Published online on the page: https://jurnal.mifandimandiri.com/index.php/berbakti

B E R B A K T I
Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat
| ISSN (*Online*) 3064-0814 |

Penguatan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Digitalisasi Administrasi untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Mojowatesrejo

Dinda Fatmah[1], Intan Dwi Mirnandah[1], Yusriyah Rahmah[2], Chamdan Purnama[1,], Zakiyah Zulfa Rahmah[1], Mirhamida Rahmah[1]*

[1]*Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Al-Anwar, Mojokerto,* Indonesia
[2]*Politeknik Internasional Tamansiswa Mojokerto, Mojokerto,* Indonesia

Informasi Artikel

Sejarah Artikel:
Submit: 06 Juni 2026
Revisi: 23 Agustus 2026
Diterima: 14 Oktober 2026
Diterbitkan: 30 Oktober 2026

Kata Kunci

Pelayanan Publik, Pengabdian Masyarakat, Aparatur Desa, SOP, Kepuasan Masyarakat

Correspondence

E-mail: chamdan.p@gmail.com*

A B S T R A K

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pemerintah Desa Mojowatesrejo melalui pelatihan, pendampingan, serta perbaikan sistem pelayanan administrasi. Latar belakang kegiatan ini didasarkan pada masih adanya kendala dalam pelayanan publik, seperti keterbatasan pemahaman aparatur desa, prosedur pelayanan yang belum optimal, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan administrasi. Metode pelaksanaan kegiatan meliputi observasi awal, identifikasi masalah, pelatihan, pendampingan, serta evaluasi melalui *pre-test* dan *post-test*, kuesioner kepuasan, dan wawancara. Sasaran kegiatan adalah aparatur desa dan masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman dan kompetensi aparatur desa dalam memberikan pelayanan yang signifikan, ditunjukkan melalui lonjakan nilai rata-rata dari *pre-test* sebesar 60 menjadi 85 pada *post-test* (mengalami peningkatan sebesar 41,6% atau naik 25 poin). Selain itu, terjadi perbaikan nyata dalam alur pelayanan yang dipangkas menjadi lebih sederhana dan efisien melalui standardisasi SOP baru. Dampak intervensi ini selaras dengan peningkatan persepsi kepuasan masyarakat yang mengalami transisi positif, di mana indikator kecepatan pelayanan meningkat dari kategori "Kurang Cepat" menjadi "Lebih Cepat", serta indeks kepuasan umum masyarakat bertransisi dari kategori "Cukup Puas" menjadi "Puas hingga Sangat Puas". Berdasarkan hasil kuantitatif dan kualitatif tersebut, dapat disimpulkan bahwa kegiatan pengabdian masyarakat ini efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan dalam bentuk legalitas SOP melalui SK Kepala Desa, penganggaran rutin operasional digitalisasi pada APBDes, serta evaluasi pelayanan secara berkala guna mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Abstract

This community service activity aims to improve the quality of public services in the Mojowatesrejo Village Government through training, mentoring, and administrative service system improvements. The background of this activity is based on persisting challenges in public services, such as the limited understanding of village officials, suboptimal service procedures, and the public's low awareness of administrative requirements. The implementation methods included initial observation, problem identification, training, mentoring, and evaluation via pre-test and post-test, satisfaction questionnaires, and interviews. The target audience of this activity comprised village officials and the local community as the users of public services. The results demonstrated a significant increase in the understanding and competence of village officials in delivering services, indicated by a sharp surge in the average score from 60 in the pre-test to 85 in the post-test (representing a 41.6% increase or a 25-point rise). Furthermore, tangible improvements were observed in the service workflow, which was streamlined into a simpler and more efficient process through the standardization of new Standard Operating Procedures (SOPs). The impact of this intervention aligned with the positive transition in public satisfaction perceptions, where the service speed indicator escalated from the "Inadequately Fast" to the "Faster" category, and the public's general

Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License. *Some rights reserved*

satisfaction index transitioned from "Moderately Satisfied" to "Satisfied to Highly Satisfied". Based on these quantitative and qualitative outcomes, it can be concluded that this community service activity was highly effective in improving the quality of public services at the village level. Therefore, sustainable efforts are required in the form of legalizing the SOPs through a Village Head Decree (SK Kepala Desa), allocating routine operational budgets for digitalization within the Village Income and Expenditure Budget (APBDes), and conducting periodic service evaluations to maintain and enhance service quality continuously.

This is an open access article under the CC–BY-SA license

1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan indikator utama dalam menilai kualitas tata kelola pemerintahan, khususnya pada tingkat desa sebagai unit pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat. Pemerintah desa memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan administratif, sosial, dan pembangunan yang secara langsung memengaruhi kesejahteraan masyarakat. Di Desa Mojowatesrejo, pelayanan publik mencakup administrasi kependudukan, perizinan, hingga layanan sosial yang menjadi kebutuhan dasar warga. Dengan cakupan wilayah yang luas, Pemerintah Desa Mojowatesrejo bertanggung jawab mengelola tata pamong di 4 wilayah dusun (Dusun Randu Rejo, Randu Wates, Balongjati, dan Jatibabah) dengan total aparatur desa sebanyak 11 orang. Skala pelayanan yang mencakup berbagai dusun ini menuntut adanya sistem administrasi yang responsif, terstruktur, dan efisien demi menjamin kepuasan seluruh lapisan masyarakat desa. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi aspek krusial dalam mendukung efektivitas pemerintahan desa. Namun demikian, berbagai studi menunjukkan bahwa pelayanan publik di tingkat desa masih menghadapi tantangan yang signifikan. Permasalahan utama meliputi keterbatasan kapasitas sumber daya manusia aparatur desa, kompleksitas prosedur pelayanan, serta rendahnya literasi administratif masyarakat. Temuan ini sejalan dengan penelitian terbaru yang dipublikasikan dalam jurnal bereputasi, yang menekankan bahwa wilayah pedesaan umumnya menghadapi kendala berupa rendahnya digitalisasi layanan, keterbatasan kompetensi aparatur, serta minimnya partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan [1]-[4].

Dalam beberapa tahun terakhir, pelayanan publik mengalami transformasi signifikan dari sistem konvensional menuju pendekatan berbasis digital dan berorientasi pada masyarakat. Penerapan *e-government* menjadi salah satu strategi utama dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan. Studi oleh [5]-[7] menunjukkan bahwa digitalisasi layanan publik mampu mempercepat proses administrasi dan meningkatkan kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Selain itu, [8] menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berkontribusi pada peningkatan aksesibilitas layanan, terutama di wilayah yang sebelumnya memiliki keterbatasan akses. Selain aspek teknologi, peningkatan kualitas pelayanan juga sangat dipengaruhi oleh kompetensi aparatur. [9] menyatakan bahwa kapasitas sumber daya manusia memiliki hubungan langsung dengan kualitas pelayanan, terutama dalam hal profesionalisme dan responsivitas. Oleh karena itu, berbagai upaya seperti pelatihan, pendampingan, dan penerapan standar operasional prosedur (SOP) menjadi langkah penting dalam meningkatkan kinerja aparatur desa.

Di sisi lain, paradigma pelayanan publik juga mengalami pergeseran menuju pendekatan partisipatif yang menempatkan masyarakat sebagai aktor aktif dalam proses pelayanan. [10], [11] menunjukkan bahwa keterlibatan masyarakat dapat meningkatkan kualitas kebijakan serta kepuasan pengguna layanan. Partisipasi masyarakat tidak hanya memperkuat akuntabilitas, tetapi juga mendorong terciptanya pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan lokal. Meskipun demikian, implementasi berbagai inovasi tersebut masih menghadapi kendala, terutama di wilayah

pedesaan. [12] mengidentifikasi bahwa keterbatasan infrastruktur digital, rendahnya literasi teknologi, serta kesiapan organisasi menjadi hambatan utama dalam penerapan pelayanan berbasis teknologi. Selain itu, prosedur birokrasi yang masih berbelit-belit serta kurangnya transparansi juga turut memengaruhi efektivitas pelayanan dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi juga menjadi faktor penghambat dalam pelayanan publik. Banyak masyarakat yang belum memahami persyaratan layanan, sehingga menyebabkan keterlambatan dan inefisiensi dalam proses administrasi. Kondisi ini menunjukkan pentingnya edukasi dan sosialisasi sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan. Dalam konteks tersebut, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi kebutuhan yang mendesak. Pelayanan yang baik tidak hanya berdampak pada kepuasan masyarakat, tetapi juga berkontribusi pada terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pelayanan yang transparan, akuntabel, dan efisien merupakan fondasi utama dalam membangun kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah [5]. Selain itu, pelayanan yang optimal juga mendukung efektivitas pembangunan desa, terutama dalam pengelolaan program dan sumber daya yang tersedia [13], [14]. Lebih lanjut, integrasi teknologi dalam pelayanan publik menjadi semakin penting di era digital. [7] menekankan bahwa digitalisasi tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memperluas akses layanan dan mengurangi kesenjangan antara wilayah perkotaan dan pedesaan. Oleh karena itu, transformasi digital perlu didukung oleh peningkatan kapasitas aparatur serta kesiapan infrastruktur yang memadai.

Berdasarkan berbagai permasalahan dan perkembangan tersebut, diperlukan upaya yang terintegrasi dan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Salah satu pendekatan yang dapat dilakukan adalah melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berfokus pada peningkatan kapasitas aparatur, penyederhanaan prosedur pelayanan, serta pemanfaatan teknologi informasi. Kegiatan ini juga dapat mendorong partisipasi masyarakat dan meningkatkan pemahaman terhadap sistem pelayanan yang ada. Dengan demikian, pengabdian kepada masyarakat tidak hanya berfungsi sebagai bentuk implementasi Tri Dharma Perguruan Tinggi, tetapi juga sebagai solusi nyata dalam mengatasi permasalahan pelayanan publik di tingkat desa. Melalui pendekatan yang sistematis dan partisipatif, diharapkan kualitas pelayanan publik di Desa Mojowatesrejo dapat meningkat secara signifikan, sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan.

Berdasarkan hasil observasi dan pengalaman langsung selama kegiatan di Kantor Pemerintah Desa Mojowatesrejo, terdapat beberapa permasalahan nyata yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat. Permasalahan ini berkaitan dengan aspek sumber daya manusia, sistem pelayanan, serta partisipasi masyarakat.

Pertama, masih terbatasnya pemahaman dan kompetensi aparatur desa dalam menjalankan tugas pelayanan administrasi secara optimal. Sebagian aparatur belum sepenuhnya memahami standar operasional prosedur (SOP) maupun jenis layanan yang dapat diberikan kepada masyarakat. Kondisi ini menyebabkan pelayanan menjadi kurang efektif dan terkadang terjadi kesalahan dalam proses administrasi. Permasalahan ini juga tercermin dalam laporan bahwa kurangnya pemahaman aparatur menjadi salah satu kendala utama dalam pelayanan di desa.

Kedua, prosedur pelayanan yang masih cenderung berbelit-belit dan belum terintegrasi dengan baik. Dalam praktiknya, masyarakat sering harus melalui beberapa tahapan administrasi yang memakan waktu cukup lama, bahkan untuk layanan yang seharusnya dapat diselesaikan secara cepat. Selain itu, sebagian pelayanan masih bersifat sebagai pengantar ke tingkat kecamatan atau instansi lain, sehingga memperpanjang waktu penyelesaian layanan.

Ketiga, rendahnya kesadaran dan pemahaman masyarakat terhadap persyaratan administrasi. Banyak masyarakat yang datang tanpa membawa dokumen lengkap atau belum memahami alur pelayanan yang benar. Hal ini menyebabkan proses pelayanan menjadi terhambat dan harus diulang,

sehingga menambah beban kerja aparatur desa sekaligus memperlambat pelayanan secara keseluruhan .

Keempat, belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Meskipun perkembangan digitalisasi sudah mulai diterapkan di berbagai sektor, namun di tingkat desa penggunaannya masih terbatas. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan sarana prasarana, serta kurangnya kemampuan aparatur dalam mengoperasikan sistem digital, sehingga pelayanan masih didominasi oleh sistem manual.

Kelima, aspek kualitas pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat, seperti kecepatan layanan, kejelasan informasi, dan konsistensi pelayanan. Kondisi ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

Berdasarkan permasalahan tersebut, dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Desa Mojowatesrejo masih memerlukan upaya perbaikan dalam hal peningkatan kapasitas aparatur, penyederhanaan sistem pelayanan, pemanfaatan teknologi, serta peningkatan kesadaran masyarakat. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian masyarakat menjadi relevan untuk membantu mengatasi permasalahan tersebut secara langsung dan berkelanjutan.

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh Pemerintah Desa Mojowatesrejo, diperlukan solusi yang bersifat aplikatif, terukur, dan berkelanjutan melalui kegiatan pengabdian masyarakat. Program yang ditawarkan difokuskan pada peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penguatan kapasitas aparatur, perbaikan sistem pelayanan, serta pemberdayaan masyarakat. Salah satu program utama yang dilakukan adalah pelatihan dan pendampingan aparatur desa. Program ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman aparatur terkait tugas pokok dan fungsi, standar operasional prosedur (SOP), serta keterampilan dalam memberikan pelayanan yang profesional dan responsif. Pelatihan ini juga mencakup peningkatan kemampuan administrasi dan komunikasi agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih efektif. Selain itu, dilakukan penyusunan dan penyederhanaan alur pelayanan (SOP pelayanan publik). Program ini difokuskan pada perbaikan prosedur yang sebelumnya dianggap berbelit-belit menjadi lebih sederhana, jelas, dan mudah dipahami baik oleh aparatur maupun masyarakat. Dengan adanya SOP yang terstruktur, diharapkan proses pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, dan konsisten. Program berikutnya adalah pengembangan dan pendampingan sistem informasi desa (SID) sederhana. Kegiatan ini bertujuan untuk mulai mengintegrasikan teknologi dalam pelayanan publik, seperti pengelolaan data administrasi dan informasi layanan. Meskipun dilakukan secara bertahap, program ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi kerja aparatur serta mempermudah akses informasi bagi masyarakat.

Selanjutnya, dilakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait pelayanan administrasi desa. Program ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai persyaratan, prosedur, serta jenis layanan yang tersedia di kantor desa. Dengan meningkatnya kesadaran masyarakat, diharapkan proses pelayanan menjadi lebih lancar dan tidak terhambat oleh kekurangan dokumen atau kesalahan prosedur. Program lain yang tidak kalah penting adalah pendampingan peningkatan kualitas pelayanan melalui evaluasi dan monitoring. Dalam kegiatan ini, dilakukan identifikasi kendala secara berkala serta pemberian rekomendasi perbaikan terhadap sistem pelayanan yang berjalan. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa perubahan yang dilakukan dapat berjalan secara konsisten dan berkelanjutan. Secara keseluruhan, solusi yang ditawarkan melalui program pengabdian masyarakat ini diharapkan mampu mengatasi permasalahan yang ada, meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta menciptakan sistem pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat di Pemerintah Desa Mojowatesrejo.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pemerintah Desa Mojowatesrejo melalui berbagai program yang terarah dan berkelanjutan. Secara umum, tujuan kegiatan ini adalah untuk membantu pemerintah desa dalam mengatasi berbagai permasalahan pelayanan administrasi serta menciptakan sistem pelayanan yang lebih

efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Secara khusus, tujuan dari kegiatan ini adalah untuk meningkatkan kapasitas dan kompetensi aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam hal pemahaman tugas pokok dan fungsi, penerapan standar operasional prosedur (SOP), serta kemampuan komunikasi pelayanan. Dengan meningkatnya kompetensi aparatur, diharapkan pelayanan yang diberikan menjadi lebih profesional dan berkualitas. Selain itu, kegiatan ini bertujuan untuk menyederhanakan dan memperbaiki sistem serta prosedur pelayanan publik di desa agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh masyarakat. Penyusunan alur pelayanan yang jelas diharapkan dapat mengurangi birokrasi yang berbelit-belit serta mempercepat proses pelayanan administrasi.

Tujuan berikutnya adalah mendorong pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik melalui pengenalan dan pendampingan sistem informasi desa. Dengan adanya dukungan teknologi, diharapkan proses administrasi menjadi lebih tertib, akurat, dan efisien. Di sisi lain, kegiatan ini juga bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat terkait prosedur dan persyaratan pelayanan administrasi desa. Melalui sosialisasi dan edukasi, masyarakat diharapkan dapat lebih aktif dan tepat dalam mengakses layanan yang tersedia. Pada akhirnya, tujuan utama dari kegiatan pengabdian ini adalah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik serta memperkuat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah desa. Dengan tercapainya tujuan tersebut, diharapkan tercipta pelayanan publik yang lebih baik dan mendukung pembangunan desa yang berkelanjutan.

2. Metode Pelaksanaan

2.1. Lokasi dan Waktu

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Kantor Pemerintah Desa Mojowatesrejo, yang berlokasi di Desa Mojowatesrejo, Kecamatan Kemlagi, Kabupaten Mojokerto, Jawa Timur. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada adanya kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan administrasi desa yang secara langsung berhubungan dengan masyarakat. Adapun waktu pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan selama kurang lebih dua bulan, yaitu mulai bulan November 2024 hingga Januari 2025. Jumlah aparatur desa sejumlah 10 orang pelaksanaan kegiatan dilakukan pada hari kerja, yaitu Senin sampai dengan Jumat, menyesuaikan dengan jam operasional kantor desa, yakni mulai pukul 07.30 WIB sampai dengan 15.00 WIB.

Selama periode tersebut, kegiatan dilakukan secara bertahap dan berkesinambungan, mulai dari tahap persiapan, pelaksanaan program, hingga evaluasi hasil kegiatan. Penyesuaian waktu dan jadwal kegiatan dilakukan agar tidak mengganggu aktivitas pelayanan rutin di kantor desa serta tetap efektif dalam mencapai tujuan pengabdian.

2.2. Sasaran/Mitra

Sasaran dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah aparatur Pemerintah Desa Mojowatesrejo serta masyarakat desa sebagai pengguna layanan publik. Aparatur desa menjadi sasaran utama karena mereka merupakan pelaksana langsung dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Aparatur desa yang terlibat meliputi kepala desa, sekretaris desa, serta perangkat desa lainnya seperti kaur (kepala urusan) dan kasi (kepala seksi) yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam bidang pelayanan publik. Keterlibatan aparatur ini sangat penting karena peningkatan kapasitas dan kompetensi mereka akan berdampak langsung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Selain aparatur desa, sasaran kegiatan ini juga mencakup masyarakat Desa Mojowatesrejo sebagai penerima layanan. Masyarakat dilibatkan dalam kegiatan sosialisasi dan edukasi terkait prosedur serta persyaratan pelayanan administrasi. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat sehingga dapat mendukung kelancaran proses pelayanan.

Dengan demikian, mitra dalam kegiatan ini adalah Pemerintah Desa Mojowatesrejo sebagai institusi penyelenggara pelayanan publik, sedangkan peserta kegiatan meliputi aparatur desa dan masyarakat yang secara langsung terlibat dalam proses pelayanan. Sinergi antara aparatur dan masyarakat diharapkan dapat menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berkualitas.

2.3. Tahapan Pelaksanaan

1. Observasi Awal

   Tahap observasi awal merupakan langkah pertama yang dilakukan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Pada tahap ini, dilakukan pengamatan langsung terhadap kondisi nyata di Kantor Pemerintah Desa Mojowatesrejo, khususnya terkait dengan sistem dan proses pelayanan publik yang berjalan. Kegiatan observasi dilakukan dengan cara melihat secara langsung alur pelayanan administrasi, interaksi antara aparatur desa dengan masyarakat, serta mengidentifikasi fasilitas dan sarana pendukung pelayanan. Selain itu, dilakukan juga wawancara dan diskusi dengan aparatur desa untuk memperoleh informasi mengenai tugas, kendala yang dihadapi, serta kebutuhan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Melalui observasi awal ini, diperoleh gambaran mengenai beberapa permasalahan utama, seperti keterbatasan pemahaman aparatur, prosedur pelayanan yang belum optimal, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan administrasi. Data dan informasi yang diperoleh pada tahap ini kemudian digunakan sebagai dasar dalam merancang program pengabdian yang sesuai dengan kebutuhan mitra.

   Dengan demikian, tahap observasi awal menjadi sangat penting karena berfungsi sebagai landasan dalam menentukan solusi dan langkah-langkah yang tepat guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pemerintah Desa Mojowatesrejo.

2. Identifikasi Masalah

   Tahap identifikasi masalah merupakan lanjutan dari kegiatan observasi awal yang bertujuan untuk merumuskan secara lebih spesifik berbagai kendala yang dihadapi oleh mitra, yaitu Pemerintah Desa Mojowatesrejo, dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

   Pada tahap ini, data dan informasi yang telah diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan diskusi dianalisis untuk menemukan akar permasalahan yang terjadi di lapangan. Proses identifikasi dilakukan dengan mengelompokkan permasalahan berdasarkan aspek-aspek tertentu, seperti sumber daya manusia, sistem pelayanan, sarana prasarana, serta partisipasi masyarakat. Hasil identifikasi menunjukkan bahwa terdapat beberapa masalah utama, di antaranya adalah masih terbatasnya kompetensi aparatur desa dalam memahami dan menjalankan pelayanan administrasi, prosedur pelayanan yang belum sederhana dan cenderung berbelit-belit, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan publik. Selain itu, rendahnya pemahaman masyarakat terkait persyaratan dan alur pelayanan juga menjadi faktor penghambat dalam kelancaran proses pelayanan. Tahap ini juga bertujuan untuk menentukan prioritas masalah yang perlu segera ditangani agar program pengabdian yang dilakukan lebih terarah dan tepat sasaran. Dengan adanya identifikasi masalah yang jelas, maka solusi yang dirancang dapat disesuaikan dengan kebutuhan nyata di lapangan.

   Dengan demikian, tahap identifikasi masalah menjadi bagian penting dalam memastikan bahwa kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan benar-benar relevan, efektif, dan mampu memberikan dampak nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di Pemerintah Desa Mojowatesrejo.

3. Pelatihan

Tahap pelatihan merupakan salah satu kegiatan inti dalam pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kapasitas dan kompetensi aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik. Pelatihan ini dirancang berdasarkan hasil identifikasi masalah yang menunjukkan adanya keterbatasan pemahaman dan keterampilan aparatur dalam bidang pelayanan administrasi. Pelaksanaan pelatihan dilakukan secara langsung (tatap muka) dengan metode penyampaian materi, diskusi, serta praktik sederhana yang berkaitan dengan pelayanan publik. Materi pelatihan meliputi pemahaman tugas pokok dan fungsi aparatur desa, penerapan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan, teknik komunikasi pelayanan yang baik, serta pengenalan penggunaan teknologi informasi dalam administrasi desa. Selain penyampaian materi, kegiatan pelatihan juga dilengkapi dengan sesi tanya jawab dan studi kasus yang diambil dari permasalahan nyata yang sering terjadi di kantor desa. Hal ini bertujuan agar aparatur desa dapat lebih mudah memahami dan mengaplikasikan materi yang diberikan dalam kegiatan pelayanan sehari-hari.

Melalui kegiatan pelatihan ini, diharapkan aparatur desa mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun sikap dalam melayani. Dengan demikian, pelatihan menjadi langkah strategis dalam mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

4. Pendampingan

Tahap pendampingan merupakan lanjutan dari kegiatan pelatihan yang bertujuan untuk memastikan bahwa materi dan keterampilan yang telah diberikan dapat diterapkan secara langsung dalam kegiatan pelayanan sehari-hari. Pendampingan dilakukan secara intensif dengan mendampingi aparatur desa saat menjalankan tugas pelayanan administrasi kepada masyarakat. Kegiatan pendampingan dilakukan melalui bimbingan langsung di tempat kerja (*on the job training*), di mana tim pengabdian memberikan arahan, koreksi, serta solusi terhadap kendala yang dihadapi aparatur dalam proses pelayanan. Pendampingan ini mencakup penerapan standar operasional prosedur (SOP), penggunaan administrasi yang tertib, serta peningkatan kualitas interaksi pelayanan kepada masyarakat.

Selain itu, pendampingan juga difokuskan pada penerapan hasil pelatihan, seperti penyederhanaan alur pelayanan dan pemanfaatan teknologi informasi sederhana dalam pengelolaan data administrasi desa. Aparatur desa diberikan kesempatan untuk mempraktikkan secara langsung, sementara tim pengabdian berperan sebagai fasilitator dan pemberi umpan balik. Melalui kegiatan pendampingan ini, diharapkan aparatur desa tidak hanya memahami teori, tetapi juga mampu mengimplementasikan secara konsisten dalam praktik kerja. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik di Pemerintah Desa Mojowatesrejo dapat mengalami peningkatan yang nyata dan berkelanjutan.

5. Evaluasi dan Pelaporan

Tahap evaluasi dan pelaporan merupakan tahap akhir dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang bertujuan untuk menilai efektivitas pelaksanaan program serta mengetahui sejauh mana tujuan kegiatan telah tercapai. Evaluasi dilakukan secara berkala maupun di akhir kegiatan dengan mengamati perubahan yang terjadi setelah dilaksanakannya pelatihan dan pendampingan. Proses evaluasi dilakukan melalui beberapa cara, antara lain observasi langsung terhadap kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan, diskusi dan wawancara dengan aparatur serta masyarakat, serta membandingkan kondisi sebelum dan sesudah pelaksanaan program. Aspek yang dievaluasi meliputi peningkatan pemahaman aparatur, penerapan standar operasional prosedur (SOP), kecepatan dan ketepatan pelayanan, serta tingkat kepuasan masyarakat. Selain itu, evaluasi juga digunakan untuk

mengidentifikasi kendala yang masih dihadapi selama pelaksanaan program, sehingga dapat menjadi bahan perbaikan untuk kegiatan selanjutnya. Dengan adanya evaluasi, diharapkan program pengabdian tidak hanya berhenti pada pelaksanaan, tetapi juga memberikan dampak yang berkelanjutan. Selanjutnya, hasil dari seluruh rangkaian kegiatan disusun dalam bentuk laporan pengabdian masyarakat. Laporan ini berisi uraian kegiatan mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi, serta dilengkapi dengan data dan dokumentasi pendukung. Pelaporan ini bertujuan sebagai bentuk pertanggungjawaban akademik sekaligus sebagai referensi untuk pengembangan kegiatan serupa di masa yang akan datang.

Dengan demikian, tahap evaluasi dan pelaporan menjadi bagian penting dalam memastikan bahwa kegiatan pengabdian masyarakat yang telah dilaksanakan memberikan manfaat nyata serta dapat terus dikembangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pemerintah Desa Mojowatesrejo.

2.4. Teknik Evaluasi

1. *Pre-test* dan *Post-test*

   Teknik evaluasi dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan menggunakan metode *pre-test* dan *post-test* untuk mengukur tingkat pemahaman dan peningkatan kompetensi peserta, khususnya aparatur desa, setelah mengikuti kegiatan pelatihan dan pendampingan. *Pre-test* dilaksanakan sebelum kegiatan pelatihan dimulai. Tujuan dari *pre-test* adalah untuk mengetahui tingkat pengetahuan awal peserta terkait pelayanan publik, standar operasional prosedur (SOP), serta pemahaman tentang administrasi desa. Hasil *pre-test* ini menjadi dasar dalam menyesuaikan materi pelatihan agar sesuai dengan kebutuhan peserta di lapangan. Selanjutnya, *post-test* dilakukan setelah seluruh rangkaian pelatihan dan pendampingan selesai dilaksanakan. *Post-test* bertujuan untuk mengukur sejauh mana peningkatan pemahaman dan keterampilan peserta setelah mendapatkan materi dan praktik langsung. Dengan membandingkan hasil *pre-test* dan *post-test*, dapat diketahui efektivitas program yang telah dilaksanakan.

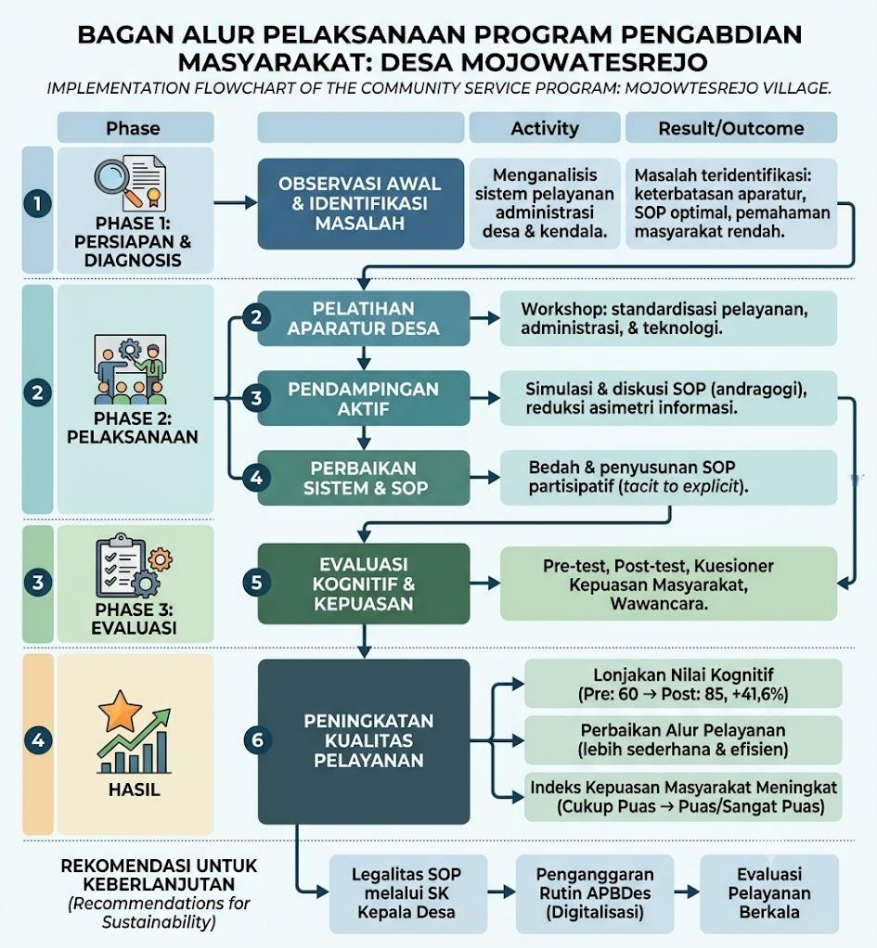
   Selain itu, hasil evaluasi dari *pre-test* dan *post-test* juga digunakan sebagai bahan analisis untuk melihat keberhasilan kegiatan pengabdian serta sebagai dasar dalam memberikan rekomendasi perbaikan program di masa yang akan datang. Dengan demikian, teknik evaluasi ini tidak hanya berfungsi sebagai alat ukur, tetapi juga sebagai indikator keberhasilan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pemerintah Desa Mojowatesrejo.

2. Kuesioner Kepuasan

   Kuesioner kepuasan digunakan sebagai salah satu teknik evaluasi untuk mengukur tingkat kepuasan peserta, baik aparatur desa maupun masyarakat, terhadap pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat. Instrumen ini bertujuan untuk mengetahui persepsi peserta terhadap kualitas pelatihan, pendampingan, serta dampak program terhadap peningkatan pelayanan publik. Kuesioner diberikan setelah seluruh rangkaian kegiatan selesai dilaksanakan. Responden diminta untuk memberikan penilaian secara objektif terhadap beberapa aspek, seperti kejelasan materi, kualitas penyampaian, manfaat kegiatan, serta perubahan yang dirasakan setelah mengikuti program. Hasil dari kuesioner ini menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan kegiatan serta sebagai bahan perbaikan untuk program selanjutnya.

3. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik evaluasi yang digunakan untuk memperoleh informasi secara mendalam terkait pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat. Metode ini dilakukan dengan cara tanya jawab langsung antara tim pelaksana dengan responden, yaitu aparatur desa dan masyarakat sebagai penerima layanan. Tujuan dari wawancara adalah untuk menggali pendapat, pengalaman, serta tanggapan responden terhadap program yang telah dilaksanakan, khususnya terkait perubahan kualitas pelayanan publik setelah adanya pelatihan dan pendampingan. Melalui wawancara, diperoleh data yang lebih detail dan kontekstual yang tidak selalu dapat diungkap melalui kuesioner. Pelaksanaan wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, yaitu dengan menyiapkan beberapa pertanyaan pokok sebagai panduan, namun tetap memberikan ruang bagi responden untuk menyampaikan pendapat secara bebas. Hal ini memungkinkan diperolehnya informasi yang lebih luas dan mendalam mengenai kondisi nyata di lapangan. Bagan alur pelaksanaan program pengabdian Masyarakat dapa dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Bagan Alur Pelaksanaan Program Pengabdian Masyarakat

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Pemerintah Desa Mojowatesrejo telah dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah disusun sebelumnya. Kegiatan ini berlangsung selama kurang lebih dua bulan, dimulai dari tahap observasi hingga evaluasi, dengan melibatkan aparatur desa dan masyarakat sebagai peserta utama. Pada tahap awal, dilakukan observasi dan identifikasi masalah untuk mengetahui kondisi nyata pelayanan publik di kantor desa. Dari kegiatan ini diperoleh gambaran bahwa masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan pemahaman aparatur, prosedur pelayanan yang belum optimal, serta rendahnya pemahaman masyarakat

terhadap persyaratan administrasi. Hasil ini kemudian menjadi dasar dalam merancang program kegiatan yang sesuai dengan kebutuhan mitra. Selanjutnya, kegiatan dilanjutkan dengan pelaksanaan pelatihan kepada aparatur desa. Pelatihan ini mencakup materi tentang pelayanan publik, penerapan standar operasional prosedur (SOP), serta teknik komunikasi yang baik dalam melayani masyarakat. Aparatur desa terlihat antusias dalam mengikuti kegiatan ini, yang ditunjukkan dengan partisipasi aktif dalam diskusi dan tanya jawab. Setelah pelatihan, dilakukan kegiatan pendampingan secara langsung dalam proses pelayanan administrasi di kantor desa. Pada tahap ini, aparatur desa mulai menerapkan pengetahuan yang telah diperoleh, seperti penggunaan alur pelayanan yang lebih sederhana serta peningkatan kualitas interaksi dengan masyarakat. Pendampingan ini membantu aparatur dalam mengatasi kendala yang dihadapi secara langsung di lapangan. Selain itu, dilakukan juga sosialisasi kepada masyarakat terkait prosedur dan persyaratan pelayanan administrasi. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat agar proses pelayanan dapat berjalan lebih lancar. Masyarakat menunjukkan respon yang positif, terutama dalam memahami alur pelayanan yang lebih jelas.



Gambar 2. Pelaksanaan Kegiatan

Secara keseluruhan, pelaksanaan kegiatan berjalan dengan baik dan sesuai dengan tahapan yang telah direncanakan. Kegiatan ini tidak hanya meningkatkan pemahaman aparatur desa, tetapi juga memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari adanya perubahan dalam proses pelayanan yang menjadi lebih terstruktur, jelas, dan efisien.

3.2. Hasil yang Dicapai

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Pemerintah Desa Mojowatesrejo, diperoleh beberapa hasil yang menunjukkan adanya peningkatan baik dari sisi aparatur desa maupun masyarakat sebagai penerima layanan.

Pertama, terjadi peningkatan pemahaman dan kompetensi aparatur desa dalam bidang pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dari hasil *pre-test* dan *post-test* yang menunjukkan adanya peningkatan nilai rata-rata peserta setelah mengikuti pelatihan. Sebelum pelatihan, sebagian aparatur masih belum memahami secara optimal terkait standar operasional prosedur (SOP) dan prinsip pelayanan publik. Namun setelah pelatihan dan pendampingan, aparatur menunjukkan pemahaman yang lebih baik serta mampu mengaplikasikannya dalam kegiatan pelayanan sehari-hari.

Kedua, adanya perbaikan dalam sistem dan alur pelayanan administrasi di kantor desa. Sebelum kegiatan, proses pelayanan cenderung belum terstruktur dengan baik dan masih dianggap berbelit-belit oleh masyarakat. Setelah dilakukan penyusunan dan penerapan SOP yang lebih sederhana, alur pelayanan menjadi lebih jelas, sistematis, dan mudah dipahami. Hal ini berdampak pada meningkatnya efisiensi waktu pelayanan.

Ketiga, terjadi peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Aparatur desa mulai menunjukkan sikap yang lebih ramah, responsif, dan komunikatif dalam melayani masyarakat. Selain itu, waktu pelayanan menjadi relatif lebih cepat dibandingkan sebelumnya. Perubahan ini dirasakan langsung oleh masyarakat, yang ditunjukkan melalui hasil kuesioner kepuasan dengan mayoritas responden memberikan penilaian pada kategori "puas" hingga "sangat puas".

Keempat, meningkatnya pemahaman masyarakat terkait prosedur dan persyaratan administrasi desa. Melalui kegiatan sosialisasi, masyarakat menjadi lebih mengetahui alur pelayanan dan dokumen yang harus dipersiapkan. Hal ini berdampak pada berkurangnya kesalahan atau kekurangan berkas saat pengurusan administrasi, sehingga proses pelayanan menjadi lebih lancar.

Kelima, mulai adanya pemanfaatan teknologi informasi secara sederhana dalam mendukung pelayanan administrasi desa. Meskipun masih dalam tahap awal, aparatur desa telah mulai memanfaatkan sistem administrasi yang lebih tertata, seperti pencatatan data yang lebih rapi dan terorganisir. Hal ini menjadi langkah awal menuju digitalisasi pelayanan publik di tingkat desa.

Keenam, berdasarkan hasil wawancara, diperoleh respon positif dari aparatur dan masyarakat terhadap kegiatan pengabdian yang telah dilaksanakan. Aparatur desa merasa terbantu dalam memahami tugas dan meningkatkan kinerja pelayanan, sementara masyarakat merasakan adanya perubahan yang lebih baik dalam proses pelayanan.

Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian masyarakat ini memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Pemerintah Desa Mojowatesrejo. Meskipun masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperbaiki, hasil yang dicapai menunjukkan bahwa program yang dilaksanakan berjalan efektif dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

3.3. Pembahasan

Hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Pemerintah Desa Mojowatesrejo menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik, baik dari sisi aparatur maupun masyarakat. Temuan ini sejalan dengan berbagai teori dan hasil penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan perbaikan sistem pelayanan dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Peningkatan pemahaman dan kompetensi aparatur desa setelah pelatihan dan pendampingan mendukung teori yang dikemukakan oleh [15], yang menyatakan bahwa kompetensi aparatur memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Dalam kegiatan ini, aparatur yang sebelumnya belum memahami SOP secara optimal, setelah diberikan pelatihan mampu menjalankan pelayanan dengan lebih terarah dan profesional. Hal ini menunjukkan bahwa intervensi berupa pelatihan dan pendampingan terbukti efektif dalam meningkatkan kinerja aparatur.

Selanjutnya, perbaikan alur pelayanan melalui penyusunan SOP yang lebih sederhana juga sejalan dengan pendapat [16] yang menegaskan bahwa penyederhanaan prosedur dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Hasil di lapangan menunjukkan bahwa setelah adanya SOP yang jelas, proses pelayanan menjadi lebih cepat dan tidak berbelit-belit, sehingga memberikan kemudahan bagi masyarakat.

Dari sisi pemanfaatan teknologi, meskipun masih dalam tahap awal, adanya upaya digitalisasi administrasi desa mendukung temuan [5]-[7] yang menyatakan bahwa penerapan *e-government* dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi pelayanan publik. Walaupun implementasinya masih sederhana, langkah ini merupakan awal yang penting dalam transformasi pelayanan publik di tingkat desa.

Selain itu, peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan juga sejalan dengan konsep pelayanan publik berbasis masyarakat (*citizen-centered service*) yang dikemukakan oleh

[11]. Dalam kegiatan ini, masyarakat tidak hanya menjadi penerima layanan, tetapi juga dilibatkan melalui sosialisasi dan evaluasi, sehingga pelayanan menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan mereka.

Hasil wawancara dan kuesioner menunjukkan bahwa masyarakat merasakan adanya perubahan positif, terutama dalam hal kecepatan dan kejelasan pelayanan. Hal ini memperkuat teori bahwa kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Namun demikian, hasil kegiatan juga menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa keterbatasan, seperti belum optimalnya pemanfaatan teknologi dan perlunya peningkatan berkelanjutan terhadap kapasitas aparatur. Hal ini sesuai dengan penelitian [3] yang menyatakan bahwa tantangan utama dalam pelayanan publik di daerah pedesaan adalah keterbatasan infrastruktur dan kesiapan sumber daya.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hasil kegiatan pengabdian ini konsisten dengan teori dan penelitian sebelumnya, di mana peningkatan kompetensi aparatur, penyederhanaan prosedur, serta pemberdayaan masyarakat terbukti mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kegiatan ini juga menunjukkan bahwa pendekatan yang terintegrasi antara pelatihan, pendampingan, dan evaluasi merupakan strategi yang efektif dalam mengatasi permasalahan pelayanan publik di tingkat desa.

3.4. Dokumentasi

Dokumentasi kegiatan merupakan bagian penting dalam pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat sebagai bukti fisik dan pendukung hasil kegiatan yang telah dilaksanakan. Dokumentasi ini meliputi data hasil evaluasi, tabel capaian, serta visualisasi peningkatan kemampuan peserta melalui grafik *pre-test* dan *post-test*.

Tabel 1. Capaian Hasil Kegiatan

No	Indikator	Sebelum Kegiatan	Sesudah Kegiatan	Keterangan
1	Pemahaman aparatur tentang SOP	Rendah	Baik	Meningkat
2	Kecepatan pelayanan	Kurang cepat	Lebih cepat	Meningkat
3	Kualitas komunikasi pelayanan	Cukup	Baik	Meningkat
4	Pemahaman masyarakat	Rendah	Cukup baik	Meningkat
5	Kepuasan masyarakat	Cukup puas	Puas–Sangat puas	Meningkat

Tabel 2. Hasil *Pre-test* dan *Post-test*

Keterangan	Nilai Rata-rata
Pre-test	60
Post-test	85

Berdasarkan evaluasi program yang dilakukan di Desa Mojowatesrejo, intervensi penataan tata kelola pelayanan publik menunjukkan capaian hasil yang signifikan. Evaluasi kuantitatif terhadap aspek kognitif menunjukkan adanya lonjakan nilai rata-rata peserta yang cukup tajam sebesar 25 poin, yakni dari nilai awal (*pre-test*) 60 menjadi 85 pada saat *post-test*. Secara reflektif, peningkatan pemahaman ini tidak terjadi secara kebetulan, melainkan dipicu oleh reduksi asimetri informasi melalui konversi pengetahuan implisit (*tacit knowledge*) aparatur menjadi pengetahuan eksplisit (*explicit knowledge*) lewat penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baku. Metode pendampingan berbasis andragogi dengan pendekatan diskusi kelompok terfokus (*Focus Group Discussion*) dan simulasi kasus harian terbukti efektif dan memicu antusiasme tinggi dari para peserta. Aparatur desa melihat program ini sebagai solusi konkret atas beban kerja mereka selama ini, sementara di sisi lain, masyarakat merasa dilibatkan secara aktif dalam merumuskan perbaikan sistem layanan desa.

Keberhasilan peningkatan kapasitas operasional ini divalidasi oleh perubahan indikator kualitas pelayanan di lapangan, di mana pemahaman aparatur dan masyarakat yang semula berada pada kategori "Rendah" berhasil meningkat menjadi "Baik" dan "Cukup Baik". Kualitas komunikasi yang membaik serta pemangkasan birokrasi yang berbelit berdampak langsung pada kecepatan pelayanan yang kini menjadi "Lebih Cepat", sehingga indeks kepuasan masyarakat bertransisi positif dari "Cukup Puas" menuju kategori "Puas hingga Sangat Puas". Fenomena ini sejalan dengan pilar-pilar teoretis dalam administrasi publik, khususnya paradigma *New Public Service* (NPS) yang dipopulerkan oleh [17]. Teori NPS menekankan bahwa peran utama aparatur pemerintah bukanlah untuk mengendalikan, melainkan melayani warga negara dengan mengutamakan nilai kepentingan publik. Ketika aparatur Desa Mojowatesrejo memosisikan masyarakat sebagai mitra sejajar, kualitas relasi pelayanan meningkat secara natural.

Lebih lanjut, keberhasilan standardisasi ini juga memperkuat konsep akuntabilitas dan transparansi dari [3], di mana SOP yang jelas berfungsi sebagai instrumen krusial untuk mengikat aparatur pada legalitas hukum serta meminimalisir diskresi sepihak. Efisiensi alur pelayanan baru yang berhasil memotong rantai birokrasi ini menjadi bukti fisik (*concrete output*) yang mengonfirmasi teori efektivitas organisasi dari [18]. Melalui penataan ulang alur kerja (*business process reengineering*) skala mikro ini, organisasi pemerintahan desa terbukti memiliki kapasitas adaptasi yang tinggi untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan desa yang prima, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

4. Kesimpulan

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Pemerintah Desa Mojowatesrejo, dapat disimpulkan bahwa program yang telah dilaksanakan mampu memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Kegiatan yang meliputi observasi, identifikasi masalah, pelatihan, pendampingan, hingga evaluasi telah berjalan secara sistematis dan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman dan kompetensi aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam penerapan standar operasional prosedur (SOP) dan komunikasi pelayanan. Selain itu, terjadi perbaikan pada sistem dan alur pelayanan yang menjadi lebih sederhana, jelas, dan efisien. Dari sisi masyarakat, kegiatan ini juga memberikan dampak berupa meningkatnya pemahaman terhadap prosedur dan persyaratan administrasi desa, sehingga proses pelayanan menjadi lebih lancar. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik juga mengalami peningkatan, yang ditunjukkan melalui hasil kuesioner dan wawancara. Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian masyarakat ini terbukti efektif dalam membantu mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh Pemerintah Desa Mojowatesrejo, khususnya dalam bidang pelayanan publik. Meskipun demikian, masih diperlukan upaya berkelanjutan, terutama dalam pemanfaatan teknologi informasi dan peningkatan kapasitas aparatur, agar kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan secara optimal. Dengan demikian, kegiatan ini diharapkan dapat menjadi langkah awal dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat serta mendukung pembangunan desa yang berkelanjutan. Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Pemerintah Desa Mojowatesrejo, terdapat beberapa saran strategis dan praktis yang dapat direkomendasikan sebagai upaya perbaikan serta keberlanjutan (*sustainability*) tata kelola pelayanan publik ke depan: 1) Peningkatan Kapasitas Aparatur Desa Secara Berkelanjutan: Peningkatan kapasitas aparatur desa perlu dilakukan secara berkala melalui pelatihan teknis dan pembinaan rutin, khususnya dalam bidang manajemen pelayanan publik, administrasi modern, serta literasi digital. Hal ini penting agar aparatur desa dapat terus adaptif terhadap regulasi terbaru dan mampu memberikan pelayanan yang profesional. 2) Konsistensi dan Standardisasi Hukum SOP: Penyempurnaan dan konsistensi penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah disusun wajib dijaga. Pemerintah Desa Mojowatesrejo direkomendasikan untuk segera melegalkan SOP

tersebut melalui Surat Keputusan (SK) Kepala Desa. Langkah hukum lokal ini krusial agar SOP memiliki kekuatan mengikat secara formal bagi seluruh aparatur, sehingga operasional pelayanan tetap berjalan efektif, efisien, dan tidak kembali pada pola birokrasi lama yang berbelit-belit. 3) Penganggaran Rutin dan Digitalisasi Pelayanan (Rekomendasi Spesifik): Pengembangan Sistem Informasi Desa (SID) menuju digitalisasi pelayanan harus ditingkatkan secara bertahap. Untuk menjamin keberlanjutan sistem ini, Pemerintah Desa Mojowatesrejo perlu memasukkan pos anggaran khusus secara rutin dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDes). Pengalokasian dana ini difokuskan pada pemeliharaan (*maintenance*) perangkat lunak, pembaruan data berkala, penyediaan kuota/jaringan internet kantor, serta jaminan keamanan siber berskala desa, sehingga pelayanan digital dapat berjalan tanpa hambatan teknis di masa depan. 4) Intensifikasi Sosialisasi dan Transparansi Persyaratan: Peningkatan sosialisasi kepada masyarakat perlu dilakukan secara berkala menggunakan multimedia. Pemerintah desa dapat memanfaatkan papan pengumuman fisik di setiap dusun serta optimalisasi media sosial desa (seperti WhatsApp Group keterwakilan RT/RW atau Instagram desa) untuk menyebarkan infografis maklumat pelayanan. Hal ini penting agar masyarakat memahami prosedur dan persyaratan sebelum datang ke kantor desa, sekaligus meminimalisir kesalahan dokumen. 5) Kelembagaan Evaluasi Mutu Berkala: Evaluasi indeks kepuasan pelayanan harus dilaksanakan secara terstruktur, minimal setiap triwulan sekali. Pemerintah desa direkomendasikan untuk menyediakan kotak saran fisik dan kuesioner digital sederhana (misalnya berbasis Google Form yang dapat diakses melalui QR Code di loket pelayanan). Hasil evaluasi ini kemudian dibahas dalam forum musyawarah desa khusus untuk mengidentifikasi kendala harian secara cepat. 6) Revitalisasi Sarana dan Prasarana Berbasis Kenyamanan: Peningkatan sarana fisik ruang tunggu pelayanan perlu menjadi prioritas jangka pendek. Pemerintah desa diharapkan dapat menata ulang ruang pelayanan dengan menyediakan fasilitas pendukung yang memadai, seperti ruang tunggu yang sejuk, penyediaan air minum gratis, jalur khusus disabilitas, serta pengarsipan berkas yang rapi guna menciptakan kenyamanan dan transparansi visual bagi masyarakat yang datang.

Ucapan Terimakasih

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dapat terlaksana dengan baik dan lancar. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Pemerintah Desa Mojowatesrejo, khususnya kepada Kepala Desa beserta seluruh aparatur desa yang telah memberikan izin, dukungan, serta kerja sama yang baik selama pelaksanaan kegiatan pengabdian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada masyarakat Desa Mojowatesrejo yang telah berpartisipasi aktif dalam setiap kegiatan, sehingga program yang dilaksanakan dapat berjalan dengan efektif dan memberikan manfaat yang nyata. Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak perguruan tinggi, khususnya dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta dukungan selama proses pelaksanaan hingga penyusunan laporan kegiatan ini. Tidak lupa, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan satu per satu, sehingga kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dapat terselesaikan dengan baik. Semoga segala bantuan, dukungan, dan kerja sama yang telah diberikan mendapatkan balasan yang setimpal dan menjadi amal kebaikan.

Daftar Pustaka

[1] G. H. Djatmiko, O. Sinaga, and S. Pawirosumarto, "Digital Transformation and Social Inclusion in Public Services: A Qualitative Analysis of E-Government Adoption for Marginalized Communities in Sustainable Governance," *Sustain.*, vol. 17, no. 7, pp. 1–28, 2025. https://doi.org/10.3390/su17072908.

[2] A. Kiviaho and J. Einolander, "Digital transformation, well-being and shrinking communities: Narrowing the divides between urban and rural," *Heliyon*, vol. 9, no. 8, p. e18801, 2023. https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e18801.

[3] Agustinus Kadja and Y. K. Zega, "Tinjauan Literatur Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Website di Desa: Peluang, Tantangan, dan Rekomendasi," *J. Ilm. Multidisiplin*, vol. 3, no. 1, pp. 1–14, 2026. https://doi.org/10.62282/juilmu.v3i1.1-14.

[4] A. P. Haryadi, "Dampak Pemotongan Anggaran terhadap Digitalisasi Birokrasi dan Keadilan Distributif di Daerah Tertinggal," *JNAJPM*, vol. 11, no. 1, pp. 77–95, 2026. https://doi.org/10.47200/jnajpm.v11i1.3266.

[5] A. Prayitno, "Defense business administration optimization: A secondary data approach with dynamic models," *Soc. Sci. Humanit. Open*, vol. 13, no. January, p. 102317, 2026. https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2025.102317.

[6] I. Mergel, N. Edelmann, and N. Haug, "Defining digital transformation: Results from expert interviews," *Gov. Inf. Q.*, vol. 36, no. 4, pp. 1–16, 2019. https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002.

[7] D. Linders, "From *e-government* to w*e-government*: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media," *Gov. Inf. Q.*, vol. 29, no. 4, pp. 446–454, 2012. https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.06.003.

[8] J. Suthar, J. Persis, and R. Gupta, "Analytical modeling of quality parameters in casting process--learning-based approach," *Int. J. Qual. Reliab. Manag.*, vol. 40, no. 8, pp. 1821–1858, 2023. https://doi.org/10.1108/IJQRM-03-2022-0093.

[9] S. Kim and J. Lee, "The mediating effect of teacher commitment in the relationship between burnout and role performance of early childhood teachers," *Front. Educ.*, vol. 9, no. January, pp. 1–11, 2024. https://doi.org/10.3389/feduc.2024.1474838.

[10] F. Firman, S. Sumatono, M. K. Muluk, E. Setyowati, and R. Rahmawati, "Enhancing Citizen Participation: The Key To Public Service Transparency," *J. Law Sustain. Dev.*, vol. 12, no. 1, p. e2937, 2024. https://doi.org/10.55908/sdgs.v12i1.2937.

[11] M. Fredriksson, F. Sampaio, and L. Moberg, "The impact of patient and public involvement in healthcare services: A conceptual review spanning social sciences and health sciences," *SSM - Qual. Res. Heal.*, vol. 7, no. August 2024, p. 100517, 2025. https://doi.org/10.1016/j.ssmqr.2024.100517.

[12] S. Susanti and A. Ardi, "The Effect of Digital Transformational Leadership, Creative Self-Efficacy on Innovative Behaviour Mediated by Perceived Organizational Support," *JIIP - J. Ilm. Ilmu Pendidik.*, vol. 5, no. 8, pp. 3111–3120, 2022. https://doi.org/10.54371/jiip.v5i8.802.

[13] Y. Zhou, C. Yang, Z. Liu, and L. Gong, "Digital technology adoption and innovation performance: a moderated mediation model," *Technol. Anal. Strateg. Manag.*, vol. 36, no. 11, pp. 3341–3356, 2024. https://doi.org/10.1080/09537325.2023.2209203.

[14] M. Y. P. Peng, L. Zhang, M. H. Lee, F. Y. Hsu, Y. Xu, and Y. He, "The relationship between strategic human resource management, green innovation and environmental performance: a moderated-mediation model," *Humanit. Soc. Sci. Commun.*, vol. 11, no. 1, 2024. https://doi.org/10.1057/s41599-024-02754-7.

[15] S. D. Ramadani, A. Budiyono, and M. Makruf, "Peningkatan Kompetensi Guru SLB Negeri Bugih Pamekasan Melalui Pemanfaatan Media Pembelajaran dan Aplikasi Belajar Online," *JPM (Jurnal Pemberdaya. Masyarakat)*, vol. 6, no. 2, pp. 644–652, 2021. https://doi.org/10.21067/jpm.v6i2.5548.

[16] H. Li, D. Yu, Y. Zhang, and Y. Yuan, "A two-stage robust optimization model for emergency service facilities location-allocation problem under demand uncertainty and sustainable development," *Sci. Rep.*, vol. 15, no. 1, pp. 1–18, 2025. https://doi.org/10.1038/s41598-025-86129-1.

[17] A. Hafidzah, R. F. N. Laili, and D. Z. Zein, "Analisis Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Kesehatan Pada RSUD Margono Soekarjo Purwokerto: Studi Kasus Program Si Bina Cantik Bingits," *J. Gov. Adm. Reform*, vol. 3, no. 1, pp. 60–71, 2022. https://doi.org/10.20473/jgar.v3i1.37932.

[18] L. D. Astuti, S. L. Pardanawati, and others, "Efektivitas Balanced Scorecard dalam Mendorong Keberhasilan Organisasi," *J. Ilm. Keuang. Akunt. Bisnis*, vol. 3, no. 3, pp. 613–621, 2024. https://doi.org/10.53088/jikab.v3i3.108.