

## **Pelatihan Manajemen Pelayanan Publik bagi Perangkat Desa di Gampong le Meulee Kota Sabang**

Irfansyah✉

Fakultas Ekonomi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YPHB

### **Abstrak**

Pelayanan publik yang efektif dan responsif sangat penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan kepercayaan terhadap pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas perangkat desa di Gampong le Meulee, Kota Sabang, melalui pelatihan manajemen pelayanan publik. Pelatihan yang diberikan berfokus pada konsep dasar manajemen pelayanan publik, keterampilan komunikasi, dan pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan survei dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan peningkatan signifikan pada pemahaman dan keterampilan perangkat desa setelah mengikuti pelatihan. Rata-rata skor pemahaman konsep dasar manajemen pelayanan publik dan kemampuan mengelola pelayanan publik meningkat. Peningkatan ini mencerminkan keberhasilan pelatihan dalam meningkatkan kapasitas perangkat desa dalam menyediakan pelayanan publik yang lebih baik. Selain itu, pelatihan juga berhasil meningkatkan kesadaran perangkat desa akan pentingnya feedback dari masyarakat dan kemampuan untuk menangani keluhan secara efektif. Kesimpulannya, pelatihan manajemen pelayanan publik terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Gampong le Meulee dan dapat menjadi model bagi pengembangan kapasitas perangkat desa di wilayah lain.

**Kata Kunci:** *Pelayanan Publik, Pembangunan Kapasitas, Perangkat Desa*

### **Abstract**

Effective and responsive public services are crucial for enhancing community welfare and trust in government. This study aims to improve the capacity of village officials in Gampong le Meulee, Sabang City, through public service management training. The training provided focuses on the basic concepts of public service management, communication skills, and the use of technology in public services. The research method employs a qualitative approach with surveys and observations. The results show a significant improvement in the understanding and skills of village officials after the training. The average scores for understanding basic concepts of public service management and the ability to manage public services increased. This improvement reflects the success of the training in enhancing the capacity of village officials to deliver better public services. Additionally, the training also successfully raised awareness among village officials about the importance of community feedback and their ability to handle complaints effectively. In conclusion, public service management training has proven effective in improving the quality of public services in Gampong le Meulee and can serve as a model for capacity building of village officials in other regions.

**Keywords:** *Capacity Building, Public Service, Village Officials*

Copyright (c) 2022 Nama Penulis

✉ Corresponding author :

Email Address : irfansyah\_aceh@yahoo.co.id

## PENDAHULUAN

Konsep manajemen pelayanan publik merupakan suatu pendekatan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Dalam konteks ini, manajemen pelayanan publik melibatkan berbagai aspek, termasuk akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat, yang semuanya merupakan elemen penting dari *good governance* (Apriliano, 2022; Ramadhan, 2024). *Good governance* muncul sebagai respons terhadap ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah, dan penerapannya dalam pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Apriliano, 2022; Ramadhan, 2024). Pelayanan publik merupakan elemen vital dalam tata kelola pemerintahan, khususnya pada tingkat desa. Kualitas pelayanan publik yang baik akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Di Indonesia, desa sebagai unit pemerintahan terkecil memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan publik yang langsung berhubungan dengan kehidupan sehari-hari masyarakat.

Salah satu pendekatan yang signifikan dalam manajemen pelayanan publik adalah *New Public Management* (NPM), yang berfokus pada efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan layanan publik dengan mengadopsi prinsip-prinsip manajemen sektor swasta (Edward, 2024). NPM mendorong desentralisasi dan memberikan lebih banyak kekuasaan kepada pemerintah daerah untuk merencanakan, melaksanakan, dan mengawasi layanan publik, sehingga diharapkan dapat menghasilkan layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Irfan et al., 2016). Selain itu, digitalisasi pelayanan publik juga menjadi tren yang semakin penting, terutama di era revolusi industri 4.0, di mana teknologi informasi digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan (Hidayat, 2023; Apriliani et al., 2021). Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di tingkat desa masih menghadapi berbagai tantangan. Tantangan tersebut meliputi kurangnya pemahaman tentang manajemen pelayanan publik yang efektif, keterbatasan sumber daya manusia, serta keterbatasan infrastruktur pendukung. Kondisi ini juga dirasakan di Gampong Le Meulee, Kota Sabang, di mana pelayanan publik masih memerlukan peningkatan signifikan.

Gampong Le Meulee sebagai salah satu desa di Kota Sabang, memiliki potensi besar untuk berkembang. Namun, potensi tersebut belum sepenuhnya tergarap akibat keterbatasan kapasitas perangkat desa dalam mengelola pelayanan publik. Masalah seperti birokrasi yang lamban, pelayanan yang kurang responsif, dan kurangnya keterampilan komunikasi sering menjadi keluhan masyarakat. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan upaya peningkatan kapasitas bagi perangkat desa di Gampong Le Meulee. Salah satu cara yang efektif adalah melalui pelatihan manajemen pelayanan publik.

Pelatihan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan keterampilan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa tersebut. Pelatihan ini bertujuan untuk memberikan wawasan dan keterampilan manajemen pelayanan publik kepada perangkat desa. Dengan pelatihan ini, diharapkan perangkat desa akan lebih memahami pentingnya pelayanan publik yang berkualitas, mampu merencanakan dan mengimplementasikan layanan yang lebih baik, serta mampu berkomunikasi dengan masyarakat secara efektif.

Manfaat dari pelatihan ini tidak hanya dirasakan oleh perangkat desa, tetapi juga oleh masyarakat Gampong le Meulee secara keseluruhan. Pelayanan publik yang lebih baik akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, mengurangi ketidakpuasan, dan memperkuat hubungan antara pemerintah desa dan warganya.

Dalam implementasinya, manajemen pelayanan publik juga harus mempertimbangkan aksesibilitas bagi semua lapisan masyarakat, termasuk penyandang disabilitas. Konsep citizen's charter, misalnya, dapat digunakan untuk memastikan bahwa semua pengguna layanan memiliki akses yang sama dan dapat mengontrol praktik penyelenggaraan pelayanan (Mandasari, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan publik tidak hanya berfokus pada efisiensi, tetapi juga pada keadilan dan inklusivitas dalam penyampaian layanan. Selanjutnya, kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui berbagai indikator, termasuk kepuasan masyarakat dan akuntabilitas aparatur pemerintah. Penelitian menunjukkan bahwa peningkatan motivasi dan disiplin kerja di kalangan pegawai pemerintah berkontribusi pada peningkatan kinerja pelayanan publik (Rismayanti et al., 2023; Lova & Amaliyah, 2022). Oleh karena itu, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dalam sektor publik sangat penting untuk mencapai tujuan manajemen pelayanan publik yang baik (Mendrofa, 2023).

Keterlibatan akademisi dan lembaga pendidikan tinggi dalam program pengabdian kepada masyarakat seperti ini sangat penting. Mereka dapat berperan sebagai fasilitator yang menyampaikan pengetahuan dan praktik terbaik dalam manajemen pelayanan publik. Kolaborasi ini akan memberikan nilai tambah bagi pelatihan, karena materi yang disampaikan berbasis pada penelitian dan studi kasus yang relevan. Pelatihan ini juga memberikan kontribusi positif bagi pemerintah lokal, terutama dalam meningkatkan kapasitas perangkat desa. Pemerintah Kota Sabang diharapkan dapat menjadikan pelatihan ini sebagai model untuk program peningkatan kapasitas di desa-desa lain di wilayahnya. Dengan demikian, diharapkan tercipta pelayanan publik yang lebih merata dan berkualitas di seluruh wilayah Kota Sabang.

Pelaksanaan pelatihan manajemen publik bagi masyarakat memiliki urgensi yang sangat tinggi, terutama dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat. Pelatihan ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan individu, tetapi juga untuk memperkuat kapasitas organisasi publik dalam memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Pertama, pelatihan manajemen publik dapat meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya partisipasi dalam proses pemerintahan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh , ditemukan bahwa transformasi pelayanan publik melalui e-government sangat penting untuk meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat, terutama di era normal baru (Lumbanraja, 2020). Dengan pelatihan

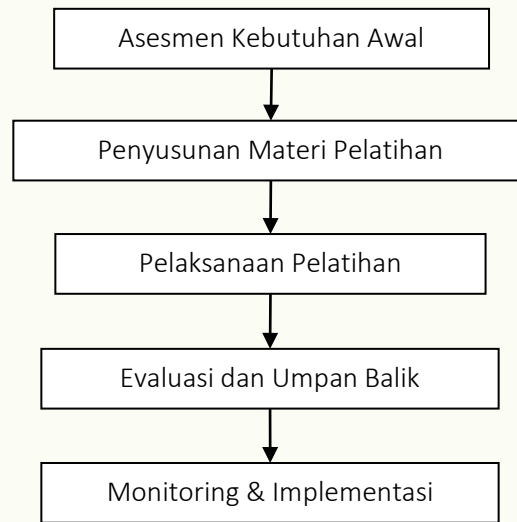
yang tepat, masyarakat dapat lebih memahami bagaimana mereka dapat berpartisipasi aktif dalam pengambilan keputusan dan pengawasan terhadap pelayanan publik. Kedua, pelatihan ini juga berkontribusi pada peningkatan keterampilan manajerial di tingkat lokal. Sebagai contoh, pelatihan manajemen keuangan bagi kelompok Tirtamigunani di Desa Kalisidi menunjukkan bahwa peningkatan keterampilan dalam pengelolaan keuangan dapat mendukung keberlanjutan organisasi dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat (Setyahuni, 2023). Hal ini sejalan dengan temuan dari penelitian lain yang menunjukkan bahwa pelatihan manajemen yang efektif dapat meningkatkan kinerja individu dan organisasi (Tobing, 2024).

Pelatihan manajemen pelayanan publik ini akan menggunakan metode partisipatif dan interaktif, di mana para peserta tidak hanya menjadi pendengar pasif, tetapi juga terlibat aktif dalam diskusi, studi kasus, dan simulasi. Metode ini dipilih untuk memastikan bahwa materi yang disampaikan dapat dipahami dan diterapkan dengan baik oleh perangkat desa. Sebelum pelatihan dilaksanakan, dilakukan asesmen awal untuk mengetahui tingkat pemahaman dan keterampilan perangkat desa terkait manajemen pelayanan publik. Hasil asesmen ini akan menjadi dasar dalam menyusun materi pelatihan yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan peserta.

Akhirnya, pelatihan manajemen publik dapat berfungsi sebagai sarana untuk membangun jaringan dan kolaborasi antar individu dan organisasi. Melalui pelatihan, peserta dapat berbagi pengalaman dan praktik terbaik, yang pada gilirannya dapat memperkuat komunitas dan meningkatkan efektivitas pelayanan publik secara keseluruhan (Lova & Amaliyah, 2022). Hal ini sangat penting dalam konteks pembangunan masyarakat yang berkelanjutan dan inklusif. Secara keseluruhan, pelaksanaan pelatihan manajemen publik bagi masyarakat sangat mendesak dan diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, memberdayakan masyarakat, dan mempersiapkan mereka untuk menghadapi tantangan di era digital dan perubahan sosial yang cepat.

## **METODOLOGI**

Pelatihan manajemen pelayanan publik ini akan dilaksanakan dalam beberapa tahap. Tahap pertama adalah persiapan, meliputi asesmen kebutuhan pelatihan, penyusunan materi, dan pengaturan logistik. Tahap kedua adalah pelaksanaan pelatihan, yang mencakup penyampaian materi, diskusi, dan simulasi. Tahap ketiga adalah evaluasi untuk menilai keberhasilan pelatihan, diikuti dengan tahap monitoring untuk memastikan implementasi hasil pelatihan dalam praktik sehari-hari. Berikut adalah bagan alur pelaksanaan pelatihan manajemen pelayanan publik bagi perangkat desa di Gampong le Meulee:



**Gambar 1.** Alur Pelaksanaan Pelatihan

Alur pelaksanaan dimulai dengan tahap asesmen kebutuhan awal, di mana informasi tentang kondisi dan kebutuhan perangkat desa terkait manajemen pelayanan publik dikumpulkan melalui wawancara dan observasi langsung di Gampong le Meulee. Berdasarkan hasil asesmen tersebut, materi pelatihan kemudian disusun agar sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan perangkat desa. Materi pelatihan meliputi teori dasar pelayanan publik, manajemen pelayanan, keterampilan komunikasi, serta studi kasus yang relevan. Pelatihan itu sendiri dilaksanakan dengan metode partisipatif dan interaktif, melibatkan presentasi, diskusi kelompok, simulasi, dan role-play, serta berlangsung selama beberapa hari untuk memastikan pemahaman materi oleh peserta. Setelah pelatihan, evaluasi dilakukan untuk mengukur efektivitas dan pemahaman peserta melalui kuesioner, wawancara, dan observasi. Tahap akhir adalah monitoring untuk memastikan penerapan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pelatihan dalam tugas sehari-hari perangkat desa, yang dilakukan secara berkala dengan pendampingan dari tim pelatih.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut adalah hasil survei yang dilakukan kepada perangkat desa di Gampong le Meulee sebelum dan sesudah pelatihan manajemen pelayanan publik. Survei ini menggunakan skala Likert 1-5, dengan 1 berarti "sangat tidak setuju" dan 5 berarti "sangat setuju". Untuk penelitian kualitatif, bagian hasil memuat bagian-bagian rinci dalam bentuk sub topik-sub topik yang berkaitan langsung dengan fokus penelitian dan kategori-kategori.

**Tabel 1.** Format Tabel

No	Pernyataan	Sebelum Pelatihan	Sesudah Pelatihan
1	Saya memahami konsep dasar manajemen pelayanan publik	2,4	4,2
2	Saya merasa mampu mengelola pelayanan publik dengan	2,1	4,0

	baik		
3	Saya tahu cara berkomunikasi efektif dengan masyarakat	2,5	4,3
4	Saya mengerti pentingnya feedback dari masyarakat	3,0	4,5
5	Saya tahu cara menggunakan teknologi untuk pelayanan	2,0	4,1
6	Saya bisa merencanakan dan mengimplementasikan layanan	2,2	4,0
7	Saya mampu menangani keluhan masyarakat secara efektif	2,3	4,4

Hasil survei menunjukkan peningkatan signifikan dalam pemahaman perangkat desa tentang konsep dasar manajemen pelayanan publik. Sebelum pelatihan, rata-rata skor untuk pernyataan ini adalah 2.4, yang menunjukkan pemahaman yang kurang. Setelah pelatihan, skor meningkat menjadi 4.2, menunjukkan pemahaman yang lebih baik dan mendalam. Kemampuan perangkat desa untuk mengelola pelayanan publik juga meningkat setelah pelatihan. Sebelum pelatihan, rata-rata skor adalah 2.1, tetapi setelah pelatihan meningkat menjadi 4.0. Ini menunjukkan bahwa pelatihan berhasil meningkatkan keyakinan perangkat desa dalam mengelola pelayanan publik dengan baik.

Sebelum pelatihan, rata-rata skor keterampilan komunikasi dengan masyarakat adalah 2.5. Setelah pelatihan, skor ini meningkat menjadi 4.3. Peningkatan ini menunjukkan bahwa pelatihan berhasil meningkatkan keterampilan komunikasi perangkat desa, yang sangat penting untuk pelayanan publik yang efektif. Kesadaran perangkat desa tentang pentingnya feedback dari masyarakat juga meningkat, dengan skor naik dari 3.0 sebelum pelatihan menjadi 4.5 setelah pelatihan. Peningkatan kapasitas dan keterampilan perangkat desa sangat diperlukan untuk menjalankan tugas mereka dengan baik. Menekankan bahwa pelatihan dan pengembangan keterampilan perangkat desa sangat penting untuk meningkatkan kinerja mereka dalam pelayanan publik (Mendrofa, 2023). Tanpa pelatihan yang memadai, perangkat desa mungkin tidak memiliki pengetahuan yang cukup untuk menggunakan teknologi baru atau memahami prosedur administrasi yang kompleks, yang dapat menghambat pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan telah berhasil meningkatkan pemahaman perangkat desa tentang pentingnya mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari masyarakat untuk perbaikan layanan.

Survei juga menunjukkan peningkatan signifikan dalam pemahaman tentang penggunaan teknologi untuk pelayanan publik, dengan skor naik dari 2.0 sebelum pelatihan menjadi 4.1 setelah pelatihan. Ini penting dalam era digital saat ini, di mana teknologi dapat sangat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Kemampuan perangkat desa untuk menangani keluhan masyarakat secara efektif juga meningkat. Sebelum pelatihan, skor untuk pernyataan ini adalah 2.3, dan meningkat menjadi 4.4 setelah pelatihan. Peningkatan ini menunjukkan bahwa pelatihan berhasil membekali perangkat desa dengan keterampilan yang diperlukan untuk menangani keluhan secara efektif dan membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat. Penerapan teknologi informasi menjadi sangat penting. Misalnya, penelitian oleh menunjukkan bahwa penerapan e-government melalui website "SADESA" di Desa Gedang Kulut memungkinkan masyarakat untuk mengurus surat secara online, yang mengurangi waktu dan usaha yang diperlukan untuk mendapatkan

layanan (Naufalian, 2024). Dengan adanya sistem digital, perangkat desa dapat memantau dan memvalidasi proses pengurusan surat dari jarak jauh, sehingga meningkatkan efisiensi dan kepuasan masyarakat (Ronando & Wahyudi, 2022).



**Gambar 2.** Pelaksanaan Pelatihan

### **Peningkatan Kapasitas Perangkat Desa**

Pelatihan ini secara jelas telah meningkatkan kapasitas perangkat desa dalam memahami dan mengimplementasikan manajemen pelayanan publik yang baik. Hasil survei menunjukkan peningkatan skor yang signifikan di hampir semua aspek yang dinilai, yang mencerminkan keberhasilan pelatihan dalam memberikan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan.

Peningkatan kapasitas perangkat desa dalam pelayanan publik sangat penting untuk mencapai tujuan pembangunan yang berkelanjutan dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Ada beberapa alasan mendasar mengapa peningkatan kapasitas ini perlu dilakukan. Pertama, perangkat desa berperan sebagai ujung tombak dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Mereka bertanggung jawab untuk mengelola dan memberikan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti administrasi kependudukan, pengelolaan dana desa, dan pelayanan kesehatan. Penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas perangkat desa dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik yang mereka berikan (Pahlevi, 2024; Lova & Amaliyah, 2022). Misalnya, dengan pelatihan yang tepat, perangkat desa dapat lebih memahami teknologi informasi yang dapat digunakan untuk mempercepat proses pelayanan, seperti dalam penerapan sistem informasi desa berbasis web (Yoraeni et al., 2022; Hardianto et al., 2021).

Kedua, peningkatan kapasitas perangkat desa juga berkontribusi pada transparansi dan akuntabilitas dalam pemerintahan desa. Dengan pengetahuan yang lebih baik tentang tata kelola pemerintahan dan manajemen keuangan, perangkat desa dapat mengurangi potensi korupsi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa (Barokah, 2023; Rahmawati, 2023). Hal ini sangat penting, terutama di daerah-daerah di mana masyarakat masih skeptis terhadap integritas perangkat desa.

Ketiga, dalam era digitalisasi, perangkat desa perlu memiliki keterampilan yang memadai untuk mengoperasikan teknologi informasi yang mendukung pelayanan publik. Penelitian menunjukkan bahwa banyak perangkat desa yang masih kesulitan dalam menggunakan sistem informasi yang ada, seperti SIKDES (Sistem Informasi Konektivitas Desa), yang dapat mempermudah proses pelayanan (Rihardi et al., 2019). Oleh karena itu, pelatihan dalam penggunaan teknologi informasi menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa perangkat desa dapat memberikan layanan yang cepat dan responsif kepada masyarakat.

Keempat, peningkatan kapasitas perangkat desa juga berhubungan dengan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan. Dengan perangkat desa yang lebih terampil dan berpengetahuan, mereka dapat lebih efektif dalam melibatkan masyarakat dalam perencanaan dan pelaksanaan program-program pembangunan desa (Pahlevi, 2024; Mozin & Isa, 2023). Hal ini akan menciptakan rasa memiliki di kalangan masyarakat dan meningkatkan partisipasi mereka dalam pembangunan desa.

Akhirnya, peningkatan kapasitas perangkat desa dapat membantu dalam menciptakan inovasi dalam pelayanan publik. Dengan pengetahuan dan keterampilan yang lebih baik, perangkat desa dapat mengembangkan solusi kreatif untuk masalah yang dihadapi oleh masyarakat, seperti penggunaan aplikasi antrian online untuk mempermudah akses layanan (Junirianto & Wita, 2020; Ronando & Wahyudi, 2022). Inovasi semacam ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga membuat proses pelayanan lebih efisien dan efektif.

Secara keseluruhan, peningkatan kapasitas perangkat desa dalam pelayanan publik sangat diperlukan untuk memastikan bahwa mereka dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, serta beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat yang semakin kompleks.

### **Peran Teknologi dalam Pelayanan Publik**

Peningkatan pemahaman tentang penggunaan teknologi dalam pelayanan publik merupakan salah satu hasil penting dari pelatihan ini. Mengingat tren digitalisasi yang terus berkembang, penggunaan teknologi dapat menjadi alat yang efektif untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan publik. Oleh karena itu, pelatihan lebih lanjut tentang penggunaan teknologi dalam pelayanan publik akan sangat bermanfaat bagi perangkat desa.

Peran teknologi dalam pelayanan publik semakin penting seiring dengan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat yang terus berubah. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah menjadi alat yang krusial dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi dalam penyelenggaraan layanan publik. Berikut adalah beberapa aspek penting mengenai peran teknologi dalam pelayanan publik.

Pertama, teknologi informasi meningkatkan efisiensi dan efektivitas birokrasi. Dengan penerapan sistem digital, proses administrasi dapat dilakukan lebih cepat dan dengan biaya yang lebih rendah. dalam penelitiannya menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi dalam birokrasi dapat mengurangi waktu dan sumber daya yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas administratif (Mirza, 2023). Hal ini sangat penting dalam konteks pelayanan publik, di mana kecepatan dan akurasi informasi sangat dibutuhkan.

Kedua, digitalisasi layanan publik memungkinkan akses yang lebih luas bagi masyarakat. Sebagai contoh, menjelaskan bahwa digitalisasi sistem informasi dan administrasi desa di Desa Kolam telah meningkatkan kesadaran masyarakat tentang manfaat teknologi dalam pemerintahan desa, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas hidup mereka (Baskoro et al., 2023). Dengan adanya layanan berbasis digital, masyarakat dapat mengakses informasi dan layanan kapan saja dan di mana saja, tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintah.

Dengan hasil ini, diharapkan bahwa perangkat desa di Gampong le Meulee dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, responsif, dan efisien kepada masyarakat, serta menjadi model bagi desa-desa lain dalam penerapan manajemen pelayanan publik yang efektif.

## **SIMPULAN**

Pelatihan manajemen pelayanan publik yang dilaksanakan di Gampong le Meulee berhasil meningkatkan pemahaman dan keterampilan perangkat desa dalam memberikan pelayanan yang lebih efektif dan responsif. Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam pemahaman konsep manajemen pelayanan publik, keterampilan komunikasi, dan pemanfaatan teknologi. Peningkatan ini tidak hanya membantu perangkat desa dalam menjalankan tugas mereka sehari-hari tetapi juga berpotensi meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Pelatihan ini juga menekankan pentingnya feedback dari masyarakat sebagai alat untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan peningkatan kemampuan dalam menangani keluhan dan masukan dari warga, diharapkan pelayanan publik di Gampong le Meulee dapat lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Pelatihan serupa disarankan untuk diterapkan di desa-desa lain sebagai bagian dari program pengembangan kapasitas perangkat desa secara berkelanjutan untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan efektif.

## **Referensi :**

- Apriliani, D., Rahman, B., & Ibrahim, I. (2021). Digitalisasi pelayanan publik (inovasi pelayanan publik berbasis android di kabupaten bangka). *Jurnal Sosial Sains, 1*(4), 260-268. <https://doi.org/10.36418/sosains.v1i4.68>
- Apriliano, J. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik di desa lise. <https://doi.org/10.31219/osf.io/dvka2>
- Barokah, D. (2023). Implementasi program peningkatan kapasitas perangkat untuk meningkatkan sikap anti korupsi pada perangkat desa. *DeCive, 3*(11). <https://doi.org/10.56393/decive.v3i11.1731>
- Baskoro, D., Maipita, I., Fitrawaty, F., & Dongoran, F. (2023). Digitalisasi sistem informasi dan administrasi desa sebagai upaya menuju desa cerdas di desa kolam, percut sei tuan, deli serdang, sumatera utara. *Dinamisia Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 7*(3), 624-635. <https://doi.org/10.31849/dinamisia.v7i3.14339>
- Edward, A. (2024). New public manajemen: studi kasus penerapan new public manajemen dalam organisasi publik di indonesia. *Future, 2*(2), 54-62. <https://doi.org/10.61579/future.v2i2.97>
- Hardianto, A., Swastanto, G., & Sustanugraha, D. (2021). Pengembangan sistem informasi desa berbasis web GIS (studi kasus desa singosaren, kecamatan banguntapan, kabupaten

- bantul). *Seminar Nasional Geomatika*, 309. <https://doi.org/10.24895/sng.2020.0-0.1146>
- Hidayat, A. (2023). Upaya meningkatkan kualitas layanan publik melalui digitalisasi pada kantor kementerian agama kabupaten pandeglang. *Jurnal Satya Informatika*, 8(01), 21-30. <https://doi.org/10.59134/jsk.v8i01.233>
- Irfan, M., Santoso, B., & Effendi, L. (2016). Pengaruh partisipasi anggaran terhadap senjangan anggaran dengan asimetri informasi, penekanan anggaran dan komitmen organisasional sebagai variabel pemoderasi. *Jurnal Akuntansi Dan Investasi*, 17(2), 158-175. <https://doi.org/10.18196/jai.2016.0052.158-175>
- Junirianto, E., & Wita, D. (2020). Pengembangan aplikasi antrian online mal pelayanan publik samarinda. *Informatika Mulawarman Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer*, 15(2), 127. <https://doi.org/10.30872/jim.v15i2.3117>
- Lova, E. & Amaliyah, A. (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. <https://doi.org/10.33379/icom.v2i2.1346>
- Lumbanraja, A. (2020). Urgensi transformasi pelayanan publik melalui e-government pada new normal dan reformasi regulasi birokrasi. *Administrative Law & Governance Journal*, 3(2), 220-231. <https://doi.org/10.14710/alj.v3i2.220-231>
- Mandasari, Z. (2022). Implementasi pendekatan citizen's charter terhadap aksesibilitas pelayanan publik: studi kasus pada penyandang disabilitas di kota banjarbaru. *Bappenas Working Papers*, 5(3), 394-406. <https://doi.org/10.47266/bwp.v5i3.188>
- Mendrofa, Y. (2023). Analisis kebutuhan pelatihan dan pengembangan perangkat desa se-kecamatan alasa talumuzoi dalam meningkatkan pelayanan publik. *Tuhenori J. Ilm. Multidisiplin*, 1(1), 11-21. <https://doi.org/10.62138/tuhenori.v1i1.5>
- Mirza, D. (2023). Literature review: peran teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas birokrasi. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 5(1), 51-55. <https://doi.org/10.36917/japabis.v5i1.84>
- Mozin, S. & Isa, R. (2023). Optimalisasi pelayanan publik dalam tata kelola pemerintahan desa. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 1(4), 150-155. <https://doi.org/10.59837/jpmba.v1i4.75>
- Naufalian, H. (2024). Penerapan e-government dalam upaya peningkatan pelayanan publik melalui website "sadesa" di desa gedang kulut, kecamatan cerme, kabupaten gresik. *Jurnal Integrasi Dan Harmoni Inovatif Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(12), 1331-1337. <https://doi.org/10.17977/um063v3i12p1331-1337>
- Pahlevi, M. (2024). Pendampingan optimalisasi pelayanan publik bagi aparatur desa dalam mewujudkan e-government di kecamatan guruh. *Jurnal Integrasi Dan Harmoni Inovatif Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(12), 1338-1345. <https://doi.org/10.17977/um063v3i12p1338-1345>
- Rahmawati, E. (2023). Pengaruh akuntabilitas publik, partisipasi anggaran, gaya kepemimpinan transaksional dan transformasional terhadap kinerja manajerial pemerintah desa. *Jurnal Akuntansi Inovatif*, 1(2), 9-15. <https://doi.org/10.59330/jai.v1i2.9>
- Rihardi, S., Yusliwidaka, A., & Mazid, S. (2019). Efektivitas pemerintahan dalam pelayanan publik dengan sikdes (sistem informasi konektivitas desa) (studi kasus di desa sidorejo kecamatan bandongan kabupaten magelang). *Journal of Public Administration and Local Governance*, 3(1), 70. <https://doi.org/10.31002/jpalg.v3i1.1362>
- Ronando, E. & Wahyudi, E. (2022). Penerapan sistem pelayanan surat desa sebagai upaya peningkatan layanan masyarakat di desa minggirsari kecamatan kanigoro kabupaten blitar. *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 386-399. <https://doi.org/10.33086/snmp.v1i1.826>
- Rismayanti, E., Akbar, G., & Hakim, B. (2023). Motivasi dan disiplin kerja pada kinerja perangkat

- desa dengan metode partial least square. *Sawala Jurnal Administrasi Negara*, 11(1), 19-30. <https://doi.org/10.30656/sawala.v11i1.5983>
- Setyahuni, S. (2023). Pelatihan manajemen keuangan bagi kelompok tirtamigunani desa kalisidi, kabupaten Semarang. *Jurnal Abdimas Bsi Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(2), 182-190. <https://doi.org/10.31294/jabdimas.v6i2.14853>
- Tobing, D. (2024). Pelatihan manajemen pariwisata di bumdes bermi indah dalam rangka peningkatan kinerja sumber daya manusia. *Jurnal Abdimas Independen*, 5(1), 53-60. <https://doi.org/10.29303/independen.v5i1.1067>
- Yoraeni, A., Basri, H., & Puspasari, A. (2022). Penerapan sistem informasi pelayanan desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan smart village. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 6(5). <https://doi.org/10.31764/jmm.v6i5.10655>