

Sosialisasi Pelayanan Publik yang Baik bagi Aparatur dan Masyarakat Desa Kramatwatu

Heru Wahyudi¹, Jaka Maulana^{2*}, Afiyah Nabilah³, Rofah⁴

^{1,2,3,4,5}Program Studi Administrasi Negara, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Indonesia

Email: ¹dosen10020@unpam.ac.id, ²dosen02887@unpam.ac.id, ³afiyahnabilah@gmail.com, ⁴rofach547@gmail.com

*Email Corresponding Author: dosen02887@unpam.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik di tingkat desa masih menghadapi kendala berupa rendahnya pemahaman aparatur terhadap prinsip pelayanan publik, belum optimalnya penerapan standar operasional prosedur, serta terbatasnya literasi masyarakat mengenai hak dan mekanisme pelayanan. Kegiatan pengabdian ini bertujuan meningkatkan kapasitas aparatur dan partisipasi masyarakat dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan, responsif, dan partisipatif di Desa Kramatwatu, Kabupaten Serang. Metode yang digunakan meliputi sosialisasi, ceramah interaktif, simulasi standar operasional prosedur, diskusi, dan tanya jawab dengan melibatkan 30 peserta yang terdiri atas aparatur desa, tokoh masyarakat, dan masyarakat umum. Evaluasi dilakukan secara deskriptif melalui perbandingan pemahaman peserta sebelum dan sesudah kegiatan. Hasil menunjukkan peningkatan pemahaman aparatur pada prinsip pelayanan publik dari 45% menjadi 85%, pemahaman standar operasional prosedur dari 50% menjadi 88%, serta peningkatan literasi masyarakat mengenai prosedur pelayanan dari 42% menjadi 80%. Kegiatan ini juga memperkuat dialog antara aparatur dan masyarakat dalam upaya perbaikan pelayanan publik desa.

Kata Kunci: pelayanan publik, aparatur desa, partisipasi masyarakat, standar operasional prosedur, literasi pelayanan.

Abstract

Public services at the village level still face several challenges, including limited understanding of public service principles among village officials, suboptimal implementation of standard operating procedures, and low community literacy regarding service rights and mechanisms. This community service activity aimed to strengthen the capacity of village officials and community participation in promoting transparent, responsive, and participatory public services in Kramatwatu Village, Serang Regency. The methods included socialization, interactive lectures, simulation of standard operating procedures, discussions, and question-and-answer sessions involving 30 participants consisting of village officials, community leaders, and local residents. The evaluation was conducted descriptively by comparing participants' understanding before and after the activity. The results showed that officials' understanding of public service principles increased from 45% to 85%, understanding of standard operating procedures rose from 50% to 88%, and community literacy regarding service procedures improved from 42% to 80%. The activity also strengthened dialogue between village officials and the community to support improvements in village public services.

Keywords: public service, village officials, community participation, standard operating procedures, service literacy

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik di tingkat desa merupakan ujung tombak kehadiran negara karena bersentuhan langsung dengan kebutuhan administratif, informasi, dan layanan dasar masyarakat. Dalam perspektif administrasi publik kontemporer, kualitas pelayanan publik desa tidak hanya diukur dari terselesaikannya urusan administratif, tetapi juga dari tingkat transparansi, akuntabilitas, responsivitas, aksesibilitas, dan kualitas interaksi antara aparatur dengan warga. Tata kelola desa yang didukung sistem informasi, pengendalian internal, dan orientasi pada akuntabilitas terbukti berkontribusi terhadap efisiensi pelayanan dan pembangunan perdesaan yang lebih berkelanjutan (Purnamasari et al., 2024). Selain itu, dukungan masyarakat terhadap tata kelola lokal juga cenderung lebih kuat ketika proses pelayanan dan pembangunan memberi ruang partisipasi yang inklusif dan interaktif (Hofer et al., 2024).

Desa Kramatwatu, Kabupaten Serang, merupakan wilayah yang relevan untuk penguatan pelayanan publik desa. Berdasarkan data resmi Badan Pusat Statistik Kabupaten Serang, Desa Kramatwatu memiliki luas wilayah 1,47 km², jumlah penduduk 10.628 jiwa, kepadatan 7.230 jiwa/km², dan rasio jenis kelamin 101 pada tahun 2023. Desa ini juga berjarak sekitar 0,5 km dari ibu kota kecamatan dan 20 km dari ibu kota kabupaten. Pada level kecamatan, Kramatwatu memiliki total penduduk 104.131 jiwa, 78 RW, dan 316 RT. Karakteristik tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap layanan administrasi desa, penyampaian informasi, dan kepastian prosedur pelayanan publik relatif tinggi, sehingga kapasitas aparatur dan mutu tata kelola pelayanan menjadi sangat menentukan (Badan Pusat Statistik Kabupaten Serang, 2024).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik desa masih menghadapi persoalan kapasitas aparatur, kejelasan prosedur, dan mutu pelaksanaan layanan. Andreas (2024) menunjukkan bahwa pelayanan publik desa belum optimal ketika aparatur belum didukung pelatihan rutin, standar operasional prosedur layanan belum tersosialisasi secara memadai, dan respons terhadap keluhan masyarakat masih belum konsisten. Temuan Setyawati dan Muhammad (2022) juga menegaskan bahwa kinerja aparatur desa sering terkendala oleh variasi kualitas sumber daya manusia, ketidakkonsistenan pelaksanaan tugas, dan belum meratanya kompetensi aparatur dalam menjalankan fungsi pelayanan. Di sisi lain, kualitas pelayanan perangkat desa dan partisipasi masyarakat terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sehingga pembenahan pelayanan desa perlu dilakukan secara simultan pada aspek aparatur dan warga (Triwandono & Supriyadi, 2021).

Aspek komunikasi organisasi juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik desa. Maulana dan Duandika (2025) menunjukkan bahwa komunikasi organisasi yang efektif berperan dalam memastikan informasi mengenai layanan, prosedur, dan kebijakan dapat diterima dan dipahami masyarakat secara tepat. Sejalan dengan itu, Wahyudi et al. (2025) menegaskan bahwa evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik desa penting dilakukan untuk mengidentifikasi dimensi layanan yang sudah baik maupun yang masih memerlukan perbaikan. Perspektif ini diperkuat oleh Maulana dan Wahyudi (2025) yang menekankan bahwa pelayanan publik yang baik tidak cukup hanya cepat dan administratif, tetapi juga harus humanis, empatik, komunikatif, dan menghargai warga sebagai subjek pelayanan.

Persoalan pelayanan publik desa juga berkaitan dengan keterbukaan informasi dan partisipasi masyarakat. Mafturrahman et al. (2024) menunjukkan bahwa keterbukaan informasi publik di desa dapat berjalan melalui papan informasi dan media digital, tetapi partisipasi masyarakat tetap dapat rendah apabila kapasitas, kesadaran, dan ruang partisipasinya belum diperkuat. Dalam konteks reformasi birokrasi desa, digitalisasi juga dipandang sebagai salah satu strategi untuk mendorong pelayanan yang lebih fleksibel, transparan, dan adaptif terhadap kebutuhan warga, sebagaimana ditunjukkan dalam studi tentang digitalisasi birokrasi di Desa Pleret (Zamroni Abidin Junior, 2024). Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik desa perlu dipahami sebagai proses yang menghubungkan kapasitas aparatur, keterbukaan informasi, komunikasi organisasi, inovasi layanan, dan partisipasi masyarakat dalam satu kerangka tata kelola yang utuh.

Khalayak sasaran kegiatan ini berjumlah 30 orang yang terdiri atas 12 aparatur desa (40%), 8 tokoh masyarakat/RT/RW (26,7%), dan 10 masyarakat umum (33,3%). Komposisi tersebut menunjukkan bahwa penguatan pelayanan publik tidak hanya diarahkan kepada penyelenggara layanan, tetapi juga kepada masyarakat sebagai penerima layanan dan mitra pengawasan sosial. Pendekatan ini penting karena peningkatan kualitas pelayanan publik desa tidak akan efektif apabila hanya berfokus pada aparatur tanpa diikuti peningkatan literasi masyarakat mengenai hak, prosedur, dan ruang partisipasi dalam pelayanan publik (Triwandono & Supriyadi, 2021).

Berdasarkan uraian tersebut, permasalahan utama yang dihadapi adalah bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Kramatwatu agar lebih transparan, akuntabel, responsif, dan partisipatif. Secara lebih khusus, persoalan itu mencakup perlunya penguatan pemahaman aparatur terhadap prinsip pelayanan publik yang

baik, pentingnya kejelasan prosedur dan standar layanan, perlunya komunikasi pelayanan yang lebih humanis, serta kebutuhan untuk memperluas literasi dan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman aparatur desa mengenai prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik, memperkuat kemampuan komunikasi pelayanan, meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai hak dan prosedur pelayanan, serta membangun komitmen bersama antara aparatur desa dan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan publik desa yang lebih profesional, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan warga

2. METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Desa Kramatwatu, Kecamatan Kramatwatu, Kabupaten Serang, Provinsi Banten. Pemilihan lokasi didasarkan pada kebutuhan peningkatan kapasitas aparatur desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta perlunya penguatan partisipasi masyarakat agar tercipta pelayanan yang lebih efektif, transparan, dan responsif. Kegiatan dilaksanakan secara tatap muka pada minggu ketiga November 2025 di balai desa atau ruang pertemuan Desa Kramatwatu. Pelaksanaan secara luring dipilih agar proses penyampaian materi, diskusi, simulasi, dan klarifikasi masalah pelayanan dapat berlangsung lebih interaktif dan kontekstual.

Sasaran kegiatan berjumlah 30 peserta yang terdiri atas 12 aparatur desa (40%), 8 tokoh masyarakat/RT/RW (26,7%), dan 10 masyarakat umum (33,3%). Pelibatan aparatur dan masyarakat secara bersamaan dilakukan karena perbaikan pelayanan publik desa tidak hanya bergantung pada kompetensi penyelenggara layanan, tetapi juga pada pemahaman, partisipasi, dan umpan balik dari masyarakat sebagai penerima layanan.



Gambar 1. Alur tahap pelaksanaan

Metode pelaksanaan dirancang dengan pendekatan edukatif, partisipatif, dan kolaboratif. Pendekatan edukatif digunakan untuk memperkuat pemahaman peserta mengenai konsep, prinsip, dan standar pelayanan publik. Pendekatan partisipatif diterapkan agar peserta tidak hanya menerima materi, tetapi juga terlibat aktif dalam mengidentifikasi masalah pelayanan yang nyata di lingkungan desa. Sementara itu, pendekatan kolaboratif digunakan untuk membangun komitmen bersama antara aparatur desa dan masyarakat dalam merumuskan langkah perbaikan pelayanan publik.

Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui beberapa tahapan. Tahap pertama adalah persiapan, yang mencakup koordinasi awal dengan pemerintah desa, identifikasi kebutuhan mitra, penyusunan materi, penyiapan instrumen evaluasi, dan persiapan teknis pelaksanaan kegiatan. Tahap kedua adalah pelaksanaan inti, yang meliputi sosialisasi materi pelayanan publik, ceramah interaktif, diskusi kelompok, dan sesi tanya jawab terbuka. Tahap ketiga adalah

perumusan rekomendasi, yaitu penyusunan rencana tindak lanjut berdasarkan temuan diskusi, masukan peserta, dan kebutuhan nyata pelayanan publik di desa.

Metode sosialisasi digunakan untuk memberikan pemahaman dasar mengenai konsep, prinsip, dan standar pelayanan publik yang baik. Materi disampaikan secara langsung dengan bahasa yang sederhana dan contoh-contoh konkret agar mudah dipahami oleh aparaturnya maupun masyarakat. Selanjutnya, ceramah interaktif digunakan untuk memperdalam pemahaman peserta melalui pemaparan materi yang dipadukan dengan pertanyaan pemicu, ilustrasi kasus, dan dialog langsung antara narasumber dan peserta. Metode ini bertujuan agar materi yang bersifat konseptual tetap relevan dengan pengalaman pelayanan sehari-hari di desa.

Untuk menggalang masalah nyata pelayanan publik, digunakan diskusi kelompok atau diskusi interaktif. Pada sesi ini, peserta dibagi ke dalam kelompok kecil untuk mengidentifikasi persoalan pelayanan, hambatan prosedural, kendala komunikasi, dan harapan masyarakat terhadap kualitas layanan desa. Hasil diskusi kemudian dipresentasikan dan dibahas bersama dalam forum pleno. Selain itu, sesi tanya jawab terbuka digunakan sebagai forum klarifikasi dan edukasi, sehingga peserta dapat menyampaikan pertanyaan, keluhan, maupun pengalaman pelayanan secara langsung. Melalui metode ini, kegiatan tidak hanya menjadi sarana transfer pengetahuan, tetapi juga ruang dialog dua arah antara aparaturnya dan masyarakat.

Keberhasilan kegiatan diukur secara deskriptif melalui dua jenis evaluasi, yaitu evaluasi proses dan evaluasi hasil. Evaluasi proses dilakukan dengan mengamati tingkat kehadiran peserta, partisipasi dalam diskusi, keterlibatan dalam sesi tanya jawab, serta kelancaran pelaksanaan setiap tahapan kegiatan. Evaluasi hasil dilakukan dengan membandingkan tingkat pemahaman peserta sebelum dan sesudah kegiatan, menggunakan instrumen sederhana berupa pertanyaan awal dan akhir, lembar umpan balik, serta catatan hasil diskusi. Indikator ketercapaian meliputi peningkatan pemahaman aparaturnya terhadap prinsip pelayanan publik, meningkatnya kesadaran peserta terhadap pentingnya SOP dan komunikasi pelayanan, serta munculnya rekomendasi bersama untuk perbaikan pelayanan publik desa. Pendekatan ini sesuai dengan ketentuan template jurnal yang menekankan pengukuran ketercapaian secara deskriptif dan kualitatif.

3. HASIL PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan di Desa Kramatwatu, Kecamatan Kramatwatu, Kabupaten Serang, dengan melibatkan aparaturnya desa dan masyarakat sebagai peserta utama. Kegiatan ini diarahkan untuk meningkatkan pemahaman aparaturnya desa mengenai prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik, memperkuat keterampilan komunikasi dan etika pelayanan, serta meningkatkan literasi dan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik. Pelaksanaan kegiatan dilakukan secara tatap muka dengan pendekatan partisipatif agar tercipta dialog dua arah antara aparaturnya desa dan masyarakat.



Gambar 2. Pelaksanaan sosialisasi pelayanan publik kepada aparaturnya dan masyarakat Desa Kramatwatu.

Komposisi peserta menunjukkan bahwa kegiatan ini tidak hanya berfokus pada penguatan kapasitas internal aparatur, tetapi juga membuka ruang partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Peserta berjumlah 30 orang, yang terdiri atas 12 aparatur desa (40%), 8 tokoh masyarakat/RT/RW (26,7%), dan 10 masyarakat umum (33,3%). Komposisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik desa pada dasarnya ditentukan oleh kesiapan aparatur sebagai penyelenggara sekaligus keterlibatan masyarakat sebagai penerima layanan.

Tabel 1. Karakteristik peserta kegiatan

No	Kelompok Peserta	Jumlah	Persentase
1	Aparatur desa	12	40,0%
2	Tokoh masyarakat/RT/RW	8	26,7%
3	Masyarakat umum	10	33,3%
	Total	30	100%

Kegiatan sosialisasi diawali dengan penyampaian materi mengenai konsep pelayanan publik, dasar hukum pelayanan publik, serta prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik seperti transparansi, akuntabilitas, responsivitas, partisipasi, keadilan, dan empati. Materi disampaikan secara interaktif dengan mengaitkan teori dengan praktik pelayanan yang selama ini berjalan di desa. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman aparatur desa setelah mengikuti kegiatan sosialisasi.

Data evaluasi menunjukkan bahwa pemahaman aparatur mengenai prinsip pelayanan publik meningkat dari 45% sebelum kegiatan menjadi 85% setelah kegiatan. Pemahaman mengenai pentingnya SOP pelayanan meningkat dari 50% menjadi 88%, aspek etika dan sikap pelayanan meningkat dari 55% menjadi 90%, sedangkan pemahaman tentang komunikasi dengan masyarakat meningkat dari 48% menjadi 87%. Data tersebut menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi dan pelatihan memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kapasitas aparatur desa, terutama pada dimensi etika pelayanan dan komunikasi publik yang humanis.

Tabel 2. Tingkat pemahaman aparatur desa sebelum dan sesudah kegiatan

No	Aspek Pemahaman	Sebelum	Sesudah
1	Prinsip pelayanan publik	45%	85%
2	Pentingnya SOP pelayanan	50%	88%
3	Etika dan sikap pelayanan	55%	90%
4	Komunikasi dengan masyarakat	48%	87%

Peningkatan tersebut mengindikasikan bahwa salah satu persoalan utama pelayanan publik di tingkat desa memang terletak pada belum optimalnya pemahaman aparatur terhadap prinsip pelayanan yang baik. Setelah kegiatan, aparatur tidak hanya memahami pelayanan sebagai urusan administratif, tetapi juga sebagai proses interaksi yang menuntut kejelasan prosedur, kepastian layanan, serta penghormatan terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, kegiatan ini memberikan perubahan jangka pendek berupa peningkatan kapasitas aparatur, yang berpotensi mendorong pembentukan budaya pelayanan yang lebih baik dalam jangka menengah.

Kegiatan selanjutnya difokuskan pada sosialisasi dan simulasi penerapan standar operasional prosedur (SOP) dalam pelayanan publik desa. Aparatur diberikan contoh SOP pelayanan administratif dan dilatih memahami alur pelayanan secara lebih sistematis. Melalui simulasi tersebut, aparatur memahami bahwa SOP berfungsi untuk menciptakan kepastian pelayanan, mengurangi kebingungan masyarakat, serta mencegah perlakuan yang tidak adil. Di samping itu, aparatur juga menyadari bahwa SOP harus disosialisasikan kepada masyarakat agar mudah dipahami dan diakses. Selain aspek prosedural, kegiatan ini menekankan penguatan komunikasi dan etika pelayanan melalui

latihan penggunaan bahasa pelayanan yang ramah, sikap empatik, dan cara menghadapi keluhan masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa hasil kegiatan tidak hanya menyentuh aspek teknis, tetapi juga aspek sosial dalam relasi aparaturnya dan warga.

Diskusi interaktif dan sesi tanya jawab menjadi ruang dialog antara aparaturnya desa dan masyarakat untuk membahas permasalahan pelayanan publik yang selama ini dirasakan. Dalam sesi ini, masyarakat menyampaikan berbagai keluhan dan pengalaman terkait pelayanan desa. Forum ini penting karena memberikan gambaran langsung mengenai masalah pelayanan dari perspektif pengguna layanan, bukan hanya dari aparaturnya sebagai penyelenggara.

Berdasarkan data hasil diskusi, isu pelayanan publik yang paling banyak disampaikan peserta adalah kejelasan prosedur pelayanan dan lamanya waktu pelayanan, yang keduanya berada pada kategori tinggi. Sementara itu, sikap aparaturnya saat melayani dan informasi pelayanan yang belum tertulis berada pada kategori sedang, sedangkan mekanisme pengaduan berada pada kategori rendah. Data ini menunjukkan bahwa persoalan utama pelayanan publik di Desa Kramatwatu terletak pada aspek prosedural dan transparansi layanan, sehingga penguatan SOP dan informasi pelayanan menjadi kebutuhan yang mendesak.

Tabel 3. Isu pelayanan publik yang paling banyak disampaikan peserta

No	Isu Pelayanan	Kategori
1	Kejelasan prosedur pelayanan	Tinggi
2	Lamanya waktu pelayanan	Tinggi
3	Sikap aparaturnya saat melayani	Sedang
4	Informasi pelayanan belum tertulis	Sedang
5	Mekanisme pengaduan	Rendah

Selain aparaturnya desa, kegiatan ini juga memberikan dampak positif terhadap peningkatan literasi masyarakat mengenai pelayanan publik. Masyarakat menjadi lebih memahami hak dan kewajiban mereka dalam pelayanan, serta lebih mengetahui prosedur dan mekanisme pengaduan yang dapat digunakan ketika menghadapi kendala pelayanan. Data menunjukkan bahwa pengetahuan masyarakat mengenai prosedur pelayanan meningkat dari 42% menjadi 80%, pemahaman tentang hak dalam pelayanan meningkat dari 38% menjadi 82%, pengetahuan tentang mekanisme pengaduan meningkat dari 30% menjadi 75%, dan keberanian menyampaikan keluhan meningkat dari 35% menjadi 78%. Data tersebut menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi dan tanya jawab mampu memperkuat posisi masyarakat tidak hanya sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai warga yang lebih sadar hak dan lebih berani terlibat dalam proses pelayanan publik.

Tabel 4. Tingkat literasi masyarakat sebelum dan sesudah kegiatan

No	Aspek Literasi Masyarakat	Sebelum	Sesudah
1	Mengetahui prosedur pelayanan	42%	80%
2	Memahami hak dalam pelayanan	38%	82%
3	Mengetahui mekanisme pengaduan	30%	75%
4	Keberanian menyampaikan keluhan	35%	78%

Peningkatan literasi masyarakat menjadi indikator penting keberhasilan kegiatan karena pelayanan publik yang baik tidak hanya membutuhkan aparaturnya yang kompeten, tetapi juga masyarakat yang memahami prosedur, hak, dan saluran partisipasi yang tersedia. Dengan meningkatnya pemahaman masyarakat, peluang terciptanya hubungan pelayanan yang lebih setara, terbuka, dan partisipatif menjadi semakin besar. Pada saat yang sama, kegiatan ini juga memberi manfaat nyata sebagaimana tercermin dari persepsi peserta. Sebagian besar peserta menilai kegiatan sangat

bermanfaat dalam meningkatkan pemahaman pelayanan publik, memperbaiki komunikasi aparatur, membuka ruang dialog antara aparatur dan masyarakat, serta mendorong perbaikan pelayanan publik desa. Tidak ada peserta yang menilai kegiatan ini tidak bermanfaat. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan diterima dengan baik dan dipandang relevan dengan kebutuhan pelayanan publik di Desa Kramatwatu.

Tabel 5. Persepsi peserta terhadap manfaat kegiatan

No	Aspek Manfaat Kegiatan	Sangat Bermanfaat
1	Meningkatkan pemahaman pelayanan publik	70%
2	Memperbaiki komunikasi aparatur	75%
3	Membuka ruang dialog aparatur dan masyarakat	80%
4	Mendorong perbaikan pelayanan	78%

Secara keseluruhan, kegiatan ini menghasilkan tiga capaian utama. Pertama, meningkatnya pemahaman aparatur desa terhadap prinsip pelayanan publik, SOP, etika pelayanan, dan komunikasi publik. Kedua, meningkatnya literasi masyarakat mengenai hak, kewajiban, prosedur, dan mekanisme pengaduan dalam pelayanan publik. Ketiga, terbukanya ruang dialog yang lebih sehat antara aparatur dan masyarakat, yang dapat menjadi dasar bagi perbaikan pelayanan publik secara berkelanjutan. Keunggulan kegiatan ini terletak pada pendekatannya yang edukatif, partisipatif, dan aplikatif karena tidak dilakukan secara satu arah, melainkan memberi ruang bagi aparatur dan masyarakat untuk saling bertukar pandangan mengenai persoalan pelayanan publik yang nyata. Namun demikian, dampak yang terukur dalam laporan masih berfokus pada peningkatan pemahaman dan persepsi peserta dalam jangka pendek, sehingga diperlukan tindak lanjut berupa penyusunan dan publikasi SOP pelayanan, penguatan media informasi layanan, pembentukan mekanisme pengaduan, serta pelatihan lanjutan bagi aparatur desa secara berkala.

4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Desa Kramatwatu menunjukkan bahwa sosialisasi pelayanan publik yang baik mampu meningkatkan pemahaman aparatur desa dan masyarakat mengenai pentingnya pelayanan yang transparan, akuntabel, responsif, dan partisipatif. Hasil kegiatan memperlihatkan adanya peningkatan pemahaman aparatur desa pada aspek prinsip pelayanan publik, penerapan SOP, etika pelayanan, dan komunikasi dengan masyarakat. Di sisi lain, literasi masyarakat mengenai prosedur pelayanan, hak dalam pelayanan, mekanisme pengaduan, dan keberanian menyampaikan keluhan juga mengalami peningkatan setelah kegiatan dilaksanakan. Kegiatan ini juga berhasil membuka ruang dialog yang lebih aktif antara aparatur desa dan masyarakat, sehingga persoalan pelayanan publik yang selama ini dirasakan dapat diidentifikasi secara lebih konkret. Isu utama yang ditemukan berkaitan dengan kejelasan prosedur pelayanan, lamanya waktu pelayanan, keterbatasan informasi pelayanan yang tertulis, serta belum optimalnya mekanisme pengaduan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa perbaikan pelayanan publik desa tidak hanya memerlukan peningkatan kapasitas aparatur, tetapi juga penguatan sistem informasi layanan dan partisipasi masyarakat dalam proses evaluasi pelayanan. Dengan demikian, kegiatan ini memberikan kontribusi nyata terhadap penguatan tata kelola pelayanan publik di Desa Kramatwatu. Namun, keberlanjutan hasil kegiatan memerlukan tindak lanjut berupa penyusunan dan sosialisasi SOP pelayanan, penyediaan media informasi layanan yang mudah diakses, penguatan mekanisme pengaduan, serta pelatihan lanjutan bagi aparatur desa agar peningkatan kualitas pelayanan dapat berlangsung secara berkelanjutan.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Universitas Pamulang yang telah memberikan dukungan pendanaan terhadap pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini melalui Dana Kegiatan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Tahun Akademik 2025/2026. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Pamulang Kampus Kota Serang atas fasilitasi dan dukungan administratif selama pelaksanaan kegiatan. Selain itu, apresiasi diberikan kepada Pemerintah Desa Kramatwatu, aparatur desa, tokoh masyarakat, dan seluruh peserta kegiatan yang telah berpartisipasi aktif sehingga kegiatan ini dapat terlaksana dengan baik.

6. REFERENSI

- Andreas. (2024). Kinerja aparatur desa dalam pelayanan publik di Desa Mangkuhug. *Jurnal Pemerintahan dan Keamanan Publik*, 6(2), 129–141.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Serang. (2024). Kecamatan Kramatwatu dalam angka 2024. Badan Pusat Statistik Kabupaten Serang.
- Hofer, K., Wicki, M., & Kaufmann, D. (2024). Public support for participation in local development. *World Development*, 184, 106569. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2024.106569>
- Mafturrahman, Elshifa, A., & Anjarini, A. D. (2024). Analisis keterbukaan informasi publik terhadap partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa (Kecamatan Kedungwuni Kabupaten Pekalongan). *Jurnal Ilmiah Global Education*, 5(1). <https://doi.org/10.55681/jige.v5i1.2265>
- Maulana, J., & Duandika, R. (2025). Efektivitas komunikasi organisasi dalam pelayanan publik di Desa Parigi tahun 2024. *Jurnal Publisitas*, 11(2), 176–189. <https://doi.org/10.37858/publisitas.v11i2.546>
- Maulana, J., & Wahyudi, H. (2025). Pendekatan humanis dalam pelayanan publik. *Penamuda Media*.
- Purnamasari, R., Hasanudin, A. I., Zulfikar, R., & Yazid, H. (2024). Do internal control and information systems drive sustainable rural development in Indonesia? *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(1), 100242. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100242>
- Setyawati, I. E., & Muhammad, F. (2022). Analisis kinerja aparatur desa dalam penyelenggaraan pemerintah desa di Kantor Desa Cinunuk. *Jurnal Ilmiah Neo Politea*, 3(1).
- Triwandono, A. C., & Supriyadi, I. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan perangkat desa dan partisipasi masyarakat terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kepala Desa Kesilir Kecamatan Wuluhan Kabupaten Jember. *Majalah Ilmiah Cahaya Ilmu*, 3(2).
- Wahyudi, H., Ardiyansah, & Shafira, A. K. (2025). Evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Desa Parigi Kabupaten Serang. *Jurnal Publisitas*, 11(2), 166–175. <https://doi.org/10.37858/publisitas.v11i2.545>
- Zamroni Abidin Junior, M. (2024). Reformasi birokrasi melalui digitalisasi di Desa Pleret. *Paradigma POLISTAAT: Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, 7(1), 59–74.