



Peran *Front office* Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Desa

Doni Wahyu Anggara

Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris, FBMB Universitas Pendidikan Mandalika
Alamat e-mail (doniwahyu99@gmail.com)

Abstrak

Tujuan pengabdian ini adalah memberikan contoh peran *front office* di kantor desa untuk pelayan masyarakat, metode yang digunakan adalah demonstrasi langsung menjadi *front office* selama masa KKN. dan hasil pengabdian ini adalah masyarakat merasakan manfaat dan peran *front office* dalam pelayanan kepada masyarakat di kantor desa.

Kata Kunci

Front office, Mutu Pelayanan.

Pendahuluan

Permasalahan yang ada di lingkungan masyarakat adalah kurangnya pemahaman masyarakat tentang pentingnya bimbingan atau arahan dari desa sehingga ketika masyarakat ingin membuat sesuatu yang dibutuhkan didesa masyarakat perlu membawa data diri atau persyaratan pada apa yang ingin dibuat atau yang dibutuhkan didesa. Selain itu kurangnya juga terletak dibagian depan kantor desa (kurangnya bagian *front office*) hal ini menjadi salah satu masalah juga dikarenakan tingkat kepuasan masyarakat di desa harus terpenuhi

Metode Pengabdian

Sebelum masuk ke dalam metode pelaksanaan kegiatan selama KKN-T dengan program yang berjudul peran *front office* dalam meningkatkan mutu pelayanan didesa. Perlu diketahui bahwa *Front office* harus memiliki kemampuan dalam segi berkomunikasi sehingga bisa memeberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dan juga penampilan ataupun kerapian perlu dilihat juga agar terlihat menawan ketika harus berhadapan dengan masyarakat atau tamu yang datang ke kantor desa. Jadi dalam metode pelaksanaan kegiatan ini dapat dilakukan dengan cara menjadi bagian terdepan dikantor desa untuk menjadi pelayan dikantor desa karena tugas *Front office* memberikan layanan yang penuh kepada masyarakat atau tamudari sebelum datang, saat kedatangan, selama berada dikantor desa, dan saat hendak meninggalkan kantor desa.

Hasil dan Pembahasan

1. Mahasiswa dapat memberikan pelayanan dengan kenyamanan dan kepuasan dalam melayani masyarakat di kantor desa dalam bagian *front office*.
2. Mahasiswa (*Front office*) atau pelayanan desa dapat memberikan solusi atau bantuan kepada masyarakat demi mewujudkan masyarakat yang makmur.
3. Masyarakat dapat menerima masukan ataupun bantuan yang diberikan oleh pihak pelayanan desa.
4. Mahasiswa dapat berperan dalam menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat sehingga kenyamanan masyarakat dapat terjamin.
5. Mahasiswa bisa mendapatkan pelajaran tentang bagaimana cara berkomunikasi dengan masyarakat secara baik dan sopan.
6. Mahasiswa dapat berpakaian dengan sopan dan rapi setelah mendapatkan atau menjalankan program menjadi *front office* karena salah satu cara menarik perhatian masyarakat adalah dengan terlihat sopan dan rapi.



Kesimpulan

Jadi kesimpulannya adalah *front office* dapat diartikan sebagai jenis pekerjaan yang letaknya berada dibagian depan suatu kantor atau instansi yang langsung memberikan pelayanan kepada tamu (masyarakat). Karena letaknya paling berada paling depan, area ini menjadi paling sibuk karena paling sering dilihat dan berhubungan langsung dengan tamu ataupun masyarakat yang datang.

Saran

Kantor desa harus memiliki atau memilih orang-orang tertentu (dengan syarat-syarat yang harus terpenuhi untuk menjadi *front office*) karena seperti yang diketahui bahwa yang berada dibagian depan kantor desa atau yang menjadi *front office* harus bisa berkomunikasi dengan lancar dan baik, selain itu yang tentunya harus bersikap sopan dan ramah kepada masyarakat, serta berpenampilan dengan rapi.

Daftar Pustaka

Ditjen Dikti. (2020) Buku Panduan Merdeka - Belajar Kampus Merdeka. Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Kemdikbud RI

LPPM. (2019). *Pedoman KKN Tematik IKIP Mataram*. Mataram: IKIP Mataram.

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan.

Rizka, M. A., et al. (2019). Buku Saku Pedoman Program KKN Tematik “Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Pendidikan”. Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat. IKIP Mataram

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen.

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Perguruan Tinggi.

Website DESA SAKRA, <http://halosakra.com/>

<https://www.pengadaan.web.id/2020/05/tugas-dan-peran-front-office-department.html>

<https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-front-office/>

https://en.wikipedia.org/wiki/Front_office