

Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Wonorejo Kecamatan Gondangrejo Kabupaten Karanganyar

Efforts to Improve the Quality of Public Services in Wonorejo Village, Gondangrejo District, Karanganyar Regency

Joko Kismanto¹, Agustina Pujilestari², Sely Aprianda Syah Putri³, Sufina Pintu⁴,
Muhammad Husin Nur Muzakki^{5*}

^{1,2,3}Universitas Kusuma Husada Surakarta, Surakarta, Indonesia

⁴Universidade Oriental Timor Lorosa'e, Dili, Timor-Leste

^{5*}Institut Teknologi dan Bisnis Muhammadiyah Grobogan, Grobogan, Indonesia

**Penulis Korespondensi*

¹diadio0199@gmail.com, ²agustina.ars@ukh.ac.id, ³selly.aprianda09@gmail.com,

⁴diadio0199@gmail.com, ^{5*}husinmuzakki10@gmail.com

Riwayat Artikel: Dikirim 18 Maret 2026; Diterima 18 Mei 2026; Diterbitkan 31 Mei 2026

Abstrak

Di tingkat desa, mutu pelayanan publik sering kali menjadi ukuran paling cepat yang dipakai masyarakat untuk menilai apakah pemerintahan berjalan dekat dengan kebutuhan warga atau justru berhenti pada tata urus administratif semata. Apabila pelayanan diberikan secara lambat, kabur, dan kurang tanggap, maka warga akan segera merasakan lemahnya tata kelola pemerintahan. Sebaliknya, ketika aparatur desa mampu menghadirkan pelayanan yang tertata, mudah dipahami, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, pelayanan publik dapat berfungsi bukan hanya sebagai sarana penyelesaian urusan, tetapi juga sebagai medium yang memperkuat kepercayaan warga kepada pemerintah desa. Atas dasar pemikiran tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini diselenggarakan untuk memperdalam pemahaman aparatur Desa Wonorejo mengenai Standar Pelayanan Minimal Desa serta relevansinya bagi praktik pelayanan sehari-hari. Kegiatan dimulai melalui pengamatan lapangan, kemudian diteruskan dengan penyuluhan tatap muka kepada aparatur pemerintah desa. Hasil kegiatan memperlihatkan adanya pergeseran tingkat pemahaman peserta ke arah yang lebih baik setelah penyuluhan dilaksanakan. Temuan ini mengisyaratkan bahwa penguatan pengetahuan aparatur mengenai standar pelayanan desa dapat menjadi pijakan penting bagi perbaikan mutu pelayanan publik di lingkungan pemerintahan desa.

Kata kunci: Pelayanan Publik Desa, Kualitas Pelayanan, Aparatur Desa, Standar Pelayanan Desa, Pemerintah Desa

Abstract

At the village level, the quality of public services is often the most immediate indicator for the community to assess whether the government serves citizens' needs or merely functions as an administrative institution. When services are delivered slowly, unclearly, and without responsiveness, people will immediately perceive weaknesses in government governance. On the other hand, when village officials provide well-organized, easy-to-understand, and responsive services, public services can function not only as a means of resolving administrative matters but also as a medium for strengthening public trust in the village government. Based on this perspective, this community service activity was conducted to enhance the understanding of Wonorejo Village officials regarding Minimum Service Standards for Villages and their relevance to daily public service practices. The activity began with field observations and was followed by face-to-face counseling sessions for village government officials. The results demonstrated an improvement in participants' understanding after the counseling activities were conducted. These findings indicate that strengthening village officials' knowledge regarding village service standards can serve as an important foundation for improving the quality of public services within village governance.

Keywords: Village Public Service, Service Quality, Village Apparatus, Minimum Service Standard, Village Government

PENDAHULUAN

Pelayanan pada dasarnya tidak lahir dari ruang yang hampa, melainkan muncul ketika ada kebutuhan nyata yang harus dipenuhi melalui hubungan antara pihak yang membutuhkan bantuan dan pihak yang mempunyai kewenangan, kemampuan, atau tanggung jawab untuk memenuhinya. Oleh sebab itu, pelayanan tidak layak dipersempit hanya sebagai aktivitas teknis yang berlangsung berulang-ulang, karena di dalamnya terkandung unsur tanggung jawab, kesediaan membantu, kepekaan terhadap situasi pihak lain, dan komitmen untuk memastikan bahwa kebutuhan penerima layanan tidak berhenti pada formalitas prosedural. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, melayani dipahami sebagai tindakan membantu menyiapkan atau mengurus sesuatu yang diperlukan seseorang. Pengertian ini kemudian mendapat penegasan yang lebih luas dari Suit dan Almasdi (2012), yang melihat bahwa pelayanan yang baik tidak cukup hanya cepat, tetapi juga menuntut unsur keandalan, kelengkapan, empati, dan kualitas sikap dari pihak yang melayani. Rusydi (2017) juga memandang pelayanan sebagai upaya membantu pihak lain dalam relasi yang di dalamnya terdapat keterkaitan antara hak dan kewajiban. Dengan demikian, pelayanan dapat dipahami sebagai proses yang bukan hanya ditujukan untuk menyelesaikan urusan, tetapi juga untuk menjamin bahwa urusan tersebut ditangani secara patut, bertanggung jawab, dan dapat diterima secara wajar oleh pihak yang dilayani.

Kualitas pelayanan tidak dapat dinilai hanya dari keberadaan prosedur atau tersusunnya aturan formal di atas kertas, karena mutu pelayanan baru benar-benar terlihat ketika masyarakat berhadapan langsung dengan lembaga atau aparatur yang memberi layanan. Dalam situasi itu, penilaian pengguna tidak hanya bertumpu pada apakah layanan tersedia, tetapi juga

pada bagaimana layanan dijalankan, seberapa jelas prosesnya, seberapa tepat hasilnya, dan seberapa jauh layanan tersebut mampu mengurangi kebingungan, ketidakpastian, atau beban yang dialami masyarakat. Tjiptono (2012) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan organisasi atau lembaga dalam memenuhi kebutuhan pengguna sesuai dengan harapan yang telah terbentuk sebelumnya. Pandangan tersebut sejalan dengan konsep *Servqual* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kelima dimensi tersebut menjadi dasar penting dalam menilai sejauh mana pelayanan publik mampu memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan (Parasuraman et al., 1988). Dari sudut pandang ini, kualitas tidak dapat dilekatkan begitu saja pada penyelenggara layanan tanpa memperhatikan pengalaman penerima layanan. Jika masyarakat merasakan kejelasan, kemudahan, dan kepastian, maka kepercayaan terhadap lembaga penyelenggara akan cenderung tumbuh. Sebaliknya, apabila pelayanan berlangsung lambat, kurang tegas, membingungkan, atau tidak sensitif terhadap kondisi warga, maka sulit bagi masyarakat untuk menilai pelayanan tersebut sebagai pelayanan yang berkualitas, sekalipun secara administratif tampak telah dijalankan.

Dalam konteks pemerintahan desa, pelayanan publik memiliki posisi yang sangat penting karena desa merupakan ruang pemerintahan yang paling dekat dengan kehidupan warga sehari-hari. Bagi sebagian besar masyarakat, kantor desa bukan hanya tempat mengurus administrasi, tetapi juga titik pertama ketika mereka berhubungan dengan negara untuk memperoleh pengakuan administratif, akses informasi, pelayanan kependudukan,

maupun bantuan terkait kebutuhan tertentu. Karena itu, kualitas pelayanan publik di desa tidak dapat dipandang sebagai urusan pelengkap, melainkan sebagai inti dari bagaimana pemerintah hadir secara nyata di tengah masyarakat. Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menegaskan bahwa salah satu arah pengaturan desa adalah meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat desa. Ketentuan ini bergerak sejalan dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan diperjelas lebih lanjut melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa. Rangkaian dasar hukum tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik di tingkat desa bukan persoalan tambahan yang dapat dijalankan sekadarnya, melainkan kewajiban yang melekat pada penyelenggaraan pemerintahan desa. Oleh karena itu, aparat desa tidak cukup hanya mengetahui aturan sebagai teks normatif, tetapi juga perlu memahami arah, makna, dan penerapannya agar pelayanan tidak jatuh menjadi rutinitas birokratis yang miskin orientasi pada kebutuhan warga.

Pelayanan publik juga sering menjadi cermin pemerintahan yang paling cepat dibaca oleh masyarakat, karena warga dapat langsung merasakan kualitas layanan tanpa harus memahami seluruh proses kebijakan dan birokrasi yang berlangsung di belakangnya. Masyarakat mungkin tidak mengikuti bagaimana suatu kebijakan dirumuskan, bagaimana anggaran dikelola, atau bagaimana koordinasi antarlembaga berlangsung, tetapi mereka dapat segera menilai apakah pelayanan yang diterima terasa membantu, berbelit, lambat, tidak jelas, atau justru memberi kepastian. Dalam kaitan ini, Pratama (2015) menempatkan pelayanan publik sebagai salah satu fungsi penting aparat pemerintah dalam menjalankan tugasnya. Dengan demikian, kualitas pelayanan kepada masyarakat tidak semata-mata menggambarkan keterampilan

teknis aparat, tetapi juga mencerminkan seberapa serius pemerintah menempatkan kepentingan publik sebagai orientasi utama penyelenggaraan pemerintahan. Pandangan ini sejalan dengan Rinaldi (2012) yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki arti penting bagi keberlangsungan organisasi. Dalam lingkup pemerintahan, makna tersebut menjadi semakin penting karena kualitas pelayanan berkaitan langsung dengan legitimasi, tingkat kepercayaan, dan penilaian masyarakat terhadap pemerintah.

Dalam praktiknya, kualitas pelayanan publik tidak selalu memperlihatkan kecenderungan yang sama dari waktu ke waktu. Ada institusi yang mampu memperbaiki pelayanannya karena belajar dari kebutuhan masyarakat dan bersedia membenahi kelemahan internalnya, tetapi ada pula institusi yang tetap memperlihatkan kelemahan karena terlalu menekankan formalitas prosedural tanpa memberi perhatian yang cukup pada pengalaman warga sebagai penerima layanan. Fenomena ini juga terlihat dalam konteks Indonesia. Masyarakat pada dasarnya tidak menghendaki pelayanan yang panjang, membingungkan, dan miskin kepastian; yang mereka perlukan justru pelayanan yang alurnya mudah dipahami, prosesnya tidak berbelit-belit, dan hasilnya jelas bagi kepentingan mereka (Diahloka & Shaleh, 2013). Selain terkait dengan penyelesaian urusan administratif, pelayanan publik juga berhubungan dengan kesejahteraan masyarakat dan cara pemerintah dipersepsikan oleh warga yang menerima layanan tersebut (Sari et al., 2020).

Persoalan pelayanan publik di Indonesia menunjukkan bahwa tantangannya tidak semata terletak pada ketersediaan peraturan, melainkan juga pada bagaimana prinsip-prinsip tata kelola diterapkan dalam praktik pelayanan sehari-hari. Lemahnya partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas masih menjadi faktor yang

menyebabkan kualitas pelayanan belum selalu sejalan dengan harapan masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik juga berkaitan erat dengan penerapan prinsip *good governance* yang menekankan transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, dan responsivitas dalam penyelenggaraan pemerintahan (Sedarmayanti, 2012) baik pada tahap perencanaan, pelaksanaan, maupun evaluasi pelayanan (Rakhma, 2013). Padahal, justru melalui pelayanan publik masyarakat paling mudah melihat kualitas kerja pemerintah secara langsung dan paling cepat merasakan dampak dari baik atau buruknya tata kelola tersebut (Kurniawan, 2016).

Desa Wonorejo yang berada di Kecamatan Gondangrejo, dengan batas wilayah Plesungan di sebelah timur, Jatikuwung di sebelah utara, Selokaton di sebelah barat, dan wilayah Kota Surakarta di sebelah selatan, menjadi lokasi pelaksanaan kegiatan ini. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas aparatur desa melalui penyuluhan dan edukasi pelayanan publik dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi desa dan pemahaman aparatur terhadap standar pelayanan masyarakat (Nur et al., 2022). Berdasarkan hasil pengamatan awal, implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa di wilayah tersebut belum berlangsung secara optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa penguatan pemahaman aparatur desa mengenai kualitas pelayanan publik dan standar pelayanan desa masih diperlukan. Berangkat dari keadaan tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan untuk memperdalam pemahaman aparatur desa sekaligus mendorong pembenahan praktik pelayanan publik agar lebih dekat dengan kebutuhan warga.

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dirancang sebagai proses belajar bersama yang tidak menempatkan aparatur desa hanya sebagai penerima informasi, melainkan juga sebagai pihak yang diajak menelaah kembali pengalaman pelayanan yang selama ini mereka jalankan. Dengan pertimbangan itu, pelaksanaan kegiatan tidak dibangun melalui ceramah satu arah semata, tetapi dikembangkan melalui pemaparan materi, dialog, dan tanya jawab agar peserta memiliki ruang untuk menghubungkan pengetahuan konseptual dengan persoalan pelayanan yang mereka temui dalam praktik kerja sehari-hari. Materi yang diberikan berfokus pada kualitas pelayanan publik, terutama yang berkaitan dengan standar pelayanan desa dan penerapannya dalam penyelenggaraan pemerintahan desa.

Kegiatan ini dilaksanakan secara tatap muka pada Juni 2025 di ruang rapat Desa Wonorejo, Kecamatan Gondangrejo, Kabupaten Karanganyar, dengan sasaran aparatur pemerintah desa. Sebelum pelaksanaan utama dilakukan, tim pengabdian terlebih dahulu mengadakan koordinasi dengan pemerintah desa untuk menyamakan persepsi mengenai kebutuhan kegiatan, sasaran peserta, serta cakupan materi yang dinilai relevan dengan situasi pelayanan di desa. Tahap awal ini penting karena kegiatan penyuluhan akan sulit memberi dampak apabila materi yang dibawa tidak berangkat dari persoalan nyata yang dihadapi aparatur dalam melayani masyarakat.

Setelah koordinasi awal dilakukan, tim melanjutkan pekerjaan pada tahap persiapan teknis dan substantif yang mencakup penyusunan bahan penyuluhan, penyiapan media pendukung, serta pembagian peran di antara anggota tim pengabdian. Tahap persiapan dilaksanakan pada Mei 2025 dengan tujuan agar materi yang akan disampaikan tidak hanya informatif, tetapi juga mudah dipahami, dekat dengan konteks kerja aparatur desa, dan cukup relevan untuk

membantu peserta menautkan teori dengan realitas pelayanan yang mereka hadapi.

Pada tahap pelaksanaan, peserta terlebih dahulu mengikuti *pretest* untuk memotret tingkat pengetahuan awal mereka mengenai kualitas pelayanan publik dan standar pelayanan desa. Setelah itu, kegiatan diteruskan dengan pengarah, penyampaian materi inti, diskusi, dan sesi tanya jawab. Data hasil *pretest* dan *posttest* dianalisis menggunakan uji *Wilcoxon Signed-Rank Test*. Uji ini digunakan untuk menganalisis perbedaan tingkat pengetahuan aparatur desa sebelum dan sesudah pelaksanaan penyuluhan. Penggunaan uji Wilcoxon dipilih karena data berbentuk pasangan dari peserta yang sama dan jumlah peserta relatif terbatas, sehingga analisis nonparametrik dinilai lebih sesuai digunakan dalam evaluasi kegiatan pengabdian masyarakat ini.

Sesudah kegiatan utama selesai, tim melakukan pemantauan dan evaluasi pada akhir Juni 2025 untuk melihat perkembangan hasil kegiatan dan menilai sejauh mana materi penyuluhan dipahami oleh peserta. Seluruh rangkaian kegiatan kemudian diakhiri dengan penyusunan laporan akhir yang diserahkan kepada LPPM Universitas Kusuma Husada Surakarta pada Juli 2025.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan pada hari Senin, 16 Juni 2025, pukul 08.00–10.00 WIB, bertempat di balai pertemuan Desa Wonorejo. Acara dibuka oleh kepala desa, lalu dilanjutkan dengan pemaparan materi oleh narasumber. Kegiatan ini diikuti oleh 20 aparatur desa.

b. Tingkat Pemahaman Peserta

Pelaksanaan kegiatan menunjukkan adanya perubahan pengetahuan peserta setelah penyuluhan diberikan. Sebelum kegiatan berlangsung, aparatur desa sebenarnya telah memiliki pengetahuan awal

mengenai pelayanan publik, tetapi tingkat pemahamannya belum merata. Setelah materi disampaikan, peserta menunjukkan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana pelayanan semestinya diberikan kepada masyarakat.

Perubahan tingkat pengetahuan peserta dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1

Tingkat Pengetahuan Aparatur Desa Sebelum dan Sesudah Penyuluhan

	Cukup	Baik	P
			Value
Pengetahuan sebelum	9 45%	11 55%	$p < 0,001$
Pengetahuan sesudah	3 15%	17 85%	

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa penyuluhan yang diberikan tidak berhenti pada penambahan informasi secara formal, tetapi diikuti oleh perubahan tingkat pemahaman peserta yang dapat dibaca dari perbandingan kondisi sebelum dan sesudah kegiatan. Pada pengukuran awal, peserta yang berada pada kategori cukup berjumlah 9 orang atau 45%, sedangkan peserta pada kategori baik berjumlah 11 orang atau 55%. Setelah penyuluhan dilaksanakan, komposisi tersebut mengalami perubahan, yakni jumlah peserta dalam kategori cukup turun menjadi 3 orang atau 15%, sementara kategori baik meningkat menjadi 17 orang atau 85%. Perubahan komposisi ini memperlihatkan kecenderungan bahwa setelah kegiatan berlangsung, pemahaman peserta bergerak ke arah yang lebih baik dibandingkan dengan keadaan awal.

Gambaran deskriptif tersebut memperoleh penguatan lebih lanjut melalui hasil uji Wilcoxon yang menunjukkan nilai signifikansi $p < 0,001$, yang berarti terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat pengetahuan aparatur desa sebelum dan sesudah penyuluhan. Temuan ini menunjukkan bahwa kegiatan penyuluhan memberikan pengaruh terhadap

peningkatan pemahaman peserta mengenai standar pelayanan publik desa.

PEMBAHASAN

Apabila dilihat dari sisi konseptual, pelayanan tidak hanya berkaitan dengan pemberian kemudahan, tetapi juga menyangkut kemampuan penyelenggara dalam memastikan bahwa kebutuhan pihak lain ditangani secara tepat, pantas, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam pengertian yang lebih luas, pelayanan merupakan rangkaian tindakan yang diarahkan untuk kepentingan individu, kelompok, maupun masyarakat, sehingga pelayanan publik pada akhirnya menjadi salah satu bentuk paling konkret dari fungsi aparatur sebagai pelayan masyarakat. Ketika fungsi ini dijalankan dengan baik, peluang untuk mendorong kesejahteraan masyarakat juga akan semakin terbuka (Karuniati, 2025).

Kualitas pelayanan pada dasarnya terbentuk dari cara masyarakat menilai pengalaman layanan yang mereka terima. Penilaian tersebut muncul dari perbandingan antara harapan warga dan kondisi nyata saat pelayanan berlangsung. Oleh karena itu, pelayanan tidak mudah disebut berkualitas apabila masyarakat masih menjumpai prosedur yang membingungkan, waktu yang tidak pasti, atau hasil layanan yang tidak sesuai dengan kebutuhan mereka. Sebaliknya, ketika pelayanan mampu memberi kejelasan, ketepatan, dan kemudahan yang dirasakan secara nyata, kepuasan pengguna akan lebih mungkin terbentuk (Tjiptono, 2016).

Karuniati (2025) menjelaskan bahwa pelayanan publik yang baik ditopang oleh sejumlah prinsip, antara lain kesederhanaan prosedur, kejelasan persyaratan dan tanggung jawab petugas, kepastian waktu, ketepatan hasil, keamanan, serta akuntabilitas. Prinsip-prinsip tersebut penting bukan semata-mata karena sering disebut dalam regulasi, melainkan karena melalui prinsip-prinsip itulah masyarakat

dapat merasakan apakah pelayanan sungguh-sungguh memudahkan atau justru sebaliknya. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak cukup diukur dari tersedianya aturan, tetapi dari pengalaman warga ketika berhadapan langsung dengan aparatur yang memberi layanan.

Pandangan tersebut sejalan dengan Retnowati et al. (2019) yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik tidak seharusnya dilihat hanya dari sisi internal birokrasi. Penilaian yang hanya bertumpu pada tertib prosedur organisasi belum cukup untuk menggambarkan mutu layanan secara utuh. Yang tidak kalah penting ialah manfaat konkret yang dirasakan masyarakat sebagai penerima layanan. Dengan demikian, keberhasilan pelayanan publik sesungguhnya ditentukan oleh pertemuan antara kemampuan organisasi penyedia layanan dan pengalaman warga yang menerima layanan tersebut.

Gambar 1:

Peserta Seluruh Aparatur Desa Dalam Kegiatan Pelaksanaan Pengabdian Masyarakat di Balai Pertemuan Desa Wonorejo, Gondangrejo, Karanganyar



Sumber: Dokumentasi Pribadi

Dalam konteks Desa Wonorejo, hasil kegiatan ini menunjukkan bahwa peningkatan pemahaman aparatur mengenai standar pelayanan desa merupakan langkah yang penting karena tanpa dasar pemahaman yang memadai, pelayanan mudah bergeser menjadi rutinitas administratif yang dijalankan sekadar untuk menuntaskan urusan formal. Sebaliknya, ketika aparatur memahami dasar pelayanan, prinsip pelayanan publik, dan standar yang

perlu diterapkan, peluang untuk menghadirkan pelayanan yang lebih tertib, lebih jelas, lebih cepat, dan lebih sesuai dengan kebutuhan warga akan menjadi lebih besar.

Gambar 2:
Pemaparan Materi Terkait Kegiatan Pengabdian di Balai Pertemuan Desa Wonorejo, Gondangrejo, Karanganyar.



Sumber: Dokumentasi Pribadi

Gambar 3:
Pelaksanaan Program Pengabdian Masyarakat untuk Penguatan Pelayanan Publik Desa Wonorejo



Sumber: Dokumentasi Pribadi

KESIMPULAN

Penyuluhan mengenai kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan di Desa Wonorejo menunjukkan bahwa penguatan pemahaman aparatur desa dapat menjadi pintu masuk yang penting bagi pembenahan pelayanan di tingkat desa. Perubahan tingkat pengetahuan peserta setelah kegiatan berlangsung memperlihatkan bahwa standar pelayanan desa tidak cukup hanya diketahui sebagai ketentuan normatif, tetapi perlu dipahami sebagai pedoman praktis yang dapat menuntun aparatur dalam menjalankan pelayanan sehari-hari. Dalam pengertian itu, kegiatan ini tidak berhenti sebagai forum penyampaian materi, melainkan ikut memperkuat landasan pengetahuan aparatur untuk mengarahkan

pelayanan publik agar lebih tertib, lebih jelas, dan lebih dekat dengan kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Penerbit Zanafala.
- Hasdiansyah, A., & Suryono, Y. (2016). Evaluasi Program Pelatihan Pemuda dalam Meningkatkan Sumber Daya Manusia di Koordinator Komisioner HMI UNM. *Jurnal Pendidikan dan Pemberdayaan Masyarakat*, 3(1). Retrieved from <http://journal.unpar.ac.id/index.php/melintas/article/view/266>
- Herawati. (2016). Pengusaha Muda dalam Meningkatkan Pembangunan pertanian. *Jurnal Agrica Ekstensia*, 10(2), 81-87.
- Istianto, B. (2011). *Manajemen Pemerintahan (Dalam Perspektif Pelayanan Publik)*. Jakarta: Media Wacana Mitra.
- Karuniati, N. N., & Kusumaningrat, C. I. M. (2025). Penyuluhan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Banjar Anyar, Kecamatan Kediri Kabupaten Tabanan. *J-Abdi*, 4(9). <https://doi.org/10.53625/jabdi.v5i2>
- Malik. (2017). Penyuluhan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Kelawi, Kecamatan Bakauheni Kabupaten Lampung Selatan. Retrieved from <http://article.ubl.ac.id/index.php/PKM/article/view/944>
- Mardiasmo. (2021). Public Sector Governance and Accountability in Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 1021–1029.
- Nur, M., Agustian, D., & Kefi, H. (2022). Penyuluhan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Desa di Desa Nifuboke, Kabupaten Timor Tengah Utara. *Jurnal BERNAS*, 3(2), 294–298. <https://doi.org/10.31949/jb.v3i2.1829>

- 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. <https://doi.org/10.1108/09564239310041661>
- Pratama, A. (2015). Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPM) di Kota Bontang. *eJournal Ilmu Administrasi Bisnis*, 3(2), 351–362.
- Retnowati. (2019). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Serua Indah, Kecamatan Ciputat, Tangsel. In *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat LPPM UMJ*. Retrieved from <http://jurnal.umj.ac.id/index.php/se mnaskat>
- Rinaldi, R. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik. *eJournal*, 1(1).
- Rusli. (2017). *Keunggulan Layanan Pelanggan*. Yogyakarta: Penerbit Gosyen.
- Sari, A. R. (2020). Perilaku Pencegahan Covid-19 Ditinjau dari Karakteristik Individu dan Sikap Masyarakat. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Sari, D. P., & Nugroho, R. (2022). Public Service Quality and Community Satisfaction in Local Government Administration. *Jurnal Bina Praja*, 14(1), 45–56.
- Suit, J., & Almasdi. (2012). *Aspek Sikap Mental dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Syiar Media.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pelayanan, Kualitas Kepuasan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Peraturan Perundang-Undangan
Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa. (2017). Jakarta: Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia