

PENGUATAN KAPASITAS AKTOR PEMERINTAHAN DESA DALAM IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI KECAMATAN TAMBANG ULANG

Enhancing the Capacity of Village Governance Actors to Improve Public Service Delivery in Tambang Ulang District

Nuril Mawaddah^{1*}
Irawanto²
Septeria Noor Yuliannisa¹

¹STIA Bina Banua Banjarmasin,
Banjarmasin

²Uniska MAB Banjarmasin,
Banjarmasin

*email:
nurilmawaddah.nm@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang berperan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Namun, implementasi pelayanan publik di tingkat desa masih menghadapi berbagai tantangan, termasuk pemahaman aparatur yang beragam terhadap prinsip-prinsip pelayanan publik dan kompleksitas regulasi yang berlaku. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas aktor pemerintahan desa dalam memahami dan mengimplementasikan pelayanan publik melalui program sosialisasi dan edukasi di Kecamatan Tambang Ulang, Kabupaten Tanah Laut. Kegiatan dilaksanakan pada 29 April 2026 di Kantor Kecamatan Tambang Ulang dengan melibatkan sekitar 35 peserta yang terdiri atas kepala desa, anggota BPD, ketua RT, dan ketua RW. Metode yang digunakan berupa penyampaian materi, diskusi, dan tanya jawab secara partisipatif. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta mengenai prinsip pelayanan publik, standar pelayanan, transparansi, dan akuntabilitas. Diskusi juga mengidentifikasi kendala utama dalam pelayanan publik, yaitu adanya kebijakan dan regulasi yang berlapis serta tumpang tindih sehingga berpotensi menghambat efektivitas pelayanan. Kegiatan ini berkontribusi dalam penguatan kapasitas aktor pemerintahan desa guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih responsif dan berorientasi pada masyarakat.

Kata Kunci:

Pelayanan publik
Pemerintah desa
Peningkatan kapasitas
Sosialisasi
Kecamatan Tambang Ulang

Keywords:

Public service
Village governance
Capacity building
Socialization
Tambang Ulang district

Abstract

Public service is a fundamental function of government in meeting community needs and promoting good governance. However, public service implementation at the village level still faces challenges, including varying levels of understanding among village governance actors and the complexity of existing regulations. This community service program aimed to strengthen the capacity of village governance actors in understanding and implementing public service principles through a socialization and educational program in Tambang Ulang District, Tanah Laut Regency. The activity was conducted on April 29, 2026, involving approximately 35 participants consisting of village heads, members of the Village Consultative Body (BPD), RT, and RW leaders. The methods included presentations, discussions, and participatory question-and-answer sessions. The results indicated improved participant understanding of public service principles, service standards, transparency, and accountability. Discussions also identified overlapping and multi-layered regulations as a major challenge affecting service effectiveness. The program contributed to strengthening the capacity of village governance actors and supporting the improvement of more responsive and community-oriented public services.



© year The Authors. Published by Penerbit Forind. This is Open Access article under the CC-BY-SA License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>). Link: <https://jurnal.forindpress.com/index.php/jamas>

Submit: 02-06-2026

Accepted: 10-06-2026

Published: 20-06-2026

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan memenuhi kebutuhan dan hak dasar masyarakat atas berbagai layanan administrasi, barang, maupun jasa

publik. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan karena mencerminkan kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Menurut

Hardiyansyah (2018), kualitas pelayanan publik ditentukan oleh kemampuan penyelenggara layanan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara tepat, cepat, dan berkelanjutan. Sementara itu, Dwiyanto (2021) menyatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu prasyarat utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Pentingnya pelayanan publik yang berkualitas telah ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dalam konteks pemerintahan desa, pelaksanaan pelayanan publik juga diperkuat melalui Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa yang memberikan kewenangan kepada desa untuk menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat. Kedua regulasi tersebut menunjukkan bahwa pemerintah desa memiliki tanggung jawab yang strategis dalam memberikan pelayanan yang efektif, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas aktor pemerintahan desa menjadi faktor penting dalam mendukung terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas dan tata kelola pemerintahan desa yang baik.

Dalam konteks pemerintahan desa, pelayanan publik memiliki posisi yang sangat strategis karena desa merupakan tingkat pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat. Berbagai pelayanan administrasi, penyampaian informasi pembangunan, fasilitasi bantuan sosial, dan pelayanan kemasyarakatan lainnya sebagian besar dilaksanakan pada tingkat desa. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik di tingkat desa sangat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah secara keseluruhan. Menurut Nurcholis (2017), keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan desa dipengaruhi oleh kemampuan pemerintah desa

dalam membangun koordinasi dengan berbagai lembaga desa sebagai mitra dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa tidak hanya melibatkan kepala desa dan perangkat desa, tetapi juga Badan Permusyawaratan Desa (BPD), Rukun Tetangga (RT), dan Rukun Warga (RW). Aktor-aktor tersebut memiliki peran penting dalam menjembatani komunikasi antara pemerintah dan masyarakat serta mendukung efektivitas pelaksanaan pelayanan publik.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kapasitas sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada tingkat desa. Mulyadi (2020) menjelaskan bahwa peningkatan kompetensi aparatur melalui kegiatan edukasi dan penguatan kapasitas dapat mendukung efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil pengabdian Lova dan Amaliyah (2022) juga menunjukkan bahwa program edukasi dan pendampingan aparatur desa berkontribusi terhadap peningkatan kemampuan pemerintah desa dalam manajemen pelayanan publik serta orientasi pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, Riewpassa, dkk. (2025) menegaskan bahwa pengembangan sumber daya manusia aparatur desa perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai upaya mewujudkan pelayanan prima yang mampu menjawab tuntutan masyarakat yang semakin kompleks.

Dalam perspektif tata kelola pemerintahan desa, kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kompetensi individu aparatur, tetapi juga oleh efektivitas koordinasi antaraktor pemerintahan desa. Menurut Wasistiono dan Tahir (2019), kualitas pelayanan publik di tingkat desa tidak hanya ditentukan oleh peran pemerintah desa, tetapi juga oleh sinergi antara pemerintah desa, BPD, RT, RW, dan lembaga kemasyarakatan lainnya dalam merespons kebutuhan masyarakat secara efektif dan akuntabel. Sejalan dengan hal tersebut, Tabo dan Nuna (2025) menyatakan bahwa implementasi prinsip *good governance* pada tingkat desa

menjadi salah satu faktor penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kecamatan Tambang Ulang merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Tanah Laut yang terdiri atas sembilan desa dengan kebutuhan pelayanan masyarakat yang beragam. Berdasarkan hasil koordinasi dan komunikasi awal dengan pihak kecamatan, masih ditemukan kebutuhan peningkatan pemahaman mengenai prinsip-prinsip pelayanan publik, standar pelayanan, transparansi, akuntabilitas, serta implementasi berbagai regulasi pelayanan pada tingkat desa.

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan melalui program sosialisasi dan edukasi pelayanan publik yang melibatkan kepala desa, anggota BPD, RT, dan RW. Kegiatan ini bertujuan memberikan penguatan pemahaman mengenai pelayanan publik sekaligus mengidentifikasi berbagai permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada tingkat desa di Kecamatan Tambang Ulang.

METODE PELAKSANAAN

Lokasi dan Peserta Kegiatan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan pada tanggal 29 April 2026 di Kantor Kecamatan Tambang Ulang, Kabupaten Tanah Laut. Peserta kegiatan berjumlah 35 orang yang terdiri atas kepala desa, anggota Badan Permusyawaratan Desa (BPD), ketua RT, dan ketua RW dari desa-desa di wilayah Kecamatan Tambang Ulang.

Metode Kegiatan

Metode yang digunakan adalah sosialisasi dan edukasi partisipatif yang dilaksanakan melalui penyampaian materi, diskusi kelompok, dan sesi tanya jawab. Materi yang diberikan meliputi konsep pelayanan publik, dasar hukum pelayanan publik, standar pelayanan publik,

prinsip pelayanan prima, transparansi, akuntabilitas, dan mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat.

Pelaksanaan kegiatan terdiri atas lima tahapan, yaitu: Persiapan dan koordinasi dengan pihak kecamatan; penyampaian materi sosialisasi; diskusi dan tanya jawab; evaluasi kegiatan; penyusunan tindak lanjut. Instrumen dan Teknik Evaluasi kegiatan dilakukan menggunakan:

1. Lembar observasi partisipasi peserta, digunakan untuk mencatat keterlibatan peserta selama kegiatan berlangsung.
2. Catatan hasil diskusi, digunakan untuk mengidentifikasi berbagai permasalahan pelayanan publik yang disampaikan peserta.
3. Lembar umpan balik kegiatan, digunakan untuk memperoleh tanggapan peserta terhadap materi dan pelaksanaan kegiatan.

Indikator evaluasi meliputi:

1. Tingkat kehadiran peserta;
2. Tingkat partisipasi dalam diskusi;
3. Kemampuan peserta mengidentifikasi permasalahan pelayanan publik;
4. Relevansi materi terhadap kebutuhan peserta;
5. Respon peserta terhadap pelaksanaan kegiatan.

Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif kualitatif melalui proses reduksi data, pengelompokan temuan, dan interpretasi hasil berdasarkan indikator evaluasi yang telah ditetapkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Kegiatan Sosialisasi dan Edukasi Pelayanan Publik

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) dengan tema “Penguatan Kapasitas Aktor Pemerintahan Desa dalam Implementasi Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Kualitas Layanan kepada Masyarakat di Kecamatan Tambang Ulang” dilaksanakan sesuai rencana.

Penyampaian materi dilakukan secara interaktif sehingga peserta tidak hanya menerima informasi secara satu arah, tetapi juga memiliki kesempatan untuk mengaitkan materi dengan kondisi pelayanan publik yang dihadapi di lingkungan masing-masing. Pendekatan partisipatif ini dipilih untuk mendorong terjadinya proses pembelajaran bersama serta pertukaran pengalaman antaraktor pemerintahan desa.



Gambar 1. Pelaksanaan Sosialisasi Pelayanan Publik di Kecamatan Tambang Ulang

Gambar 1 menunjukkan pelaksanaan kegiatan sosialisasi dan edukasi pelayanan publik yang melibatkan kepala desa, anggota BPD, RT, dan RW di Kecamatan Tambang Ulang. Dokumentasi tersebut menggambarkan proses penyampaian materi serta keterlibatan peserta dalam diskusi mengenai berbagai permasalahan pelayanan publik yang dihadapi pada tingkat desa.

Tabel 1. Ringkasan Pelaksanaan Kegiatan

Komponen	Keterangan
Waktu Pelaksanaan	29 April 2026
Lokasi	Kantor Kecamatan Tambang Ulang
Jumlah Peserta	35 orang
Sasaran Kegiatan	Kepala Desa, BPD, RT, dan RW
Metode	Sosialisasi, edukasi, diskusi, dan tanya jawab
Materi	Pelayanan publik, standar pelayanan, transparansi, akuntabilitas, dan pengelolaan pengaduan

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan berlangsung, peserta menunjukkan tingkat keterlibatan yang cukup tinggi. Hal tersebut terlihat dari keaktifan peserta dalam menyampaikan pertanyaan, pengalaman, serta berbagai permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada tingkat desa.

Identifikasi Permasalahan Pelayanan Publik di Tingkat Desa

Berdasarkan hasil diskusi dan tanya jawab, permasalahan yang paling dominan berkaitan dengan aspek regulasi, koordinasi kelembagaan, dan implementasi pelayanan pada tingkat desa.

Tabel 2. Permasalahan Pelayanan Publik yang Diidentifikasi Peserta

Permasalahan	Dampak terhadap Pelayanan
Regulasi dan kebijakan yang berlapis	Proses pelayanan menjadi lebih panjang
Perubahan regulasi yang dinamis	Perbedaan interpretasi dalam pelaksanaan pelayanan
Koordinasi antarinstansi yang belum optimal	Keterlambatan penyelesaian pelayanan tertentu
Keterbatasan pemahaman terhadap regulasi baru	Ketidaksamaan prosedur pelayanan antarwilayah
Tingginya harapan masyarakat terhadap pelayanan cepat	Meningkatnya tuntutan terhadap aparatur desa

Permasalahan yang paling banyak disampaikan peserta adalah keberadaan regulasi dan kebijakan yang berlapis dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kondisi tersebut menyebabkan aparatur desa harus menyesuaikan berbagai prosedur pelayanan dengan ketentuan yang berasal dari beberapa instansi yang berbeda. Akibatnya, proses pelayanan sering kali membutuhkan waktu yang lebih panjang dibandingkan dengan harapan masyarakat.

Selain itu, perubahan regulasi yang relatif dinamis juga menjadi tantangan tersendiri bagi aparatur desa. Peserta menyampaikan bahwa perubahan aturan yang terjadi dalam waktu yang relatif cepat sering menimbulkan perbedaan interpretasi dalam pelaksanaannya. Kondisi ini menunjukkan bahwa aparatur desa tidak hanya dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat dan responsif, tetapi juga harus memastikan bahwa setiap pelayanan yang diberikan tetap sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Temuan lain yang muncul adalah perlunya penguatan koordinasi antarinstansi dalam mendukung pelayanan publik. Beberapa jenis pelayanan memerlukan

keterlibatan berbagai pihak sehingga efektivitas koordinasi menjadi faktor penting dalam mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh kapasitas individu aparatur, tetapi juga dipengaruhi oleh efektivitas sistem kelembagaan dan tata kelola pemerintahan.

Kondisi tersebut sejalan dengan pendapat Dwiyanto (2021) yang menyatakan bahwa kompleksitas birokrasi dan ketidakjelasan prosedur pelayanan dapat menjadi salah satu faktor yang menghambat efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, penyederhanaan prosedur pelayanan dan penguatan koordinasi antaraktor pemerintahan menjadi aspek penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Partisipasi dan Respons Peserta terhadap Kegiatan

Keberhasilan kegiatan pengabdian tidak hanya diukur dari jumlah peserta yang hadir, tetapi juga dari tingkat keterlibatan peserta selama kegiatan berlangsung. Berdasarkan hasil observasi, sebagian besar peserta menunjukkan partisipasi aktif dalam setiap sesi kegiatan.

Tabel 3. Hasil Observasi Partisipasi Peserta

Indikator	Hasil Observasi
Kehadiran peserta	Seluruh peserta yang terdaftar hadir
Keterlibatan dalam diskusi	28 dari 35 peserta (80%) aktif berdiskusi
Penyampaian pengalaman pelayanan	Aktif
Kemampuan mengidentifikasi masalah	Baik
Respons terhadap materi	Positif

Hasil Umpan Balik Peserta terhadap Kegiatan

Selain observasi partisipasi, evaluasi kegiatan juga dilakukan melalui umpan balik yang diberikan peserta pada akhir kegiatan. Umpan balik tersebut digunakan untuk mengetahui persepsi peserta terhadap relevansi materi, manfaat kegiatan, dan kebutuhan penguatan kapasitas lanjutan dalam bidang pelayanan publik.

Berdasarkan hasil umpan balik yang diperoleh, sebagian besar peserta menyatakan bahwa materi yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan mereka dalam menjalankan fungsi pelayanan publik di tingkat desa. Peserta menilai bahwa pembahasan mengenai standar pelayanan publik, transparansi, akuntabilitas, dan mekanisme penanganan pengaduan masyarakat merupakan materi yang paling relevan dengan kondisi pelayanan yang dihadapi sehari-hari.

Tingginya partisipasi peserta menunjukkan bahwa materi yang disampaikan memiliki relevansi yang kuat dengan kebutuhan peserta dalam menjalankan fungsi pelayanan publik sehari-hari. Berbagai pertanyaan yang muncul selama diskusi sebagian besar berkaitan dengan implementasi regulasi pelayanan publik, prosedur administrasi desa, serta mekanisme koordinasi dengan instansi terkait.

Partisipasi aktif peserta juga menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi dan edukasi menjadi ruang yang efektif untuk membangun komunikasi antara pemerintah kecamatan dan aktor pemerintahan desa. Melalui forum tersebut peserta dapat menyampaikan berbagai kendala yang selama ini dihadapi sekaligus memperoleh penjelasan terkait solusi dan mekanisme penyelesaiannya.

Tabel 4. Ringkasan Umpan Balik Peserta

Aspek Evaluasi	Temuan
Kesesuaian materi dengan kebutuhan peserta	Sesuai
Kemudahan memahami materi	Baik
Relevansi materi terhadap tugas pelayanan	Tinggi
Manfaat kegiatan	Membantu memahami pelayanan publik
Harapan peserta	Pendampingan dan sosialisasi lanjutan

Hasil umpan balik tersebut menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi dan edukasi tidak hanya memberikan informasi mengenai pelayanan publik, tetapi juga menjadi sarana konsultasi dan berbagi pengalaman bagi para aktor pemerintahan desa. Temuan ini

mengindikasikan bahwa kebutuhan penguatan kapasitas aparatur dan kelembagaan desa masih memerlukan perhatian melalui program pembinaan yang berkelanjutan.

Implikasi Kegiatan terhadap Penguatan Kapasitas Aktor Pemerintahan Desa

Temuan kegiatan ini menunjukkan bahwa kebutuhan penguatan kapasitas aktor pemerintahan desa tidak hanya berkaitan dengan pemahaman terhadap regulasi, tetapi juga kemampuan dalam menerapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Berbagai permasalahan yang disampaikan peserta, seperti perubahan regulasi yang dinamis dan kebutuhan koordinasi antarinstansi, menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik memerlukan penguatan kapasitas aparatur maupun kelembagaan desa. Kondisi tersebut sejalan dengan hasil penelitian Aminah dan Sutanto (2018) yang menunjukkan bahwa kapasitas aparatur pemerintah desa merupakan faktor penting dalam mendukung efektivitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Kapasitas yang memadai akan mendorong peningkatan koordinasi, pemahaman tugas, serta kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara lebih efektif.

Selain itu, temuan kegiatan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kompetensi individu aparatur, tetapi juga oleh kemampuan kelembagaan desa dalam membangun koordinasi dan sinergi antaraktor pemerintahan. Oleh karena itu, penguatan kapasitas perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui kegiatan sosialisasi, edukasi, dan pendampingan agar aparatur desa mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan regulasi dan tuntutan pelayanan masyarakat yang semakin kompleks.

Kebutuhan akan pelayanan publik yang berkualitas juga sejalan dengan arah kebijakan pemerintah melalui reformasi birokrasi dan transformasi pelayanan publik

yang menekankan pentingnya pelayanan yang terintegrasi, responsif, dan berorientasi pada masyarakat. Kementerian PANRB (2024) menegaskan bahwa transformasi pelayanan publik memerlukan kolaborasi seluruh pemangku kepentingan untuk mewujudkan pelayanan yang inovatif, inklusif, dan berkualitas.

RENCANA TINDAK LANJUT

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini merupakan langkah awal dalam upaya memperkuat kapasitas aktor pemerintahan desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan hasil diskusi dan identifikasi permasalahan yang diperoleh selama kegiatan berlangsung, diperlukan tindak lanjut yang berkelanjutan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat desa.

Tindak lanjut yang direncanakan meliputi penguatan koordinasi antara pemerintah kecamatan dan pemerintah desa dalam memahami serta mengimplementasikan berbagai regulasi pelayanan publik yang terus berkembang. Selain itu, diperlukan kegiatan sosialisasi dan pendampingan secara berkala guna meningkatkan pemahaman kepala desa, anggota BPD, RT, dan RW mengenai standar pelayanan publik, transparansi, akuntabilitas, serta mekanisme penanganan pengaduan masyarakat.

Hasil identifikasi permasalahan yang diperoleh selama kegiatan juga dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah kecamatan dalam merancang program pembinaan aparatur desa yang lebih sesuai dengan kebutuhan lapangan. Penguatan forum komunikasi antara pemerintah kecamatan dan pemerintah desa juga perlu dikembangkan sebagai sarana koordinasi dalam menyelesaikan berbagai kendala pelayanan publik yang dihadapi masyarakat.

Melalui tindak lanjut tersebut diharapkan tercipta sinergi yang lebih kuat antaraktor pemerintahan desa sehingga penyelenggaraan pelayanan publik dapat

berjalan secara lebih efektif, responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

KESIMPULAN

Kegiatan sosialisasi dan edukasi pelayanan publik yang dilaksanakan di Kecamatan Tambang Ulang telah menjadi sarana pembelajaran dan forum diskusi bagi kepala desa, anggota Badan Permusyawaratan Desa (BPD), ketua RT, dan ketua RW dalam memahami prinsip-prinsip pelayanan publik serta berbagai tantangan yang dihadapi dalam implementasinya pada tingkat desa.

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa permasalahan utama yang dihadapi peserta meliputi kompleksitas regulasi pelayanan publik, perubahan kebijakan yang dinamis, kebutuhan penguatan koordinasi antarinstansi, serta perlunya peningkatan pemahaman terhadap implementasi standar pelayanan publik pada tingkat desa. Berbagai permasalahan tersebut berpotensi memengaruhi efektivitas pelayanan apabila tidak diimbangi dengan penguatan kapasitas aparatur dan kelembagaan desa.

Selain menjadi media penyampaian informasi, kegiatan ini juga berfungsi sebagai sarana komunikasi dan koordinasi antara pemerintah kecamatan dan aktor pemerintahan desa dalam mengidentifikasi berbagai permasalahan pelayanan yang terjadi di lapangan. Oleh karena itu, kegiatan sosialisasi dan pendampingan secara berkelanjutan diperlukan untuk mendukung terwujudnya pelayanan publik yang lebih efektif, transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim pelaksana pengabdian kepada masyarakat menyampaikan terima kasih kepada Kecamatan Tambang Ulang yang telah memberikan dukungan dan memfasilitasi pelaksanaan kegiatan ini. Ucapan terima

kasih juga disampaikan kepada seluruh kepala desa, anggota Badan Permusyawaratan Desa (BPD), ketua RT, dan ketua RW di wilayah Kecamatan Tambang Ulang yang telah berpartisipasi aktif dalam kegiatan sosialisasi dan edukasi pelayanan publik. Apresiasi turut diberikan kepada seluruh pihak yang telah mendukung terlaksananya kegiatan pengabdian ini sehingga dapat berjalan dengan baik dan memberikan manfaat bagi peningkatan kapasitas aktor pemerintahan desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

REFERENSI

- Aminah, S., & Sutanto, H. P. (2018). Analisis tingkat kapasitas aparatur pemerintah desa. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 2(3), 149–160. <https://doi.org/10.21787/mp.2.3.2018.149-160>
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Tanah Laut. (2025). *Kecamatan Tambang Ulang dalam Angka 2025*. Pelaihari: Badan Pusat Statistik Kabupaten Tanah Laut.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2024). *Hasil Evaluasi Pelayanan Publik Tahun 2024*. Jakarta: Kementerian PANRB.
- Lova, E. F., & Amaliyah, A. R. (2022). Peningkatan kemampuan pemerintah desa dalam manajemen pelayanan publik di desa Gampingan Kecamatan Pagak Kabupaten Malang. *I-Com: Indonesian Community Journal*, 2(2), 168–175.
- Mulyadi, D. (2020). Pengembangan kapasitas aparatur pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2), 145–156.
- Nurcholis, H. (2017). *Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Jakarta: Grasindo.

- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Riewpassa, A., Latuheru, B. P., & Touwely, G. H. (2025). Pengembangan sumber daya manusia aparatur desa: Upaya mewujudkan pelayanan prima. *KAMBOTI: Jurnal Sosial dan Humaniora*, 5(2), 72–82. <https://doi.org/10.51135/kambotivol5issue2page72-82>
- Tabo, M., & Nuna, M. (2025). Implementasi prinsip good governance dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada pemerintahan desa. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 10(1), 45–58.
- Wasistiono, S., & Tahir, I. (2019). *Prospek Pengembangan Desa*. Bandung: Fokusmedia.