

Pendampingan Aparatur Desa Beleka Praya Timur Lombok Tengah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan

Arpan Islami Bilal¹, Rahmat Sulhan Hardi², Sintayana Muhardini³

^{1,3}Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Universitas Muhammadiyah Mataram, Indonesia

²Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, Universitas Muhammadiyah Mataram, Indonesia

islami_bilal@yahoo.com, sulhanhardi@gmail.com, muhardsinta@gmail.com

Abstrak: Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab pemerintah desa sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian, masih banyak aparat desa yang menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan kompetensi administrasi, rendahnya pemanfaatan teknologi informasi, belum optimalnya standar operasional pelayanan, serta kurangnya pemahaman terhadap prosedur administrasi kependudukan. Kondisi tersebut berdampak pada lambatnya proses pelayanan, meningkatnya potensi kesalahan administrasi, serta menurunnya kepuasan masyarakat. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan kapasitas aparat desa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang efektif, efisien, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan partisipatif melalui tahapan identifikasi kebutuhan, sosialisasi, pelatihan, pendampingan praktik pelayanan, serta evaluasi hasil kegiatan. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan dan keterampilan aparat desa mengenai prosedur administrasi kependudukan, penyusunan dokumen administrasi, pengelolaan arsip, serta penerapan prinsip pelayanan prima. Selain itu, aparat desa menunjukkan peningkatan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kegiatan ini diharapkan menjadi model pemberdayaan aparat desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara berkelanjutan.

Kata kunci: Pendampingan, aparat desa, pelayanan administrasi kependudukan.

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan yang secara langsung menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Menurut Sinambela (2019), pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari kecepatan pelayanan, tetapi juga dari aspek ketepatan, keterbukaan, akuntabilitas, kemudahan akses, serta kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Pada tingkat pemerintahan desa khususnya di desa Beleka Kecamatan Praya Timur Kabupaten Lombok Tengah, pelayanan administrasi kependudukan merupakan bentuk pelayanan dasar yang paling sering diakses oleh masyarakat. Layanan tersebut meliputi pengurusan surat pengantar, dokumen kependudukan, surat keterangan, serta berbagai dokumen administratif lainnya yang menjadi prasyarat dalam memperoleh layanan pemerintah maupun layanan publik lainnya. Menurut Hardiansyah (2018), pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memenuhi harapan masyarakat melalui proses yang cepat, tepat, mudah, transparan, dan memberikan kepastian hukum. Oleh karena itu, aparat desa dituntut memiliki kompetensi administrasi, kemampuan komunikasi, serta etika pelayanan yang baik.

Administrasi kependudukan memiliki posisi strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan karena menjadi sumber utama data kependudukan nasional. Data tersebut digunakan sebagai dasar dalam penyusunan kebijakan pembangunan, perencanaan program pemerintah, penyaluran bantuan sosial,

pelayanan kesehatan, pendidikan, hingga penyelenggaraan pemilihan umum. Menurut Miftah Thoha (2020), administrasi publik yang efektif harus mampu menghasilkan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat melalui tata kelola pemerintahan yang profesional, efisien, dan akuntabel. Dengan demikian, peningkatan kualitas administrasi kependudukan merupakan bagian penting dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan desa yang baik. Keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan sangat dipengaruhi oleh kapasitas sumber daya manusia aparatur desa utamanya di desa Beleka Kecamatan Praya Timur Kabupaten Lombok Tengah. Menurut Sedarmayanti (2020), kompetensi aparatur meliputi pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku kerja yang secara langsung memengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Aparatur yang memiliki kompetensi tinggi akan lebih mampu menyelesaikan pekerjaan secara efektif, mengurangi kesalahan administrasi, serta memberikan pelayanan yang profesional.

Selain kompetensi, penerapan prinsip pelayanan prima menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Menurut Fandy Tjiptono (2022), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan suatu layanan yang mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pengguna layanan. Konsep pelayanan prima menekankan pentingnya keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) sebagai indikator kualitas pelayanan. Dimensi-dimensi tersebut relevan diterapkan dalam pelayanan administrasi kependudukan di desa untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik modern, pemanfaatan teknologi informasi juga menjadi faktor yang menentukan efektivitas pelayanan. Menurut Richard Heeks (2021), transformasi digital pada sektor publik mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan apabila didukung oleh kompetensi aparatur serta tata kelola organisasi yang baik. Oleh sebab itu, aparatur desa perlu memiliki literasi digital yang memadai agar mampu mengelola administrasi kependudukan secara lebih cepat, akurat, dan terdokumentasi dengan baik.

Meskipun demikian, hasil observasi awal menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi aparatur desa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Permasalahan tersebut meliputi belum optimalnya pemahaman terhadap regulasi administrasi kependudukan, rendahnya kemampuan pengelolaan arsip, belum diterapkannya standar operasional pelayanan secara konsisten, serta terbatasnya pemanfaatan teknologi informasi. Kondisi tersebut berdampak pada lambatnya proses pelayanan, meningkatnya potensi kesalahan administrasi, serta belum optimalnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah desa, utamanya di Beleka Kecamatan Praya Timur Kabupaten Lombok Tengah. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa program pendampingan merupakan salah satu strategi yang efektif untuk meningkatkan kapasitas aparatur desa. Pendampingan tidak hanya berorientasi pada penyampaian materi, tetapi juga memberikan kesempatan kepada peserta untuk mempraktikkan pengetahuan yang diperoleh melalui simulasi, studi kasus, dan praktik pelayanan secara langsung. Dengan pendekatan tersebut, aparatur desa diharapkan mampu menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang profesional, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan melalui program pendampingan aparatur desa Beleka Kecamatan Praya Timur Kabupaten Lombok Tengah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Program ini bertujuan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional aparatur desa sehingga mampu memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif, efisien, akuntabel, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat. Selain itu, kegiatan ini diharapkan dapat menjadi model pemberdayaan aparatur desa dalam mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan desa yang baik (*good governance*).

B. METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan pendekatan *Participatory Action Research* (PAR) yang mengedepankan partisipasi aktif mitra dalam setiap tahapan pelaksanaan kegiatan. Pendekatan ini dipilih karena tidak hanya berorientasi pada penyampaian materi, tetapi juga pada proses

pemberdayaan aparatur desa melalui identifikasi masalah, perencanaan tindakan, pelaksanaan, evaluasi, dan refleksi secara bersama-sama. Melalui pendekatan tersebut, aparatur desa berperan sebagai subjek kegiatan yang terlibat langsung dalam menemukan solusi terhadap permasalahan pelayanan administrasi kependudukan.

Program pengabdian dilaksanakan selama kurang lebih satu bulan yang terdiri atas tahap persiapan, pelaksanaan, pendampingan, monitoring, dan evaluasi. Sasaran kegiatan adalah aparatur desa yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan, seperti kepala desa, sekretaris desa, kepala urusan tata usaha dan umum, kepala seksi pelayanan, operator desa, serta perangkat desa lainnya yang terlibat dalam pelayanan administrasi kepada masyarakat.

1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan diawali dengan koordinasi antara tim pengabdian dan pemerintah desa untuk menyamakan persepsi mengenai tujuan, bentuk kegiatan, jadwal pelaksanaan, serta pembagian tugas selama program berlangsung. Selain itu, dilakukan observasi lapangan untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi pelayanan administrasi kependudukan yang sedang berjalan.

Pada tahap ini tim juga melakukan wawancara dengan aparatur desa dan masyarakat guna mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan. Hasil identifikasi menunjukkan bahwa permasalahan utama meliputi keterbatasan pemahaman aparatur terhadap regulasi administrasi kependudukan, pengelolaan arsip yang belum sistematis, belum tersusunnya standar operasional pelayanan secara optimal, serta masih terbatasnya pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi.

Berdasarkan hasil identifikasi tersebut, tim menyusun materi pelatihan, modul pendampingan, instrumen evaluasi, serta jadwal pelaksanaan kegiatan yang disesuaikan dengan kebutuhan mitra.

2. Tahap Sosialisasi

Tahap sosialisasi bertujuan memberikan pemahaman awal kepada aparatur desa mengenai pentingnya pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas. Materi sosialisasi meliputi kebijakan administrasi kependudukan, prinsip pelayanan publik, pelayanan prima, tata kelola administrasi desa, dan pentingnya digitalisasi pelayanan.

Metode penyampaian materi dilakukan melalui ceramah interaktif yang dipadukan dengan diskusi kelompok. Pendekatan ini memberikan kesempatan kepada peserta untuk menyampaikan berbagai pengalaman dan permasalahan yang dihadapi selama memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, materi yang diberikan lebih kontekstual dan sesuai dengan kebutuhan aparatur desa.

3. Tahap Pelatihan

Pelatihan dirancang untuk meningkatkan kompetensi aparatur desa dalam aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap pelayanan. Materi pelatihan meliputi:

1. Regulasi administrasi kependudukan.
2. Penyusunan dokumen administrasi desa.
3. Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan administrasi.
4. Pengelolaan arsip secara manual dan digital.
5. Pelayanan prima (*excellent service*).
6. Pemanfaatan aplikasi perkantoran untuk mendukung administrasi desa.
7. Komunikasi efektif dalam pelayanan publik.

Pelatihan menggunakan metode ceramah, diskusi, demonstrasi, studi kasus, simulasi pelayanan, dan praktik langsung. Kombinasi metode tersebut dipilih agar peserta tidak hanya memahami konsep, tetapi juga mampu mengimplementasikan materi dalam aktivitas pelayanan sehari-hari.

4. Tahap Pendampingan

Pendampingan merupakan inti dari kegiatan pengabdian. Pada tahap ini tim pengabdian mendampingi aparatur desa secara langsung ketika melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

Pendampingan dilakukan melalui beberapa kegiatan, yaitu:

- observasi proses pelayanan;
- pendampingan penyusunan surat administrasi;
- pembimbingan pengelolaan arsip administrasi;
- simulasi penyelesaian kasus pelayanan;
- pemberian umpan balik terhadap kinerja aparatur; dan
- konsultasi mengenai permasalahan administrasi yang muncul selama pelayanan.

Melalui pendampingan tersebut, aparatur desa memperoleh pengalaman belajar secara langsung sehingga lebih mudah memahami prosedur pelayanan yang benar. Pendampingan juga menjadi sarana evaluasi terhadap kemampuan peserta dalam menerapkan materi pelatihan.

5. Tahap Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dilakukan selama seluruh rangkaian kegiatan berlangsung untuk mengetahui tingkat keterlibatan peserta, efektivitas pelaksanaan program, serta kendala yang dihadapi. Sementara itu, evaluasi dilakukan pada akhir kegiatan untuk mengukur keberhasilan program pengabdian.

Instrumen evaluasi yang digunakan meliputi:

- lembar observasi;
- pre-test dan post-test;
- angket kepuasan peserta;
- wawancara;
- dokumentasi kegiatan; dan
- catatan lapangan.

Evaluasi difokuskan pada tiga aspek utama, yaitu:

1. **Aspek kognitif**, meliputi peningkatan pengetahuan aparatur mengenai regulasi administrasi kependudukan dan prosedur pelayanan.
2. **Aspek psikomotorik**, meliputi kemampuan menyusun dokumen administrasi, mengelola arsip, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. **Aspek afektif**, meliputi perubahan sikap aparatur dalam menerapkan prinsip pelayanan prima seperti keramahan, tanggung jawab, kedisiplinan, transparansi, dan responsivitas.

Keberhasilan program ditentukan berdasarkan peningkatan kompetensi aparatur desa, perubahan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, serta tingkat kepuasan peserta terhadap kegiatan pendampingan.

6. Indikator Keberhasilan Program

Keberhasilan kegiatan pengabdian diukur melalui beberapa indikator sebagai berikut.

No.	Indikator	Target Keberhasilan
1	Kehadiran peserta	≥90% dari jumlah peserta yang diundang
2	Partisipasi aktif	≥85% peserta aktif dalam diskusi dan praktik
3	Peningkatan nilai post-test	Minimal meningkat 20% dibandingkan pre-test
4	Kemampuan menyusun dokumen administrasi	≥85% peserta mampu menyusun dokumen dengan benar
5	Kemampuan memberikan pelayanan	Meningkat berdasarkan hasil observasi tim
6	Kepuasan peserta	≥85% peserta menyatakan puas terhadap kegiatan

7. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh selama kegiatan dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dan deskriptif kualitatif. Data kuantitatif berupa hasil pre-test, post-test, tingkat kehadiran, dan angket kepuasan dianalisis menggunakan persentase untuk mengetahui peningkatan kompetensi peserta. Sementara itu, data kualitatif yang berasal dari hasil observasi, wawancara, diskusi, dan dokumentasi dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

Hasil analisis tersebut digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi efektivitas program pendampingan serta merumuskan rekomendasi bagi pemerintah desa dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara berkelanjutan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kondisi Awal Aparatur Desa Beleka

Hasil observasi menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan telah berjalan, namun masih ditemukan beberapa kendala.

Tabel 1. Permasalahan Awal Pelayanan Administrasi Kependudukan

No.	Aspek	Kondisi Awal
1	Pemahaman regulasi	Sebagian aparatur belum memahami prosedur terbaru
2	Pengelolaan arsip	Arsip masih disimpan secara manual dan belum tertata
3	SOP pelayanan	Belum diterapkan secara konsisten
4	Literasi digital	Pemanfaatan aplikasi administrasi masih terbatas
5	Komunikasi pelayanan	Penyampaian informasi kepada masyarakat belum seragam

2. Pelaksanaan Program Pendampingan

Program pendampingan diawali dengan penyampaian materi mengenai regulasi administrasi kependudukan dan pelayanan publik. Selanjutnya, peserta mengikuti pelatihan mengenai penyusunan dokumen administrasi, pengelolaan arsip, pelayanan prima (*excellent service*), serta penggunaan aplikasi perkantoran untuk mendukung administrasi desa. Selama kegiatan berlangsung, peserta menunjukkan antusiasme yang tinggi. Hal ini terlihat dari keaktifan dalam diskusi, kemampuan mengidentifikasi permasalahan yang terjadi di desa, serta partisipasi dalam simulasi pelayanan administrasi kependudukan.

Pendampingan praktik dilakukan secara langsung ketika aparatur memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tim pengabdian memberikan umpan balik terhadap prosedur pelayanan, ketepatan penyusunan dokumen, teknik komunikasi, dan pengelolaan arsip. Pendekatan ini memungkinkan peserta memperoleh pengalaman belajar yang bersifat aplikatif sehingga materi yang diperoleh dapat langsung diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari.

3. Peningkatan Kompetensi Aparatur Desa Beleka

Evaluasi kegiatan dilakukan melalui pre-test dan post-test untuk mengukur peningkatan pengetahuan peserta. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan pada seluruh indikator kompetensi.

Tabel 2. Hasil Evaluasi Kompetensi Aparatur Desa Beleka

No.	Indikator	Sebelum (%)	Sesudah (%)	Peningkatan
1	Pemahaman regulasi administrasi	61	90	+29
2	Penyusunan dokumen administrasi	64	91	+27
3	Pengelolaan arsip	59	88	+29
4	Pelayanan prima	67	93	+26
5	Literasi digital	56	86	+30

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kegiatan pendampingan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kompetensi aparatur desa. Peningkatan terbesar terjadi pada aspek literasi digital karena

sebagian besar peserta sebelumnya belum terbiasa menggunakan aplikasi perkantoran dan media digital dalam pengelolaan administrasi.

Menurut Sedarmayanti (2020), peningkatan kompetensi aparatur dapat dicapai melalui pelatihan yang berkelanjutan, praktik langsung, dan evaluasi berkala. Pendapat tersebut sejalan dengan hasil kegiatan pengabdian ini, di mana kombinasi pelatihan dan pendampingan memberikan pengalaman belajar yang lebih efektif dibandingkan pelatihan yang hanya bersifat teoritis.

4. Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan

Setelah mengikuti pendampingan, aparatur desa mulai menerapkan prosedur pelayanan yang lebih sistematis. Penyusunan dokumen administrasi menjadi lebih rapi, pengelolaan arsip lebih terstruktur, serta komunikasi dengan masyarakat menjadi lebih efektif.

Selain itu, aparatur desa juga mulai menerapkan prinsip pelayanan prima, yaitu:

- memberikan pelayanan secara cepat;
- bersikap ramah dan sopan;
- memberikan informasi secara jelas;
- melayani masyarakat tanpa diskriminasi; dan
- menyelesaikan pelayanan sesuai prosedur.

Perubahan tersebut menunjukkan bahwa pendampingan tidak hanya meningkatkan aspek pengetahuan, tetapi juga membentuk sikap profesional aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Fandy Tjiptono (2022), kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Kelima dimensi tersebut mulai terlihat dalam praktik pelayanan aparatur desa setelah mengikuti kegiatan pendampingan.

5. Dampak Program terhadap Tata Kelola Pemerintahan Desa Beleka

Program pendampingan memberikan dampak yang lebih luas terhadap penyelenggaraan pemerintahan desa. Aparatur menjadi lebih memahami pentingnya tertib administrasi sebagai dasar pengambilan keputusan dan penyediaan layanan publik.

Beberapa perubahan yang mulai terlihat antara lain:

1. meningkatnya kedisiplinan dalam pengelolaan dokumen administrasi;
2. berkurangnya kesalahan dalam penyusunan surat administrasi;
3. meningkatnya koordinasi antarperangkat desa;
4. meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah desa; dan
5. tumbuhnya komitmen aparatur untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil tersebut mendukung konsep *good governance* yang menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan.

6. Faktor Pendukung dan Kendala

Keberhasilan program dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung, antara lain dukungan pemerintah desa Beleka, Kecamatan Praya Timur, Kabupaten Lombok Tengah, komitmen aparatur sebagai peserta, metode pelatihan yang interaktif, serta adanya pendampingan secara langsung selama proses pelayanan. Selain itu dukungan juga dari bapak Kepala Desa Beleka Dinah Alwi dan Sekretaris Desa Jopi Hendrayani, S.H. yang sangat luar biasa.

Namun demikian, beberapa kendala juga ditemukan selama pelaksanaan kegiatan, yaitu keterbatasan waktu pendampingan, kemampuan literasi digital yang masih bervariasi, keterbatasan perangkat komputer, serta akses internet yang belum stabil. Kendala tersebut menjadi masukan penting untuk pelaksanaan program pengabdian berikutnya agar dapat menyediakan waktu pendampingan yang lebih panjang dan memperkuat aspek digitalisasi pelayanan.

7. Implikasi Program Pengabdian

Program ini memberikan implikasi praktis maupun akademis. Dari sisi praktis, kegiatan pendampingan mampu meningkatkan kompetensi aparatur desa sehingga pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dari sisi akademis, hasil pengabdian menunjukkan bahwa pendekatan partisipatif yang menggabungkan sosialisasi, pelatihan, praktik, dan pendampingan merupakan model pemberdayaan yang efektif dalam meningkatkan kapasitas aparatur desa.

Model ini dapat direplikasi pada desa-desa lain dengan menyesuaikan karakteristik wilayah, sumber daya, dan kebutuhan pelayanan. Selain itu, pengembangan program lanjutan yang mengintegrasikan digitalisasi administrasi, penyusunan SOP pelayanan, dan pemanfaatan teknologi informasi berpotensi semakin meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan desa serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

D. PENUTUP

1. Kesimpulan

Program pengabdian kepada masyarakat melalui kegiatan pendampingan aparatur desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan telah terlaksana dengan baik dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kegiatan yang dilaksanakan melalui tahapan identifikasi permasalahan, sosialisasi, pelatihan, pendampingan praktik pelayanan, serta monitoring dan evaluasi terbukti mampu meningkatkan kompetensi aparatur desa Beleka, Kecamatan Praya Timur, Kabupaten Lombok Tengah dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan.

Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan dan keterampilan aparatur desa Beleka, Kecamatan Praya Timur, Kabupaten Lombok Tengah dalam memahami regulasi administrasi kependudukan, menyusun dokumen administrasi secara benar, mengelola arsip secara lebih sistematis, serta menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima. Selain itu, kemampuan aparatur dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung proses administrasi juga mengalami peningkatan, sehingga pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, dan tertib.

Program pendampingan juga memberikan dampak positif terhadap penyelenggaraan tata kelola pemerintahan desa. Aparatur desa mulai menerapkan prosedur pelayanan yang lebih terstandar, meningkatkan koordinasi antarpelaksana pelayanan, serta menunjukkan komitmen yang lebih kuat dalam memberikan pelayanan yang cepat, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Perubahan tersebut menunjukkan bahwa pendekatan pendampingan yang bersifat partisipatif mampu membangun kapasitas aparatur secara berkelanjutan melalui kombinasi antara penguatan pengetahuan, praktik langsung, dan refleksi terhadap pelaksanaan pelayanan.

Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini tidak hanya meningkatkan kompetensi individu aparatur desa, tetapi juga berkontribusi terhadap penguatan sistem pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan, diharapkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa semakin meningkat dan pelayanan publik dapat diselenggarakan secara profesional sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*.

2 Saran

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan pengabdian, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan keberlanjutan program, yaitu sebagai berikut.

1. Pemerintah desa perlu melaksanakan pelatihan dan pendampingan secara berkala guna meningkatkan kompetensi aparatur desa, terutama dalam menghadapi perubahan regulasi administrasi kependudukan dan perkembangan teknologi informasi.
2. Pemerintah desa perlu menyusun dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan administrasi kependudukan secara konsisten sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel.

3. Digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan perlu terus dikembangkan melalui pemanfaatan aplikasi administrasi, pengelolaan arsip elektronik, dan sistem informasi desa agar proses pelayanan menjadi lebih efisien, terdokumentasi dengan baik, serta mudah diakses oleh masyarakat.
4. Perguruan tinggi diharapkan dapat menjalin kerja sama yang berkelanjutan dengan pemerintah desa melalui program pengabdian kepada masyarakat, penelitian terapan, maupun pelatihan berbasis kebutuhan sehingga peningkatan kapasitas aparatur desa dapat dilakukan secara berkesinambungan.
5. Kegiatan pengabdian selanjutnya disarankan tidak hanya berfokus pada peningkatan kompetensi aparatur desa, tetapi juga mengukur dampaknya terhadap tingkat kepuasan masyarakat, efektivitas pelayanan, serta kualitas tata kelola pemerintahan desa. Dengan demikian, manfaat program dapat dievaluasi secara lebih komprehensif dan menjadi dasar bagi penyusunan kebijakan pelayanan publik di tingkat desa.



REFERENSI

- [1] Agustino, L. (2020). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik (Edisi Revisi)*. Alfabeta.
- [2] Arikunto, S. (2021). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi)*. Rineka Cipta.
- [3] Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (6th ed.)*. SAGE Publications.
- [4] Dwiyanto, A. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Gajah Mada University Press.
- [5] Fals-Borda, O. (1987). The Application of Participatory Action-Research in Latin America. *International Sociology*, 2(4), 329–347.
- [6] Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media.
- [7] Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Rajawali Pers.
- [8] Heeks, R. (2022). *Information and Communication Technology for Development*. Routledge.
- [9] Kemmis, S., McTaggart, R., & Nixon, R. (2014). *The Action Research Planner: Doing Critical Participatory Action Research*. Springer.
- [10] Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa*. Kementerian Dalam Negeri.
- [11] Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan*. Kementerian Dalam Negeri.
- [12] Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2023). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring*. Kementerian Dalam Negeri.

- [13] Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. PT Remaja Rosdakarya.
- [14] Mulyadi, D. (2020). *Administrasi Publik untuk Pelayanan Masyarakat*. Alfabeta.
- [15] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- [16] Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- [17] Republik Indonesia. (2013). *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*. Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- [18] Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa*. Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- [19] Sedarmayanti. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Edisi Revisi)*. Refika Aditama.
- [20] Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- [21] Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Edisi Ke-3)*. Alfabeta.
- [22] Thoha, M. (2020). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Kencana.
- [23] Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima (Edisi Ke-4)*. Andi.
- [24] Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2021). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (8th ed.)*. McGraw-Hill.