan, keterampilan, serta sikap pegawai dalam memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional kepada anggota koperasi.

Pemilihan Koperasi Desa Merah Putih Desa Mulya Sari sebagai subjek pengabdian didasarkan pada kebutuhan nyata yang dihadapi koperasi dalam meningkatkan kualitas pelayanannya, serta adanya keterbukaan dan dukungan dari pihak pengurus koperasi terhadap pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat. Kegiatan ini juga sejalan dengan tujuan Kuliah Kerja Nyata Tematik (KKN-T), yaitu mendorong mahasiswa untuk berkontribusi secara langsung dalam memecahkan permasalahan yang dihadapi masyarakat melalui penerapan

ilmu pengetahuan.

Tujuan dari kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan pegawai di Koperasi Desa Merah Putih Desa Mulya Sari melalui pelatihan pelayanan prima. Perubahan sosial yang diharapkan dari kegiatan ini adalah meningkatnya pemahaman dan sikap profesional pegawai, terbentuknya alur pelayanan yang lebih tertib dan terstandar, serta meningkatnya kepuasan anggota koperasi terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam jangka panjang, kegiatan ini diharapkan dapat mendukung penguatan kelembagaan koperasi desa dan mendorong terciptanya budaya pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

2. METODE

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan dengan pendekatan partisipatif yang melibatkan secara aktif pengurus dan pegawai Koperasi Desa Merah Putih Desa Mulya Sari sebagai subjek dampingan. Pendekatan ini dipilih agar kegiatan yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan nyata koperasi serta mendorong keterlibatan langsung pegawai dalam setiap tahapan kegiatan. Lokasi pengabdian bertempat di Koperasi Desa Merah Putih yang berada di Desa Mulya Sari, Kecamatan Tanjung Lago, Kabupaten Banyuasin.

Subjek dampingan dalam kegiatan ini adalah pegawai koperasi yang terlibat langsung dalam proses pelayanan kepada anggota. Pengurus koperasi dilibatkan dalam proses perencanaan kegiatan, mulai dari identifikasi permasalahan pelayanan, penentuan jadwal kegiatan, hingga evaluasi hasil pengabdian. Keterlibatan ini bertujuan untuk memastikan keberlanjutan program setelah kegiatan pengabdian selesai dilaksanakan.

Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian ini meliputi observasi, diskusi, pelatihan, simulasi pelayanan, dan pendampingan lapangan. Observasi dilakukan pada tahap awal untuk mengidentifikasi kondisi pelayanan koperasi, alur kerja, serta kendala yang dihadapi pegawai dalam memberikan pelayanan. Hasil observasi menjadi dasar dalam penyusunan materi pelatihan pelayanan prima yang disesuaikan dengan kebutuhan koperasi.

Pelatihan pelayanan prima dilaksanakan melalui penyampaian materi secara langsung, diskusi interaktif, serta simulasi pelayanan. Materi pelatihan meliputi konsep pelayanan prima, etika dan sikap pelayanan, komunikasi efektif, penerapan standar operasional prosedur (SOP), serta penataan administrasi pelayanan koperasi. Simulasi pelayanan dilakukan untuk memberikan pengalaman langsung kepada pegawai dalam menghadapi situasi pelayanan yang sering terjadi di koperasi.

Tahap selanjutnya adalah pendampingan lapangan, yaitu kegiatan mendampingi pegawai saat memberikan pelayanan kepada anggota koperasi. Pendampingan dilakukan untuk memastikan penerapan materi pelatihan dalam praktik pelayanan sehari-hari serta memberikan masukan secara langsung apabila ditemukan kendala. Tahap akhir kegiatan adalah evaluasi, yang dilakukan melalui pengamatan perubahan sikap dan perilaku pegawai serta diskusi bersama pengurus koperasi untuk menilai efektivitas kegiatan pengabdian.

Secara garis besar, tahapan kegiatan pengabdian masyarakat ini meliputi: (1) analisis situasi dan identifikasi permasalahan pelayanan, (2) perencanaan kegiatan bersama pengurus koperasi, (3) pelaksanaan pelatihan pelayanan prima, (4) simulasi dan pendampingan pelayanan, serta (5) evaluasi hasil kegiatan. Rangkaian tahapan tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan pegawai secara berkelanjutan dan memperkuat peran koperasi sebagai lembaga ekonomi desa.

3. HASIL

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat berupa pelatihan peningkatan kualitas pelayanan pegawai di Koperasi Desa Merah Putih Desa Mulya Sari menghasilkan berbagai perubahan positif, baik pada aspek proses pelayanan maupun pada sikap dan perilaku pegawai koperasi. Hasil kegiatan ini diperoleh melalui rangkaian aktivitas pengabdian yang meliputi observasi, pelatihan, simulasi pelayanan, dan pendampingan lapangan.

Pada tahap awal, hasil observasi menunjukkan bahwa pelayanan koperasi belum berjalan secara optimal. Pegawai belum memiliki pemahaman yang sama mengenai alur pelayanan, komunikasi dengan anggota masih kurang terstruktur, serta administrasi pelayanan belum tertata dengan baik. Kondisi tersebut menjadi dasar dalam pelaksanaan pelatihan pelayanan prima yang disesuaikan dengan kebutuhan koperasi.

Pelaksanaan pelatihan memberikan dampak langsung terhadap peningkatan pemahaman pegawai mengenai konsep pelayanan prima. Pegawai mulai memahami pentingnya sikap ramah, sopan, dan responsif dalam melayani anggota koperasi. Melalui diskusi dan simulasi pelayanan, pegawai mampu mempraktikkan cara menyapa anggota, memberikan informasi secara jelas, serta menangani pertanyaan dan keluhan dengan sikap profesional. Kegiatan simulasi membantu meningkatkan kepercayaan diri pegawai dalam berinteraksi dengan anggota koperasi.

Hasil pendampingan lapangan menunjukkan adanya perubahan perilaku pegawai dalam praktik pelayanan sehari-hari. Pegawai mulai menerapkan alur pelayanan yang lebih tertib dan konsisten, serta memperhatikan etika pelayanan saat berinteraksi dengan anggota. Dari sisi

administrasi, terjadi perbaikan dalam penataan dokumen dan pencatatan pelayanan, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dan tertib. Anggota koperasi merasakan kemudahan dalam memperoleh layanan dan informasi yang dibutuhkan.

Selain perubahan pada individu pegawai, kegiatan pengabdian ini juga mendorong munculnya kesadaran bersama akan pentingnya kualitas pelayanan dalam keberlangsungan koperasi. Pengurus dan pegawai koperasi mulai menyadari bahwa pelayanan yang baik merupakan kunci dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan anggota. Kesadaran ini menjadi modal sosial penting bagi koperasi dalam membangun budaya pelayanan yang lebih profesional dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil kegiatan pengabdian masyarakat ini menunjukkan bahwa pelatihan peningkatan kualitas pelayanan mampu memberikan perubahan positif pada proses pelayanan, sikap pegawai, dan tata kelola administrasi di Koperasi Desa Merah Putih Desa Mulya Sari. Perubahan tersebut menjadi langkah awal menuju peningkatan kualitas pelayanan koperasi yang lebih berkelanjutan.

4. DISKUSI

Kegiatan pengabdian masyarakat berupa pelatihan peningkatan kualitas pelayanan pegawai di Koperasi Desa Merah Putih Desa Mulya Sari menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas sumber daya manusia memiliki peran penting dalam memperbaiki kualitas pelayanan koperasi desa. Pelatihan pelayanan prima yang diberikan mampu meningkatkan pemahaman pegawai mengenai sikap profesional, komunikasi efektif, serta pentingnya penerapan standar operasional prosedur (SOP) dalam pelayanan. Hal ini sejalan dengan konsep pelayanan publik yang menekankan aspek keandalan, daya tanggap, dan empati sebagai indikator utama kualitas pelayanan



Gambar 1. Proses diskusi antara tim pengabdian dan pegawai koperasi mengenai penerapan pelayanan prima.



Gambar 2. Interaksi pegawai koperasi dengan anggota setelah penerapan pelayanan prima.

Berdasarkan Gambar 2, terlihat adanya perubahan positif dalam interaksi antara pegawai dan anggota koperasi. Pegawai menunjukkan sikap yang lebih sopan, komunikatif, dan percaya diri saat memberikan pelayanan. Perubahan perilaku ini sejalan dengan teori pelayanan prima yang menekankan pentingnya sikap empati dan komunikasi efektif dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa pendekatan pelatihan yang disertai simulasi dan pendampingan lapangan mampu mendorong penerapan materi pelatihan secara nyata. Selain perubahan perilaku individu, kegiatan pengabdian ini juga mendorong terbentuknya kesadaran kolektif di lingkungan koperasi mengenai pentingnya kualitas pelayanan. Kesadaran ini menjadi dasar bagi terciptanya budaya pelayanan yang lebih baik dan berkelanjutan. Dengan demikian, kegiatan pengabdian masyarakat ini tidak hanya menghasilkan perubahan teknis dalam pelayanan,

tetapi juga memberikan kontribusi terhadap transformasi sosial dalam bentuk peningkatan profesionalisme dan tanggung jawab pegawai koperasi desa.

5. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat berupa pelatihan peningkatan kualitas pelayanan pegawai di Koperasi Desa Merah Putih Desa Mulya Sari telah terlaksana dengan baik dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan koperasi. Melalui rangkaian kegiatan observasi, pelatihan, simulasi pelayanan, dan pendampingan lapangan, pegawai koperasi memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai konsep pelayanan prima serta pentingnya sikap profesional dalam memberikan pelayanan kepada anggota koperasi.

Hasil kegiatan menunjukkan adanya perubahan perilaku pegawai dalam proses pelayanan, ditandai dengan sikap yang lebih ramah, komunikatif, dan responsif terhadap kebutuhan anggota. Selain itu, penerapan alur pelayanan yang lebih tertib dan penataan administrasi yang lebih baik turut mendukung kelancaran pelayanan koperasi. Perubahan ini menunjukkan bahwa pelatihan pelayanan prima merupakan salah satu strategi yang efektif dalam meningkatkan kapasitas sumber daya manusia di koperasi desa.

Kegiatan pengabdian ini juga berkontribusi dalam membangun kesadaran bersama di lingkungan koperasi mengenai pentingnya kualitas pelayanan sebagai faktor utama dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan anggota. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan, koperasi diharapkan mampu menjalankan fungsinya secara lebih optimal sebagai lembaga ekonomi desa yang berorientasi pada kesejahteraan masyarakat.

Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian masyarakat ini tidak hanya memberikan manfaat langsung bagi pegawai koperasi, tetapi juga menjadi langkah awal dalam penguatan kelembagaan koperasi desa melalui pembentukan budaya pelayanan prima yang berkelanjutan.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini. Ucapan terima kasih disampaikan kepada pihak Koperasi Desa Merah Putih Desa Mulya Sari yang telah memberikan kesempatan, dukungan, serta kerja sama selama kegiatan berlangsung. Terima kasih juga disampaikan kepada pengurus dan pegawai koperasi yang telah berpartisipasi secara aktif dalam seluruh rangkaian kegiatan pelatihan dan pendampingan.

Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan selama proses perencanaan hingga pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pihak universitas serta seluruh pihak yang terlibat dalam pelaksanaan Kuliah Kerja Nyata Tematik (KKN-T) sehingga kegiatan ini dapat berjalan dengan baik dan lancar.

DAFTAR REFERENSI

- Arzewinata, A., & Zulkarnain, Z. (2025). Peran koperasi desa dalam penguatan ekonomi kerakyatan berbasis potensi lokal. *Jurnal Ekonomi Kerakyatan*, 10(1), 45–56.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hidayati, S. N. (2016). Pengaruh pendekatan kepemimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 5(2), 57–66. <https://doi.org/10.30588/SOSHUMDIK.v5i2.164>
- Jurnal Maksipreneur*, 5(1), 1–23. <https://doi.org/10.30588/SOSHUMDIK.v5i1.142>
- Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(1), 30–41.
- Kasmir. (2017). *Customer service excellent: Teori dan praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia. (2025). *Petunjuk pelaksanaan pembentukan Koperasi Desa Merah Putih*. Jakarta: KemenKop UKM RI.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen pemasaran jasa* (edisi revisi). Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, H. A. S. (2015). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2016). *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Risdwiyanto, A., & Kurniyati, Y. (2015). Strategi pemasaran berbasis rangsangan pemasaran.
- Sahputra, R., Hidayat, T., & Lestari, D. (2025). Kualitas pelayanan publik desa dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 112–123.
- Sedarmayanti. (2017). *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sulaeman, S., & Maulana, R. (2025). Pemberdayaan ekonomi masyarakat melalui koperasi desa.
- Tjiptono, F. (2019). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian.
- Widodo, J. (2020). Manajemen pelayanan publik di era reformasi birokrasi. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 8(1), 1–12.

Yamit, Z. (2018). *Manajemen kualitas produk dan jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill Education.