



Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik untuk Masyarakat Desa

Deden Deni¹, Fajar Ardiyanto¹, Sinyo¹, Mawar¹, Lusi Andriyani¹

¹Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia

ARTICLE INFO

Volume 11 Issue 1 (April 2025) e-ISSN 2550-1143 doi: 10.30997/qh.v11i1.18701	Corresponding Author: Deden Deni E-mail: deden_deni@student.umj.ac.id	Article history: Received: 21-03-2025 Accepted: 16-04-2025 Available online: 24-04-2025
---	--	---

How to Cite:

Deni, D., Ardiyanto, F., Sinyo, Mawar, & Andriyani, L. (2025). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik untuk Masyarakat Desa. *Qardhul Hasan: Media Pengabdian Kepada Masyarakat*, 11(1), 122-132. <https://doi.org/10.30997/qh.v11i1.18701>

ABSTRACT

The quality of public services provided by the village government is a key factor in the success of development at the village level. The quality of public services directly affects the satisfaction of the community in receiving services. The purpose of this community service activity is to improve the knowledge of the community and village officials regarding the quality of public services. The methods used in this service include surveys, training, and evaluation by administering pre-tests and post-tests to 45 participants. The participants consisted of 10 village officials and 35 community members. The results of this activity showed an increase in participants' knowledge about the quality of public services, which is a critical factor in village development. The success of the activity was measured through several indicators, including: (1) knowledge of public service principles in village government, (2) the importance of improving the quality of village government services, (3) community assessment of the quality of services provided, (4) factors influencing service quality, (5) difficulties experienced in receiving services, (6) main obstacles in accessing public services, and (7) effective steps to improve service quality. The pre-test and post-test results showed a significant improvement, with 93% of participants showing increased understanding.

Keywords: population administration, development, village government, accountability, participation.

ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik pemerintah desa merupakan faktor utama dalam keberhasilan pembangunan pada tingkat desa. Kualitas pelayanan publik berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Tujuan dari kegiatan pengabdian ini adalah untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat dan aparatur desa mengenai kualitas pelayanan publik. Metode yang digunakan dalam pengabdian ini meliputi survei, pelatihan, dan evaluasi dengan memberikan pre-test dan post-test kepada 45 peserta. Peserta pelatihan terdiri dari 10 perangkat desa dan 35 masyarakat. Hasil dari kegiatan ini menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan peserta mengenai kualitas pelayanan publik yang merupakan faktor penting dalam pembangunan desa. Keberhasilan kegiatan diukur melalui beberapa indikator, di antaranya: (1) pengetahuan mengenai prinsip pelayanan publik di pemerintahan desa, (2) pentingnya peningkatan kualitas pelayanan pemerintahan desa, (3) penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, (4) faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, (5) kesulitan yang dialami dalam memperoleh pelayanan, (6) kendala utama dalam mendapatkan pelayanan, dan (7) langkah efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil pre-test dan post-test menunjukkan peningkatan signifikan, dengan 93% peserta mengalami peningkatan pemahaman.

Kata kunci: administrasi kependudukan, pembangunan, pemerintahan desa, akuntabilitas, partisipasi.



Available online at <https://ojs.unida.ac.id/QH>

Copyright (c) 2025 by Qardhul Hasan: Media Pengabdian kepada Masyarakat



1. Pendahuluan

Desa merupakan organisasi terkecil penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa). Pemerintahan desa adalah kepala desa dibantu perangkat desa, yang bertugas untuk menyelenggarakan pemerintahan pada level desa, melakukan pembangunan, pembinaan, dan pemberdayaan masyarakat. Salah satu kewajiban desa adalah melayani kepentingan kepada masyarakat Desa, baik di bidang administrasi kependudukan, pendidikan, kesehatan, infrastruktur, sosial, dan ekonomi. Semua layanan yang diselenggarakan oleh desa tersebut merujuk pada pencapaian kesejahteraan masyarakat desa. Pelayanan publik merupakan faktor penting dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, mengingat indikator keberhasilan pemerintahan desa ditentukan dari bagaimana desa tersebut mampu memberikan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah aparatur pemerintah negara maupun daerah sebagai pemberi layanan dalam kebutuhan yang diperlukan (Rahmawati, Yati, et al., 2024).

Pelayanan publik adalah kegiatan pejabat publik untuk melengkapi keperluan Masyarakat yang diatur melalui peraturan perundang-undangan (Rahmawati, Fitriyana, et al., 2024). Pelayanan publik yang berkualitas mencirikan bahwa desa tersebut memiliki tata kelola pemerintahan yang baik. Kualitas pelayanan dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan memperbaiki standar kinerja pelayanan (Sulaiman et al., 2022). Dalam penyelenggaraan pelayanan public, Masyarakat sebagai pengguna layanan merupakan pusat perhatian, sehingga prioritas utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah kepentingan masyarakat (Meirinawati & Prabawati, 2015). Pemerintah desa menawarkan pelayanan yang cepat, transparan dan berkualitas. Semua pelayanan sama diberikan untuk semua masyarakat secara transparan.

Salah satu jenis pelayanan di desa adalah pelayanan administrasi kependudukan. Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 menyatakan Administrasi Kependudukan merupakan proses kegiatan penataan, penertiban dan data kependudukan dalam pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya (Rahmawati, Yati, et al., 2024). Penyelenggaraan pelayanan administratif kependudukan memiliki peran penting dalam keberlangsungan hidup Masyarakat (Pratidina et al., 2024). Indikator keberhasilan dalam pelayanan administrasi kependudukan adalah semua penduduk yang wajib memiliki KTP sudah memiliki KTP, semua keluarga memiliki kartu keluarga (KK) dan semua anak memiliki kartu identitas anak (KIA). Namun faktanya masih ditemukan berbagai hambatan pelayanan public, misalnya kurangnya kompetensi sumberdaya aparatur desa, keterbatasan sarana dan prasarana dan kurangnya pemahaman tentang prinsip-prinsip kualitas pelayanan public.

Dalam rangka merespon berbagai permasalahan yang terkait dengan pelayanan publik di tingkat desa, maka kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan di Desa Sembalun Bumbung dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan publik pada tingkat desa. Kegiatan ini berupa pelatihan untuk perangkat desa dan masyarakat



umum berkenaan dengan kualitas pelayanan publik. Kegiatan pelatihan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik ini selaras dengan agenda pembangunan desa yang berorientasi pada konsep smart village. Penggunaan teknologi digital menjadi perangkat penting dalam pelayanan public pada desa yang memiliki konsep smart village dalam pembangunan desa. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian pada masyarakat ini diharapkan dapat menjadi pilot proyek dalam merumuskan model desa yang memiliki kualitas pelayanan public yang baik dan berkelanjutan.

2. Materi dan Metode

Lokasi penelitian kegiatan pengabdian pada Masyarakat ini adalah Desa Sembalun Bumbung. Desa Sembalun Bumbung adalah salah satu desa yang terletak di Kecamatan Sembalun, Kabupaten Lombok Timur, Provinsi Nusa Tenggara Barat, Indonesia. Desa ini berada pada ketinggian 1.156 mdpl dengan iklim udara 15-25°C. Penduduk Desa ini termasuk kedalam suku Sasak dengan Bahasa yang digunakan Bahasa Sasak dan Bahasa Indonesia. Jumlah Penduduk Desa Sembalun Bumbung adalah sebanyak 7943, dengan jumlah Rukun Tetangga (RT) sebanyak 29, Luas Total Area seluas 55.97 sq.km. Kekuatan Sinyal sebesar 5G/4G/LTE. Jumlah Sekolah Dasar sebanyak 5, Jumlah Dusun sebanyak 15 dan jumlah Masjid sebanyak 9. Jumlah perangkat desa termasuk kepala dusun ada 17 orang (<https://www.sembalunbumbung.com/>).

Kegiatan pengabdian kepada Masyarakat ini dilakukan melalui metode pelatihan dan evaluasi. Pelatihan dilakukan kepada 45 peserta untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat dan aparatur desa tentang kualitas pelayanan publik serta melakukan evaluasi menggunakan pendekatan metode deskriptif kuantitatif melalui pre-test dan post-test dengan 7 indikator pengukuran. Pre-test digunakan untuk mengukur tingkat pengetahuan masyarakat dan perangkat desa dalam memahami (1) prinsip-prinsip pelayanan public, (2) pentingnya peningkatan kualitas pelayanan public, (3) penilaian kualitas pelayanan public, (4) factor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan public, (5) kesulitan dalam mendapatkan pelayanan, (6) kendala utama yang dihadapi dalam pelayanan public, (7) Langkah efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Selanjutnya post-test digunakan untuk mengukur tingkat perubahan pengetahuan dan sikap dalam menilai kualitas pelayanan public pada pemerintah desa.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Identifikasi Peserta Pelatihan

Jumlah peserta pelatihan adalah 45 orang yang terdiri atas 36 orang laki-laki dan 9 orang Perempuan. Dilihat dari Tingkat pendidikan, umumnya berpendidikan SMA sebanyak 53%. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1 Peserta pelatihan dibedakan berdasarkan pendidikan dan jenis kelamin.

No	Pendidikan	L	P	Jumlah	%
1	SD	3	0	3	7%
2	SMP	6	1	7	16%
3	SMA	20	4	24	53%
4	DIPLOMA	1	0	1	2%
5	SARJANA S1	6	4	10	22%
	JUMLAH	36	9	45	100%

Keterangan:

L = Laki-laki; P = Perempuan; % = Persentase

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa pendidikan terendah yang menjadi peserta pelatihan adalah SD dan pendidikan tertinggi adalah Sarjana S1. Selanjutnya dilihat dari aspek pekerjaan, diketahui umumnya adalah petani. Lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel 2.

Tabel 2 Pekerjaan peserta pelatihan kualitas pelayanan publik di Desa Sembalun Bumbang

No	Pekerjaan	L	P	Jumlah	%
1	Perangkat Desa	10	0	10	22%
2	Ketua Wilayah (Kawil)	6	0	6	13%
3	BPD	1	0	1	2%
4	Petani	19	0	19	42%
5	Kader	0	9	9	20%
	Jumlah	36	9	45	100%

Berdasarkan tabel 2 dapat dikategorikan bahwa dari 45 orang peserta pelatihan sebanyak 10 orang perangkat desa, 6 orang ketua wilayah dan 9 orang kader posyandu, yang juga merupakan perangkat pendukung pemerintahan desa, serta 1 (satu) orang BPD, 19 orang petani yang mewakili Masyarakat umum.

3.2. Pelatihan tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Pelatihan tentang peningkatan kualitas pelayanan dilaksanakan selama dua hari dengan fokus kegiatan pada peningkatan pengetahuan dan pemahaman tentang kualitas pelayanan pelayanan publik. Materi yang diberikan dalam pelatihan tersebut terkait dengan:

- 1) Definisi pelayanan publik
- 2) Prinsip prinsip pelayanan publik
- 3) Mengapa Peningkatan Pelayanan Publik Penting di Desa, terkait dengan keadilan, peningkatan hidup dan Pembangunan desa
- 4) Konsep Smart Village dan Kaitannya dengan Pelayanan Publik
- 5) Indikator Kualitas Pelayanan Publik (Parasuraman, 1990); (Parasuraman et al., 1998)
- 6) Kualitas Pelayanan menurut Menpan RB 63/Kep/M.PAN/7/2003
- 7) Identifikasi Masalah dan Tantangan Pelayanan Publik di Desa
- 8) Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui digitalisasi dan inovasi
- 9) Peran Serta Masyarakat dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik



3.3. Evaluasi Keberhasilan program pengabdian kepada Masyarakat

Dalam rangka mengukur keberhasilan program pengabdian kepada Masyarakat, maka dilakukan evaluasi sebelum (pretest) dan sesudah pelatihan (postest) berkenaan dengan pengetahuan tentang prinsip-prinsip pelayanan publik dan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan public. Selain itu, juga dilakukan evaluasi berupa:

- 1) Penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan desa saat ini
- 2) Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di pemerintahan desa
- 3) Pernah tidaknya mengalami kesulitan dalam mendapatkan pelayanan di pemerintahan desa
- 4) Kendala utama yang dihadapi dalam mendapatkan pelayanan public di Pemerintahan Desa
- 5) Langkah yang paling efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan di pemerintahan desa?

Prinsip-prinsip pelayanan publik diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang mencantumkan sepuluh prinsip pelayanan publik yaitu: (1) Kesederhanaan (Wardhana, 2014); (Nuriyanto, 2014); (Hardiyansyah, 2018); (2) Kejelasan (Hardiyansyah, 2018); (Tamaela et al., 2020); (Wardhana, 2014); (Nuriyanto, 2014) (3) Kepastian waktu (Hardiyansyah, 2018); (Nuriyanto, 2014); (4) Akurasi (Tamaela et al., 2020); (Hardiyansyah, 2018); (Palangda & Dame, M., 2020) (5) Keamanan (Hardiyansyah, 2018); (Nuriyanto, 2014); (Lauma et al., 2019) (6) Tanggungjawab (Hardiyansyah, 2018); (Nuriyanto, 2014); (7) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja (Hardiyansyah, 2018); (Lauma et al., 2019); (Wardhana, 2014); (8) Kemudahan akses (Wardhana, 2014); (9) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan (Hardiyansyah, 2018); (Nuriyanto, 2014); (10) Kenyamanan (Hardiyansyah, 2018); (Nuriyanto, 2014).

Berdasarkan hasil pretest dan postest diketahui telah terjadi peningkatan pengetahuan sebelum dan setelah pelatihan sebesar 13%. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3 Pengetahuan tentang prinsip-prinsip pelayanan desa (Pretest dan Postest).

No	Tanggapan Peserta	Nilai Pretest				Nilai Postest			
		L	P	Jumlah	%	L	P	Jumlah	%
1	Mengetahui	28	8	36	80%	34	8	42	93%
2	Tidak mengetahui	8	1	9	20%	2	1	3	7%
	Jumlah	36	9	45	100%	36	9	45	100%

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa sebelum pelatihan terdapat sebanyak 36 orang yang mengetahui tentang prinsip-prinsip pelayanan public dan setelah pelatihan menjadi 42 orang dari 45 peserta (93%). Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan memberikan pengaruh cukup besar dalam meningkatkan pengetahuan peserta (Masyarakat dan perangkat desa dalam memahami kualitas pelayanan public).



Dari proses pelayanan ini juga sangatlah penting untuk mengukur sejauh mana persepsi masyarakat terkait kualitas pelayanan yang diberikan (Rahmawati et al., 2023). Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik serta memuaskan apabila pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik dalam wujud benda maupun jasa sesuai dengan yang diharapkan Masyarakat (Rahmawati et al., 2023). Peningkatan pelayanan publik menjanjikan, misalnya, peningkatan kesejahteraan publik, pengurangan pengeluaran publik, peningkatan pertumbuhan ekonomi, dan tentu saja yang tidak kalah pentingnya, peningkatan prospek elektoral petahana politik (Boyne et al., 2010). Berdasarkan hasil evaluasi diketahui persepsi peserta pelatihan tentang pentingnya kualitas pelayanan pemerintahan desa. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4 Pentingnya peningkatan kualitas pelayanan pemerintahan desa

No	Tanggapan Peserta	Nilai Pretest				Nilai Postest			
		L	P	Jumlah	%	L	P	Jumlah	%
1	Sangat Penting	23	2	25	56%	29	4	33	73%
2	Penting	11	6	17	38%	6	5	11	24%
	Jumlah	36	9	45	100%	36	9	45	100%

Sebelum pelatihan hanya 56% yang menganggap kualitas pelayanan pemerintahan desa itu sangat penting. Setelah pelatihan meningkat menjadi 73% peserta menganggap bahwa kualitas pelayanan public pada pemerintahan desa sangat penting. Selanjutnya penilaian peserta terhadap kualitas pelayanan pemerintahan desa dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5 Penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan desa saat ini

No	Tanggapan Peserta	Nilai Pretest				Nilai Postest			
		L	P	Jumlah	%	L	P	Jumlah	%
1	Sangat Baik	9	2	11	24%	7	2	9	20%
2	Baik	27	7	34	76%	29	7	36	80%
	Jumlah	36	9	45	100%	36	9	45	100%

Hasil penilaian peserta pelatihan umumnya pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan desa dinilai sudah baik, hanya 20% yang menilai sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan public di Desa Sembalun Bumbung belum optimal dan masih perlu ditingkatkan, sehingga mampu memberikan kepuasan kepada Masyarakat pengguna jasa dari Pemerintahan Desa Sembalun Bumbung. Kepuasan adalah fenomena kompleks yang menggabungkan harapan, pengalaman, dan sikap sebelumnya (Prasad Lamsal & Kumar Gupta, 2022); (Van de Walle, 2018). Kepuasan Masyarakat merupakan tujuan utama pemerintah dalam memberikan layanan publik, yang merupakan salah satu indikator keberhasilan tata kelola pemerintahan (Prasad Lamsal & Kumar Gupta, 2022); (Paudel & Gupta, 2019); (Gupta & Shrestha, 2021). Kepuasan sebagai salah satu ciri dari kualitas pelayanan public yang berhasil.

Terdapat banyak factor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Hasil identifikasi Bersama peserta pelatihan diketahui beberapa factor, sebagai berikut:

- 1) Partisipasi Masyarakat (42%)



- 2) Kompetensi aparatur desa (24%)
- 3) Ketersediaan sarana dan prasarana (20%)
- 4) Regulasi dan kebijakan (9%)
- 5) Lainnya (4%)

Sebanyak 42% peserta sepakat bahwa partisipasi merupakan factor yang paling berpengaruh dalam kualitas pelayanan publik. Artinya Masyarakat diharapkan dapat ikut serta mengontrol pelayanan pemerintah desa agar senantiasa meningkat dan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan Masyarakat. Selain itu ada factor kompetensi aparatur desa, ketersediaan sarana dan prasarana, regulasi dan kebijakan serta faktor lainnya.

Fungsi dan tujuan serta harapan layanan publik dalam hal pemberian layanan tetap sama di semua negara (Shittu, 2020). Layanan publik bertujuan untuk menyediakan layanan yang dibutuhkan masyarakat dengan biaya rendah atau bahkan tanpa biaya sama sekali. Layanan ini penting untuk kelangsungan hidup masyarakat umum seperti air, listrik, layanan kesehatan, dan perlindungan umum terhadap jiwa dan harta benda. Salah satu faktor penting dalam tingkat ini adalah nilai layanan yang diberikan kepada warga negara (Shittu, 2020). Faktanya masih terdapat Masyarakat yang mengalami kesulitan dalam memperoleh layanan public. Dalam diskusi tentang pernah tidaknya peserta pelatihan mengalami kesulitan dalam memperoleh pelayanan public di desa, umumnya peserta 58% pernah mengalami kesulitan dalam mendapatkan pelayanan. Adapun kendala yang dihadapi dalam memperoleh layanan, adalah, sebagai berikut:

- 1) Sarana dan prasarana kurang memadai (51%)
- 2) Prosedur yang rumit (16%)
- 3) Kurang transparansi (13%)
- 4) Waktu pelayanan yang lama (9%)
- 5) Lainnya (9%)
- 6) Aparatur desa kurang responsive (2%)

Kendala utama adalah kurang memadainya sarana dan prasarana pelayanan. Hal ini disebabkan karena fasilitas pelayanan di Desa Sembalun Bumbung dinilai belum lengkap terutama fasilitas teknologi informasi yang menjadi syarat utama untuk melaksanakan smart village dalam Pembangunan desa. Namun masih ada Masyarakat yang menilai bahwa kendala pelayanan berasal dari prosedur yang rumit, kurang transparan, waktu pelayanan yang lama serta aparatur desa yang kurang responsive.

Langkah yang paling efektif untuk meningkatkan pelayanan pada pemerintah desa dirumuskan oleh peserta pelatihan, sebagai berikut:

- 1) Peningkatan keterlibatan Masyarakat (33%)
- 2) Pelatihan bagi aparatur desa (29%)
- 3) Penggunaan teknologi digital (18%)
- 4) Penyederhanaan prosedur pelayanan (16%)
- 5) Regulasi dan kebijakan pelayanan (2%)
- 6) Lainnya (2%)



Pelayanan public pada dasarnya adalah melayani anggota masyarakat, menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat baik secara individu, keluarga, dan masyarakat, baik dalam bentuk jasa maupun produk. Dimana didalamnya ada aktivitas pelayanan dan Masyarakat (Spicker, 2009). Model layanan publik yang diharapkan adalah yang mampu memenuhi semua indikator Pembangunan desa menuju smart village, yaitu model layanan publik yang mencapai konstruksi ekonomi, politik, budaya, sosial, dan ekologis. Konstruksi pembangunan tersebut dicapai melalui mobilisasi semua elemen alam, masyarakat, dan ekonomi dengan mempertimbangkan seluruh proses masa lalu, sekarang, dan masa depan demi mewujudkan pembangunan berkelanjutan (Liu & Zhou, 2022). Dengan demikian maka pelayanan public menjadi penting adanya untuk memastikan kebutuhan Masyarakat terpenuhi secara memuaskan yang pada akhirnya adalah tercapainya tujuan Pembangunan desa yaitu keberlanjutan dan kesejahteraan Masyarakat desa.

4. Kesimpulan

Kegiatan pengabdian kepada Masyarakat di Desa Sembalun Bumbung dilaksanakan dalam bentuk pelatihan yang bertema peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam pelatihan diajarkan mengenai pengetahuan tentang pelayanan public dan prinsip-prinsip pelayanan public. Selanjutnya dilakukan evaluasi keberhasilan kegiatan melalui metode pretest dan posttest. Hasilnya terjadi peningkatan pengetahuan peserta pelatihan. Peserta pelatihan juga diajak untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa, mengidentifikasi kesulitan dan kendala yang dihadapi dalam memperoleh pelayanan serta merumuskan Langkah apa yang harus dilakukan untuk memperbaiki pelayanan. Rekomendasi dari peserta pelatihan adalah perlunya meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam pelayanan public dan pelatihan bagi aparatur desa.

Daftar Pustaka

- Boyne, G., Entwistle, T., & Ashworth, R. (2010). Theories of Public Service Improvement: An Introduction. *Public Service Improvement Theories and Evidence*, 1-14. <http://ezproxy.lib.ed.ac.uk/login?url=http://lib.mylibrary.com?id=322270>
- Gupta, A. K., & Shrestha, G. L. (2021). Citizen charter in Nepali public sector organizations: Does it really work? *Policy & Governance Review*, 5(1), 18-32. <https://doi.org/https://doi.org/10.30589/pgr.v5i1.368>
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Penerbit Gava Media.
- Lauma, R., Pangemanan, S., & Sampe, S. (2019). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik: Suatu Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. *Eksekutif: Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1-9.
- Liu, L., & Zhou, Y. (2022). The Impact of Managers' Environmental Cognition on Urban Public Service Innovation from the Perspective of Green Ecology. *International*



- Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(23).
<https://doi.org/10.3390/ijerph192315945>
- Meirinawati, & Prabawati, I. (2015). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Citizen'S Charter. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 45–54.
- Nuriyanto. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"? *Jurnal Konstitusi*, 11(3), 429–453.
- Palangda, L., & Dame, M., J. (2020). Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Publik Policy: Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik Dan Bisnis*, 1(2), 273–287.
- Parasuraman, A. (1990). *Delivering Quality Service*. The Free Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Paudel, R. C., & Gupta, A. K. (2019). Determinants of accountability in the bureaucracy: The case of Nepal. *Modern Economy*, 10(9), 2085–2109.
<https://doi.org/https://doi.org/10.4236/me.2019.109131> Pokharel,
- Prasad Lamsal, B., & Kumar Gupta, A. (2022). Citizen Satisfaction with Public Service: What Factors Drive? *Policy & Governance Review*, 6(1), 78–89.
<https://doi.org/10.30589/pgr.v6i1.470>
- Pratidina, G., Maulinda, W., Apriliyani, N. V., & Salbiah, E. (2024). Pengaruh Implementasi Sistem Layanan Online Administrasi Kependudukan. *Governansi*, 10(1), 65–76.
- Rahmawati, R., Fitriyana, D., Pratidina, G., & Seran, G. G. (2024). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. *Karimah Tauhid*, 3(2), 1349–1361.
- Rahmawati, R., Pratidina, G., & Fardan, M. R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pendistribusian Bantuan Mushaf Pada Unit Percetakan Al-Qur'an Kementerian Agama Republik Indonesia. *Karimah Tauhid*, 2(5), 2294–2312.
- Rahmawati, R., Yati, S. M., Purnamasari, I., Maruapey, M. H., Sastrawan, B., Syahrudin, D., Muchtar, A. S., Subagdja, O., & Saprudin. (2024). Efektivitas Pelayanan Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. *Governansi*, 10(2), 191–200.
- Shittu, A. K. (2020). Public Service and Service Delivery. In *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance* (Issue October, pp. 1–8).
<https://doi.org/10.1007/978-3-319-31816-5>
- Spicker, P. (2009). The Nature of a Public Service. *International Journal of Public Administration*, 32(11), 970–991.
<https://doi.org/10.1080/01900690903050927>
- Sulaiman, Sunarsih, & Zain, D. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Eksos*, 16(2), 105–118.
<https://doi.org/10.47467/reslaj.v6i5.1268>



- Tamaela, E. Y., Pattiasina, V., Dasinapa, M. B., Marani, Y., & Duri, J. A. (2020). Regional Financial Monitoring Models with Community Participation and Publik Policy Transparency as Moderators. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(2), 4223–4232.
- Van de Walle, S. (2018). Explaining citizen satisfaction and dissatisfaction with public services. In E. Onagri & S. Van Thiel (Eds.), *The Palgrave handbook of public administration and management in Europe* (pp. 227–241). https://doi.org/doi.org/10.1057/978-1-137-55269-3_11
- Wardhana, A. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Karya Manunggal Lithomas.
- Boyne, G., Entwistle, T., & Ashworth, R. (2010). Theories of Public Service Improvement: An Introduction. *Public Service Improvement Theories and Evidence*, 1–14. <http://ezproxy.lib.ed.ac.uk/login?url=http://lib.myilibrary.com?id=322270>
- Gupta, A. K., & Shrestha, G. L. (2021). Citizen charter in Nepali public sector organizations: Does it really work? *Policy & Governance Review*, 5(1), 18–32. <https://doi.org/https://doi.org/10.30589/pgr.v5i1.368>
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Penerbit Gava Media.
- Lauma, R., Pangemanan, S., & Sampe, S. (2019). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik: Suatu Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. *Eksekutif: Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1–9.
- Liu, L., & Zhou, Y. (2022). The Impact of Managers' Environmental Cognition on Urban Public Service Innovation from the Perspective of Green Ecology. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(23). <https://doi.org/10.3390/ijerph192315945>
- Meirinawati, & Prabawati, I. (2015). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Citizen'S Charter. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 45–54.
- Nuriyanto. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"? *Jurnal Konstitusi*, 11(3), 429–453.
- Palangda, L., & Dame, M., J. (2020). Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Publik Policy: Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik Dan Bisnis*, 1(2), 273–287.
- Parasuraman, A. (1990). *Delivering Quality Service*. The Free Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Paudel, R. C., & Gupta, A. K. (2019). Determinants of accountability in the bureaucracy: The case of Nepal. *Modern Economy*, 10(9), 2085–2109. <https://doi.org/https://doi.org/10.4236/me.2019.109131> Pokharel,
- Prasad Lamsal, B., & Kumar Gupta, A. (2022). Citizen Satisfaction with Public Service: What Factors Drive? *Policy & Governance Review*, 6(1), 78–89. <https://doi.org/10.30589/pgr.v6i1.470>



- Pratidina, G., Maulinda, W., Apriliyani, N. V., & Salbiah, E. (2024). Pengaruh Implementasi Sistem Layanan Online Administrasi Kependudukan. *Governansi*, 10(1), 65–76.
- Rahmawati, R., Fitriyana, D., Pratidina, G., & Seran, G. G. (2024). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. *Karimah Tauhid*, 3(2), 1349–1361.
- Rahmawati, R., Pratidina, G., & Fardan, M. R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pendistribusian Bantuan Mushaf Pada Unit Percetakan Al-Qur'an Kementerian Agama Republik Indonesia. *Karimah Tauhid*, 2(5), 2294–2312.
- Rahmawati, R., Yati, S. M., Purnamasari, I., Maruapey, M. H., Sastrawan, B., Syahrudin, D., Mughtar, A. S., Subagdja, O., & Saprudin. (2024). Efektivitas Pelayanan Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. *Governansi*, 10(2), 191–200.
- Shittu, A. K. (2020). Public Service and Service Delivery. In *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance* (Issue October, pp. 1–8). <https://doi.org/10.1007/978-3-319-31816-5>
- Spicker, P. (2009). The Nature of a Public Service. *International Journal of Public Administration*, 32(11), 970–991. <https://doi.org/10.1080/01900690903050927>
- Sulaiman, Sunarsih, & Zain, D. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Eksos*, 16(2), 105–118. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v6i5.1268>
- Tamaela, E. Y., Pattiasina, V., Dasinapa, M. B., Marani, Y., & Duri, J. A. (2020). Regional Financial Monitoring Models with Community Participation and Publik Policy Transparency as Moderators. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(2), 4223–4232.
- Van de Walle, S. (2018). Explaining citizen satisfaction and dissatisfaction with public services. In E. Onagri & S. Van Thiel (Eds.), *The Palgrave handbook of public administration and management in Europe* (pp. 227–241). https://doi.org/doi.org/10.1057/978-1-137-55269-3_11
- Wardhana, A. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Karya Manunggal Lithomas.