

INTERPERSONAL SKILL DALAM MENINGKATKAN SERVICE EXCELLENCE FORUM RELAWAN PENANGGULANGAN BENCANA DI KABUPATEN PAMEKASAN

Ach Ubaiedillah¹, Yaqub Cikusin², Taufiq Rahman Ilyas³

Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,

Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

E-mail: Ubedhz09@gmail.com

ABSTRAK

Forum Relawan Penanggulangan Bencana Pamekasan atau FRPB Pamekasan adalah organisasi yang mempunyai payung hukum berdasarkan keputusan menteri hukum dan hak asasi manusia republik Indonesia nomor AHU-003690.AH.01.07. tahun 2020 yang bertujuan untuk menanggulangi bencana yang terjadi di Kabupaten Pamekasan dengan dasarsupaya berkiprah untuk membantu masyarakat yang terkena bencana dan membantu masyarakat yang kurang beruntung. Dengan ketanggapan yang dilakukan oleh FRPB Pamekasan sangat berdampak terhadap masyarakat yang terdampak bencana, salah satunya adalah ada suatu hal yang dapat diselamatkan sebelum bencana mengambil alih semuanya, dengan kemampuan yang dimiliki oleh FRPB Pamekasan sangat mempunyai dampak yang signifikan terhadap pelayanan yang diberikan Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis dapat menyimpulkan pokok permasalahannya yaitu aspek interpersonal skill yang sangat berpengaruh terhadap pelayanan prima, cara atau upaya meningkatkan service excellence, aktor penggerak, faktor pendukung interpersonal skill dan service excellence, faktor penghambat interpersonal skill dan service excellence, sehingga tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui interpersonal skill dalam meningkatkan service excellence FRPB Pamekasan dan upaya FRPB Pamekasan dalam meningkatkan service excellence termasuk aktor penggerak serta faktor apa saja yang terlibat didalam proses interpersonal skill dan service excellence. Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Berdasarkan dari hasil penelitian, mengetahui interpersonal skill anggota FRPB Pamekasan, termasuk hal apa saja yang mendasari kemampuan yang dimiliki oleh setiap anggota FRPB Pamekasan, mengetahui upaya dalam meningkatkan service excellence, serta aktor penggerak, kemudian ditambah dengan faktor yang menjadi titik tumpu dari permasalahan yang ada

Kata Kunci : Interpersonal Skill, Service Excellence, FRPB Pamekasan

Pendahuluan

Bencana adalah peristiwa atau rangkaian yang mengancam dan mengganggu kehidupan dan penghidupan masyarakat yang disebabkan, baik oleh faktor alam dan/atau faktor nonalam maupun faktor manusia sehingga mengakibatkan timbulnya korban jiwa manusia, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda, dan dampak psikologis. Terjadinya bencana alam sangat mengancam kehidupan masyarakat salah satunya dikarenakan datangnya tidak dapat diukur oleh pola pikir atau melalui akal manusia, tercatat jelas bahwa ancaman dari bencana dapat menimbulkan korban jiwa, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda, bahkan sangat berdampak terhadap psikologis manusia. Bencana alam merupakan fenomena alam yang tidak seorang manusiapun mampu memperkirakan kapan

terjadinya, walaupun manusia dengan segala pengetahuannya berusaha untuk membaca fenomena alam tersebut (Emosda, Lela, & Fadzlul, 2014).

Ada organisasi penanggulangan resmi dari pemerintah dan ada organisasi yang memang itu dibentuk atas dasar kemanusiaan, dalam dunia pemerintah terdapat organisasi yang bernama Badan Nasional Penanggulangan Bencana yang tertulis dalam undang-undang republik indonesia nomor 27 tahun 2007 tentang penanggulangan bencana BAB IV kelembagaan, dan terdapat jelas dalam undang-undang apa tugas dan fungsinya, salah satu tugasnya ialah memberikan pedoman dan pengarahan terhadap usaha penanggulangan bencana yang mencakup pencegahan bencana, penanganan tanggap darurat, rehabilitasi, dan rekonstruksi secara adil dan setara dan salah satu fungsinya ialah perumusan dan

penetapan kebijakan penanggulangan bencana dan penanganan pengungsi dengan bertindak cepat dan tepat serta efektif dan efisien dan pengoordinasikan pelaksanaan kegiatan penanggulangan bencana secara terencana, terpadu, dan menyeluruh.

Artinya lembaga ini dibentuk bukan menentang bencana yang terjadi akan tetapi sebagai suatu bentuk pengedukasian terhadap masyarakat dan mengatasi bencana yang terjadi, tidak dapat dipungkiri bahwa bencana yang terjadi tidak akan merusak lingkungan akan tetapi secara jelas bencana yang datang akan merusak karena sifat dari bencana itu sendiri adalah merusak

Organisasi ini merupakan organisasi relawan yang sah secara hukum, dengan nama Forum Relawan Penanggulangan Bencana (FRPB). Pengesahan pendirian badan hukum perkumpulan relawan penanggulangan bencana pamekasan disahkan oleh keputusan menteri hukum dan hak asasi manusia republik indonesia pada 14 April 2020 yang ditetapkan di jakarta pada tanggal 30 April 2020 sesuai salinan akta nomor 3 tanggal 19 Maret 2020 (Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-0003690.AH.01.07.Tahun 2020, Lampiran)

Interpersonal skill merupakan faktor penting dan penentu yang membuat pelayanan terbaik itu tercapai (Gardner 1993). Melalui potensi interpersonal skill yang baik, setiap pribadi dan perilakunya dalam organisasi memiliki irama gerakan yang sehaluan dengan *strategy plan* guna mencapai tujuan (McLeod, 2009).

Oleh karena itu, berdasarkan uraian permasalahan dan latar belakang di atas perlu kiranya penulis mengkaji lebih dalam tentang bagaimana interpersonal skill anggota Forum Relawan Penanggulangan Bencana (FRPB) dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat atas bencana yang terjadi sehingga terciptanya pelayanan prima meskipun pada saat itu tidak terdapat pimpinan Forum Relawan Penanggulangan Bencana (FRPB), sehingga penulis menuangkan hal ini dalam sebuah karya tulis ilmiah yang berjudul “**Interpersonal Skill Dalam Meningkatkan Service Excellence Forum Relawan Penanggulangan Bencana Dikabupaten Pamekasan**”

Kajian Pustaka

Interpersonal Skill

Menurut Johson (1972:54) “keterampilan interpersonal merupakan jumlah keseluruhan dari kemampuan seseorang untuk berinteraksi secara efektif dengan orang lain, yaitu kemampuan untuk memulai, mengembangkan dan memelihara hubungan yang penuh perhatian dan produktif”

Service Excellence (Pelayanan Prima)

Pelayanan prima adalah kegiatan untuk memberikan nilai tambah agar dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Pelayanan prima merupakan terjemahan dari “*Excellent Service*”; yang berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan manusia atau mesin secara fisik untuk menyediakan kepuasan konsumen (Lehtinen, 1983:21). Pelayanan adalah sesuatu yang dapat diperjualbelikan dan bahkan tidak dapat dihilangkan (Gumehsason, 1987:22)

Aktor

Menurut Piere Bourdeu aktor adalah seorang individu yang memiliki modal dalam dirinya yaitu modal ekonomi, modal sosial, modal budaya dan modal-modal simbolik sehingga melalui modal tersebut memungkinkan dirinya atau seorang aktor memiliki power untuk menduduki suatu ranah. berdasarkan modal-modal yang dimiliki oleh aktor (Khoirina, 2017). Menurut Bruno Latour (2005) aktor dalam definisi ANT adalah pelaku atau agen yang memiliki peran dalam jaringan, aktor dapat berupa aktor manusia dan aktor non manusia.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif. Menurut Kirk dan Miller (1986:9) dalam (Moleong,2016:4) mendefinisikan bahwa penelitian jenis kualitatif merupakan sebuah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental berantung dari pengamatan manusia baik itu di dalam kawasan juga di dalam peristilahannya. Penelitian kualitatif dari sisi definisi lainnya dikemukakan bahwasanya hal tersebut merupakan penelitian yang memanfaatkan wawancara terbuka dalam menelaah serta memahami pandangan, sikap juga perilaku individu ataupun kelompok

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Sejarah Forum Relawan Penanggulangan Bencana Pamekasan

Awal Forum Relawan Penanggulangan Bencana terbentuk adalah pada tanggal 1 November 2014, pertama kali bernama Relawan Penanggulangan Bencana Pamekasan. Terbentuknya Forum Relawan Penanggulangan Bencana karena ada beberapa Insan yg ingin membantu warga dan masyarakat yang terkena bencana dan musibah. Awalnya anggota Relawan Penanggulangan Bencana Pamekasan hanya 4 orang. Seiring berjalannya waktu, Pada bulan November tahun 2016 Relawan

Penanggulangan Bencana Pamekasan berganti nama menjadi Forum Relawan Penanggulangan Bencana Pamekasan di singkat FRPB Pamekasan.

Seiring berjalannya waktu Forum Relawan Penanggulangan Bencana Pamekasan berdasarkan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-0003690.AH.01.07. Tahun 2020, Forum Relawan Penanggulangan Bencana Pamekasan pada 14 April 2020 yang ditetapkan di Jakarta pada tanggal 30 April 2020 sesuai salinan akta nomor 3 tanggal 19 Maret 2020

Pembahasan

Interpersonal Skill Dalam Meningkatkan Service Excellence Forum Relawan Penanggulangan Bencana Dikabupaten Pamekasan

Untuk meningkatkan *Interpersonal Skill* anggota FRPB Pamekasan, hal yang dilakukan adalah pelatihan yang dimana pelatihan tersebut dilakukan oleh beberapa pihak, yaitu : Pelatihan yang diadakan FRPB Pamekasan sendiri (yang memiliki sertifikat), Pelatihan dari pemerintah daerah, Pelatihan dari BNSP (Badan Nasional Sertifikasi dan Profesi). Dari internal FRPB sendiri tetap mempunyai kewajiban untuk memberikan pemahaman, melatih, memberikan kapasitas, memberikan kemampuan, dimana kemampuan dan kapasitas yang diperoleh dari pelatihan yang dilakukan oleh beberapa pihak itu harus terus dipantau dan terus diasah.

Sedangkan proses yang dilakukan untuk meningkatkan *Interpersonal Skill* sangat banyak macamnya, antara lain : Pelatihan dasar atau lanjutan manajemen, Pelatihan teknis kebencanaan, Geladi tentang mekanisme tanggap darurat bencana, Simulasi bencana. *Interpersonal skill* adalah hal yang utama bagi FRPB Pamekasan untuk dapat memaksimalkan *Service Excellence*, dengan upaya meningkatkan kemampuan dan kapasitas anggota FRPB, hal tersebut supaya mencapai *Service Excellence* dapat dilakukan dengan lebih mudah meskipun dalam perjalanannya tidak menutup kemungkinan banyak tantangan-tantangan yang harus dihadapi, karna *Interpersonal Skill* atau kemampuan dan kapasitas sangat mempengaruhi pelayanan yang akan dirasakan oleh masyarakat, dan bagi mereka untuk memberikan pelayanan yang terbaikpun tidak selamanya menggunakan SOP (sistem operasional prosedur) yang ada, bagi mereka terkadang SOP yang ada tidak dapat diterapkan sepenuhnya disegala kejadian karna yang mereka hadapi adalah bencana, mereka lebih menggunakan SOP (sistem operasional prosedur) yang fleksibel.

Upaya Forum Relawan Penanggulangan Bencana dalam Meningkatkan Service Excellence melalui Interpersonal Skill

Upaya FRPB Pamekasan yang dilakukan supaya mencapai *Service Excellence* yang diharapkan, yaitu dengan melakukan pelatihan guna meningkatkan kapasitas dan kemampuan dari setiap anggota FRPB Pamekasan. Berhubungan dengan kualitas pelayanan FRPB Pamekasan yang secara terus menerus diterapkan, tentunya FRPB Pamekasan mempunyai prinsip, prinsip kerja relawan, yaitu : Cepat dan tepat, Prioritas, Koordinasi, Berdaya guna dan berhasil guna, Transparansi, Akuntabilitas, Kemitraan, Pemberdayaan, Non-diskriminasi, Tidak menyebarkan agama, Kesetaraan gender, Menghormati kearifan lokal

Faktor pendukung Service Excellence FRPB Pamekasan

Kapasitas dan kemampuan pribadi, Peralatan yang dimiliki, Kualitas dalam bergerak, Media informasi (Medsos, radio, dan berita, dll), Komunikasi, Jaringan atau relasi (Instansi swasta, aparat pemerintah, pertemanan, organisasi lain, masyarakat umum), Berkolaborasi, Potensi yang ada, Bersinergi

Faktor penghambat Service Excellence FRPB Pamekasan

1. Faktor Internal : Kembali kepada personal, Komunikasi yang tidak terhubung, Kurangnya koordinasi terhadap OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yang kurang memahami terhadap adanya FRPB Pamekasan, Dana operasional
2. Faktor External : Tidak dianggap, dan Dihiraukan

Aktor Forum Relawan Penanggulangan Bencana di Kabupaten Pamekasan Sehingga terciptanya Service Excellence

Seorang bapak Budi Cahyono adalah pengasas pertama berdirinya FRPB Pamekasan, terbentuknya FRPB Pamekasan pertama atas dasar melihat permasalahan masyarakat yang membantu masyarakat lain akan tetapi tidak mempunyai kapasitas dan kemampuan serta hal yang dilakukannya tidak merata dan tidak dapat dirasakan oleh semua orang dalam menanggulangnya, hal tersebut merupakan hal yang paling membahayakan nyawa sendiri dan nyawa orang lain, oleh karna itu dengan melihat adanya masyarakat yang mempunyai keinginan dan memiliki visi dan misi yang sama untuk membantu masyarakat, bapak Budi Cahyono memutuskan untuk mendirikan FRPB Pamekasan dan

menjadi aktor penggerak utama untuk FRPB Pamekasan selalu tetap eksis di kalangan masyarakat

Kesimpulan

Dalam meningkatkan *Interpersonal Skill* anggota FRPB Pamekasan supaya mencapai *Service Excellence* yaitu dilakukan pelatihan. Proses yang dilakukan FRPB Pamekasan untuk meningkatkan *Interpersonal Skill*, antara lain : Pelatihan dasar atau lanjutan manajemen, Pelatihan teknis kebencanaan, Geladi tentang mekanisme tanggap darurat bencana, Simulasi bencana. Upaya FRPB Pamekasan yang dilakukan untuk mencapai *Service Excellence*, yaitu dengan melakukan pelatihan guna meningkatkan kapasitas dan kemampuan dari setiap anggota FRPB Pamekasan.

Faktor pendukung *Service Excellence* FRPB Pamekasan. Pertama adalah Kapasitas dan kemampuan pribadi, Peralatan yang dimiliki, Kualitas dalam bergerak, Media informasi (Medsos, radio, dan berita, dll), Komunikasi, Jaringan atau relasi (Instansi swasta, aparatur pemerintah, pertemanan, organisasi lain, masyarakat umum), Berkolaborasi, Potensi yang ada, Bersinergi . Faktor penghambat *Service Excellence* FRPB Pamekasan . Faktor Internal, yaitu : Kembali kepada personal, Beberapa komunikasi yang tidak terhubung, Dana operasional, Kurangnya koordinasi terhadap OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yang kurang memahami terhadap adanya FRPB Pamekasan.

Faktor External yaitu : Tidak dianggap, dan Dihiraukan. Aktor penggerak utama supaya FRPB Pamekasan tetap eksis dalam masyarakat adalah bapak Budi Cahyono sekaligus menjadi koordinator FRPB Pamekasan dengan harapan masyarakat yang dibantu dapat merasakan pelayanan terbaik dan merata

Saran

Bagi anggota yang mempunyai sertifikat lebih mempertanggung jawabkan keberadaannya dengan harapan dapat menyempurnakan tujuan FRPB Pamekasan yaitu *service excellence* dengan tetap memperhatikan *interpersonal skill* anggota. Meskipun konteks organisasi ini adalah relawan, yang sifat dari relawan sendiri tidak dapat dipaksa keberadaannya akan tetapi penulis menyarankan supaya lebih mempertanggung jawabkan keberadaannya mengingat yang dihadapi adalah bencana.

Kemudian saran penulis mengenai tercapainya *service excellence* yang maksimal, pelatihan yang dilakukan oleh internal FRPB Pamekasan dapat terjadwalkan, supaya anggotapun dapat mengetahui kapan untuk meluangkan waktu untuk menambah

kapasitas dan kemampuan diri masing-masing atau *interpersonal skill*.

Daftar Pustaka

- Bernard E. N., Sri M., Lubis R. M., 2019. Hubungan *Interpersonal Skill* dan *Organizational Support* Dengan *Employee Engagement*. *Proceeding Icopoid jurnal*. 75
- Nadzifah A. D., Sugiman. 2015. Hubungan Antara Kemampuan Verbal, Kemampuan *Interpersonal*, dan Minat Belajar dengan Prestasi Belajar Matematika. *Jurnal pendidikan matematika*. 10 (1)
- Lexi J. Maleong, *Metodologi penelitian kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosfa Karya, 2011), Hlm: 6
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Iqbal Muhammad, 2007. *Pelayanan yang memuaskan*. Jakarta: PT gramedia
- Setyabudi Ismanto, 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Hermawan Ibnu. 2019. *Jaringan Antar Aktor Dalam Pengelolaan Dana Desa (Studi Kasus Di Desa Lengkong Kecamatan Rakit Kabupaten Banjarnegara)*. Universitas Negeri Semarang
- Triyani. 2018. *Implementasi Pelayanan Prima (Excellent Service) Terhadap Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Studi Kasus di Lembaga Kursus Dan Pelatihan Via Course Iringmulyo Metro Timur)*. Institut Agama Islam Negeri (Iain) Metro AD/ART (Anggaran Dasar Anggaran Rumah Tangga) FRPB Pamekasan tahun 2017