

## **Peningkatan Tata Kelola Pelayanan Administrasi melalui Pendampingan Perangkat Desa dalam Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat di Desa Lebih, Kecamatan Gianyar Kabupaten Gianyar**

**I Wayan Sudemen<sup>1</sup>, Nyoman Sumawidayani<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Prodi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Warmadewa, Denpasar

<sup>2</sup>widayani.suma@gmail.com

*Received: 14 Oktober 2025; Revised: 10 April 2026; Accepted: 5 Juni 2026*

### **Abstract**

*Village administrative services are a crucial indicator of successful governance at the local level, as they serve as the frontline of interaction between government and society. Lebih Village in Gianyar District has complex socio-economic dynamics, high population mobility, and rapid growth in the tourism, fisheries, and microenterprise sectors, which in turn drive a high demand for administrative services. However, limitations in the human resource capacity of village officials, minimal utilization of information technology, and the absence of regular evaluations of community satisfaction remain key challenges. This Community Service Program (PKM) is designed to improve the governance of administrative services through five stages: socialization, training, technology implementation, mentoring and evaluation, as well as program sustainability. The innovations developed include information leaflets with QR codes for accessing the Community Satisfaction Survey (SKM) via Google Form, and a systematic, evidence-based SKM implementation manual. The results demonstrate increased community participation in providing service feedback, faster data collection, cost efficiency, and ease of analysis using digital data. The impacts achieved include improvements in the quality and productivity of village administrative services, the establishment of a data-driven evaluation culture, and the development of a sustainable mentoring model to strengthen the capacity of village officials in realizing public services that are fast, accurate, transparent, and accountable.*

**Keywords:** *governance; services; village administration*

### **Abstrak**

Pelayanan administrasi desa merupakan indikator penting keberhasilan tata kelola pemerintahan di tingkat lokal, karena menjadi ujung tombak interaksi pemerintah dengan masyarakat. Desa Lebih di Kecamatan Gianyar memiliki dinamika sosial-ekonomi yang kompleks, mobilitas penduduk tinggi, dan pertumbuhan pesat sektor pariwisata, perikanan, serta usaha mikro, sehingga memicu tingginya permintaan layanan administrasi. Namun, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia perangkat desa, minimnya pemanfaatan teknologi informasi, dan ketiadaan evaluasi berkala terhadap kepuasan masyarakat menjadi kendala utama. Program Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini dirancang untuk meningkatkan tata kelola pelayanan administrasi melalui lima tahap: sosialisasi, pelatihan, penerapan teknologi, pendampingan dan evaluasi, serta keberlanjutan program. Inovasi yang dihasilkan mencakup *famlet* dengan kode QR untuk akses *Survey Kepuasan Masyarakat* (SKM) berbasis Google Form, serta buku panduan pelaksanaan SKM yang sistematis dan berbasis bukti. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan

# Peningkatan Tata Kelola Pelayanan Administrasi melalui Pendampingan Perangkat Desa dalam Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat di Desa Lebih, Kecamatan Gianyar Kabupaten Gianyar

I Wayan Sudemen, Nyoman Sumawidayani

---

partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan layanan, percepatan pengumpulan data, efisiensi biaya, dan kemudahan analisis berbasis data digital. Dampak yang dicapai meliputi peningkatan kualitas dan produktivitas layanan administrasi desa, terbangunnya budaya evaluasi berbasis data, serta terbentuknya model pendampingan yang berkelanjutan untuk memperkuat kapasitas perangkat desa dalam mewujudkan pelayanan publik yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel.

**Kata Kunci:** tatakelola; pelayanan; administrasi desa

## A. PENDAHULUAN

Desa lebih merupakan salah satu desa yang berada di Kecamatan Gianyar, Kabupaten Gianyar. Secara administratif Desa lebih terbagi atas 3 Banjar dinas/dusun dan 2 Desa Pakraman, jumlah KK sebanyak 1.600 KK (Desa Dermaji, 2024). Setiap desa memiliki Pemerintahan Desa, pemerintah desa merupakan lembaga pemerintah yang bertugas mengelola wilayah di tingkat desa serta (Ediwijoyo et al., 2020) berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan undang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Iasha & Putranto, 2024).

Terkait dengan pelayanan administrasi di Desa terdapat seksi khusus yang memiliki tugas serta wewenang dalam pengelolaan pelayanan administrasi desa (antarini dan sumawidayani, 2021). Pemerintah Desa lebih menetapkan salah satu misi, yaitu meningkatkan pelayanan publik dan keterbukaan informasi melalui program Desa Digital. Terkait dengan pelaksanaan pelayanan administrasi di Desa Lebih, pemerintah desa telah mengesahkan SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan administrasi serta melakukan penataan terhadap ruang pelayanan. Sebagai upaya dalam mewujudkan misi desa, yaitu meningkatkan kualitas pelayanan sampai saat ini pemerintah desa

belum melakukan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh desa.

Kepuasan masyarakat merupakan wujud dari perasaan seseorang yang merasa senang dan merupakan perbandingan antara kesenangan yang didapat melalui aktivitas dari suatu layanan yang diterima (Hafid, 2025), sehingga survey terhadap kepuasan masyarakat menjadi bahan evaluasi untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan publik yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah desa, hal ini dapat menjadi tolak ukur dari kinerja pemerintah (Ferdiyanti Yurika, 2025). Permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah lebih saat ini belum melaksanakan evaluasi secara berkala terhadap pelayanan administrasi di desa. Evaluasi secara berkala menjadi hal penting dalam mewujudkan tatakelola pelayanan yang baik (Alhdar et al., 2023), sehingga berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh Pemerintah Desa Lebih maka akan dilaksanakan pendampingan terhadap perangkat Desa Lebih dalam penyusunan dokumen evaluasi pelayanan administrasi desa.

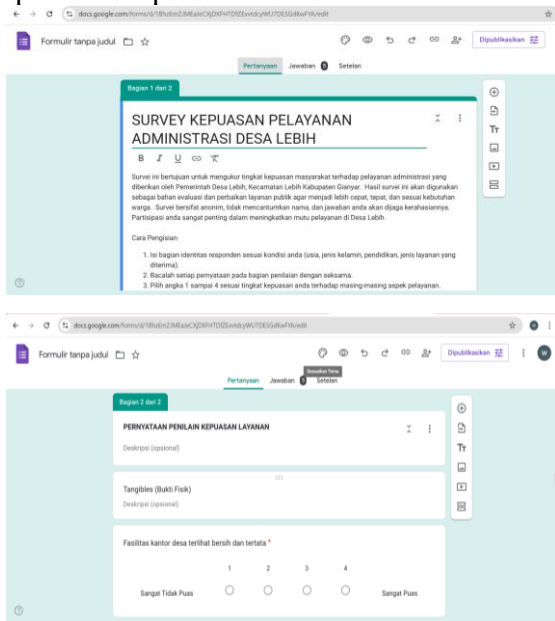
## B. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pelatihan dan pendampingan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Desa Lebih merupakan salah satu upaya strategis untuk meningkatkan kualitas tata kelola pelayanan administrasi desa melalui pengumpulan data dan informasi langsung dari masyarakat sebagai penerima layanan.

Pelaksanaan kegiatan ini dirancang dengan beberapa tahapan yang terstruktur, yaitu:

**Persiapan dan Koordinasi**

Tahap persiapan diawali dengan penyusunan instrumen kuesioner *Survey Kepuasan Masyarakat* (SKM) oleh Tim PKM. Penyusunan dilakukan secara daring menggunakan platform *Google Form* agar memudahkan proses distribusi dan pengisian oleh responden. Tampilan kuesioner tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Kusioner Survey Kepuasan Masyarakat di Desa Lebih

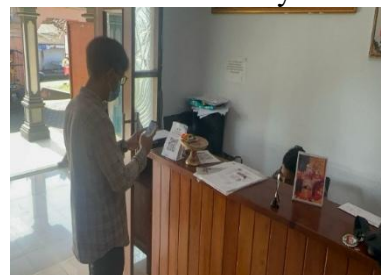
Instrumen kuesioner dirancang untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi desa berdasarkan lima dimensi pelayanan publik, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Total terdapat 15 pernyataan yang harus diisi responden sesuai dengan pengalaman mereka dalam menerima layanan di Desa Lebih. Setelah proses penyusunan instrumen selesai, dilanjutkan dengan melaksanakan koordinasi dengan Kepala Desa Lebih. Koordinasi bertujuan untuk menyerahkan kuesioner SKM yang telah dibuat, sekaligus menjelaskan tujuan, mekanisme distribusi, serta manfaat yang diharapkan dari hasil survei tersebut sebagai bahan evaluasi dan perbaikan mutu pelayanan administrasi desa.

**Penyerahan Famlet Barcode Survei dan Pendampingan**

Penyerahan *flamlet* berisi *barcode* tautan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan pada hari Rabu, 7 Mei 2025 di Kantor Desa Lebih. Kegiatan ini dilakukan oleh Tim PKM sebagai langkah awal untuk memulai proses pengumpulan data survei secara daring. *Famlet* yang telah dirancang memuat *Quick Response* (QR) Code yang dapat dipindai menggunakan *smartphone* sehingga masyarakat dapat langsung mengakses kuesioner tanpa perlu mengetik Alamat tautan secara manual. *Famlet* diserahkan secara langsung kepada Kepala Desa Lebih sebagai bentuk koordinasi sekaligus serah terima media informasi resmi kegiatan survey, ditunjukkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Penyerahan *Famlet Barcode* Survey



Gambar 3. Pengisian Survey oleh Masyarakat Kepala Desa menerima dan menempatkan *famlet* tersebut pada meja informasi desa yang berada di area pelayanan. Penempatan ini dipilih secara strategis agar *famlet* dapat terlihat dan mudah diakses oleh masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan administrasi. Setiap warga yang telah memperoleh pelayanan di kantor desa memiliki kesempatan untuk langsung memindai *barcode* dan mengisi survei. Strategi ini diharapkan dapat meningkatkan partisipasi responden karena akses survei

# Peningkatan Tata Kelola Pelayanan Administrasi melalui Pendampingan Perangkat Desa dalam Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat di Desa Lebih, Kecamatan Gianyar Kabupaten Gianyar

I Wayan Sudemen, Nyoman Sumawidayani

tersedia di lokasi pelayanan sehingga masyarakat dapat memberikan penilaian secara langsung berdasarkan pengalaman yang baru saja mereka alami, pada Gambar 3.

## Sosialisasi Mengenai Survey Kepuasan Masyarakat

Sosialisasi mengenai survey kepuasan masyarakat dilaksanakan pada Jumat, 29 Agustus 2025 bertempat di Kantor Desa Lebih, yang dihadiri oleh Kepala Desa Lebih dan staff desa bidang pelayanan. Pelaksanaan kegiatan dibagi menjadi dua materi utama. Materi pertama berfokus pada pengenalan SKM, meliputi penjelasan mengenai tujuan, manfaat, serta metode pelaksanaan survei (Gambar 4). Tujuan utama SKM adalah untuk memperoleh data objektif terkait kualitas pelayanan administrasi desa, mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan, serta menjadikannya sebagai dasar perumusan kebijakan perbaikan layanan. Manfaat yang ditekankan antara lain peningkatan kinerja aparatur desa, bukti akuntabilitas kepada masyarakat, dan peningkatan kepercayaan publik terhadap pemerintah desa. Pada sesi ini dijelaskan dasar hukum pelaksanaan SKM, antara lain PermenPAN-RB No. 16 Tahun 2014, PermenPAN-RB No. 14 Tahun 2017, serta Permendagri No. 81 Tahun 2015. Dengan adanya payung hukum yang jelas, perangkat desa semakin memahami bahwa SKM bukan sekadar formalitas, melainkan kewajiban dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan partisipatif.



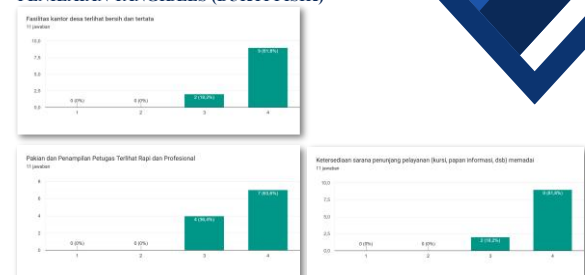
Gambar 4. Penyampaian Materi Sesi Pertama

Selanjutnya materi kedua menyampaikan hasil pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Desa Lebih terhadap pelayanan administrasi desa, dan simulasi penggunaan mesin survei (Gambar 5). Hasil pelaksanaan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi desa di Desa Lebih melalui penilaian terhadap 5 indikator, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati), menunjukkan bahwa dari 11 masyarakat yang mengisi survey menunjukkan bahwa masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh desa. Hasil pelaksanaan survey ditunjukkan pada Gambar 6-Gambar 10.



Gambar 5. Penyampaian Materi Sesi Kedua

## PENILAIAN TANGIBLES (BUKTI FISIK)

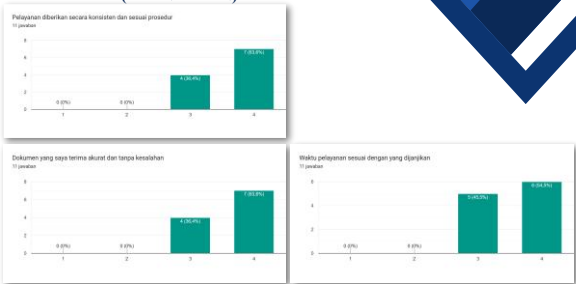


Gambar 6. Hasil Penilaian *Tangibles* (Bukti Fisik)

Hasil survei kepuasan masyarakat pada aspek *Tangibles* (bukti fisik) pada Gambar 6 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik. Pada indikator kebersihan dan kerapian fasilitas kantor desa, mayoritas responden yaitu 81,8% menilai sangat puas, sementara 18,2% menilai puas, dan tidak ada yang menyatakan tidak puas. Hal ini menandakan

bahwa kondisi fisik kantor desa sudah tertata dengan baik dan nyaman bagi masyarakat. Pada indikator penampilan petugas, sebanyak 63,6% responden memberikan nilai sangat puas dan 36,4% memberikan nilai puas, yang mengindikasikan bahwa aparatur desa telah tampil cukup rapi dan profesional, meskipun masih perlu dipertahankan konsistensinya. Sementara itu, pada indikator ketersediaan sarana penunjang pelayanan, seperti kursi dan papan informasi, 81,8% responden menyatakan sangat puas dan 18,2% menyatakan puas, sehingga dapat disimpulkan bahwa sarana pendukung pelayanan sudah memadai. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa aspek bukti fisik pelayanan administrasi di Desa Lebih telah memberikan kesan positif dan memuaskan bagi masyarakat, dengan catatan perlunya peningkatan kecil pada konsistensi profesionalisme petugas.

**RELIABILITY (KEANDALAN)**

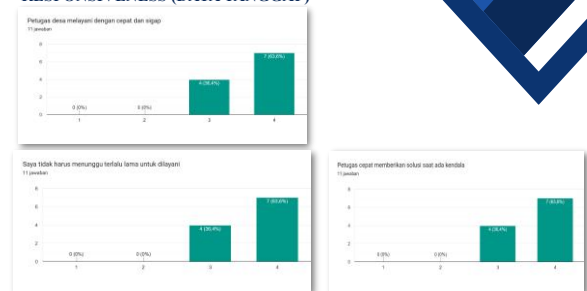


Gambar 7. Hasil Penilaian *Reliability* (Keandalan)

Pada aspek *Reliability* (keandalan) di Gambar 7, hasil survei kepuasan masyarakat menunjukkan penilaian yang sangat baik. Pada indikator konsistensi pelayanan sesuai prosedur, sebanyak 63,6% responden menyatakan sangat puas dan 36,4% menyatakan puas, tanpa ada yang menilai tidak puas. Hal ini menggambarkan bahwa pelayanan administrasi di Desa Lebih telah dilaksanakan secara konsisten dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Selanjutnya, pada indikator akurasi dokumen, 63,6% responden menilai sangat puas dan 36,4% menilai puas, menunjukkan bahwa dokumen yang diterima masyarakat umumnya akurat, jelas, dan bebas dari kesalahan. Sementara itu, pada indikator ketepatan waktu pelayanan,

hasilnya sedikit lebih bervariasi, di mana 54,5% responden menyatakan sangat puas dan 45,5% menyatakan puas. Walaupun mayoritas responden merasa puas, proporsi yang lebih rendah pada kategori sangat puas dibandingkan indikator lain menunjukkan bahwa aspek waktu pelayanan masih perlu mendapatkan perhatian lebih agar ke depannya semakin sesuai dengan harapan masyarakat. Secara keseluruhan, indikator keandalan pelayanan di Desa Lebih memperoleh apresiasi tinggi dari masyarakat. Hal ini menandakan bahwa perangkat desa telah mampu memberikan pelayanan yang konsisten, akurat, dan relatif tepat waktu, meskipun peningkatan pada aspek ketepatan waktu masih bisa menjadi fokus perbaikan di masa mendatang.

**RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)**



Gambar 8. Hasil Penilaian *Responsiveness* (Daya Tanggap)

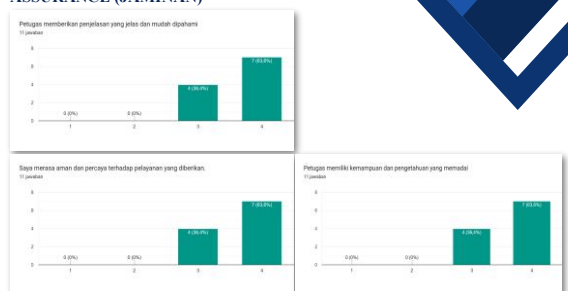
Pada aspek *Responsiveness* (daya tanggap) di Gambar 8, hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang sangat baik. Pada indikator kecepatan dan kesiapan petugas dalam melayani, sebanyak 63,6% responden memberikan penilaian sangat puas dan 36,4% memberikan penilaian puas. Hasil serupa juga terlihat pada indikator waktu tunggu, di mana 63,6% responden menyatakan sangat puas dan 36,4% menyatakan puas, yang berarti mayoritas masyarakat merasa tidak harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Selanjutnya, pada indikator kemampuan petugas dalam memberikan solusi ketika terjadi kendala, kembali 63,6% responden menilai sangat puas dan 36,4% menilai puas. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa perangkat Desa Lebih dinilai sangat tanggap, cepat merespons kebutuhan masyarakat, serta mampu memberikan solusi

# Peningkatan Tata Kelola Pelayanan Administrasi melalui Pendampingan Perangkat Desa dalam Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat di Desa Lebih, Kecamatan Gianyar Kabupaten Gianyar

I Wayan Sudemen, Nyoman Sumawidayani

dengan baik ketika terjadi hambatan. Namun, meskipun tingkat kepuasan tinggi, masih terdapat sebagian responden (sekitar 36,4%) yang hanya menilai puas, bukan sangat puas. Hal ini dapat menjadi catatan bagi perangkat desa agar terus meningkatkan konsistensi kecepatan pelayanan dan kemampuan *problem solving*, sehingga kepuasan masyarakat dapat mencapai tingkat maksimal.

## ASSURANCE (JAMINAN)

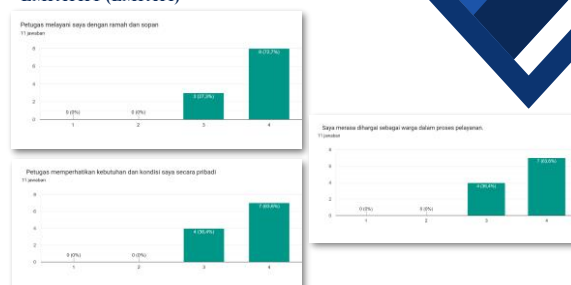


Gambar 9. Penilaian Assurance (Jaminan)

Pada aspek Assurance (jaminan) di Gambar 9, hasil survei kepuasan masyarakat juga menunjukkan penilaian yang sangat positif. Pada indikator kejelasan penjelasan yang diberikan oleh petugas, sebanyak 63,6% responden menilai sangat puas dan 36,4% menilai puas. Hal ini menandakan bahwa aparatur desa dinilai mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat. Selanjutnya, pada indikator rasa aman dan percaya terhadap pelayanan, hasilnya konsisten di mana 63,6% responden menyatakan sangat puas dan 36,4% menyatakan puas. Ini menunjukkan bahwa masyarakat sudah merasa yakin dan nyaman terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Demikian pula pada indikator kemampuan dan pengetahuan petugas, 63,6% responden memberikan nilai sangat puas dan 36,4% memberikan nilai puas, yang berarti bahwa aparatur desa dinilai memiliki kapasitas yang cukup dalam menjalankan tugas pelayanan. Secara keseluruhan, aspek jaminan pelayanan administrasi di Desa Lebih memperoleh apresiasi tinggi dari masyarakat. Tingginya tingkat kepuasan ini menandakan bahwa masyarakat percaya terhadap kemampuan, kejelasan informasi, serta rasa aman yang diberikan oleh perangkat desa. Walaupun demikian, masih terdapat sebagian kecil

responden yang menilai pada kategori puas, yang dapat dijadikan bahan evaluasi untuk terus memperkuat kualitas pengetahuan dan komunikasi petugas dalam memberikan pelayanan publik.

## EMPATHY (EMPATI)



Gambar 10. Hasil Penilaian Empathy (Empati)

Pada aspek Empathy (empati) di Gambar 10, hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang sangat tinggi. Pada indikator keramahan dan kesopanan petugas, sebanyak 72,7% responden menilai sangat puas dan 27,3% menilai puas, yang menggambarkan bahwa aparatur desa sudah melayani masyarakat dengan sikap ramah dan sopan. Selanjutnya, pada indikator perhatian terhadap kebutuhan dan kondisi masyarakat secara pribadi, sebanyak 63,6% responden memberikan penilaian sangat puas, sementara 36,4% memberikan penilaian puas. Hal ini menandakan bahwa petugas desa dinilai cukup peka dalam memperhatikan kondisi dan kebutuhan individu warga. Sementara itu, pada indikator penghargaan terhadap masyarakat dalam proses pelayanan, 63,6% responden menyatakan sangat puas dan 36,4% menyatakan puas, sehingga dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa dihargai sebagai warga desa dalam menerima pelayanan administrasi. Secara keseluruhan, aspek empati mendapatkan apresiasi positif, di mana mayoritas responden menilai pelayanan sudah ramah, menghargai, dan memperhatikan kebutuhan warga. Walaupun demikian, adanya sebagian responden yang memberikan nilai puas, bukan sangat puas, menunjukkan bahwa peningkatan sikap personalisasi pelayanan masih dapat dilakukan agar kepuasan masyarakat semakin maksimal.

Kegiatan diakhiri dengan sesi tanya jawab yang memberi kesempatan kepada perangkat desa untuk menyampaikan pertanyaan terkait teknis pengisian survei, instrumen penilaian, serta penggunaan mesin survei. Sesi ini berlangsung interaktif sehingga memberikan pemahaman lebih komprehensif bagi aparatur desa (Gambar 11).



Gambar 11. Sesi Tanya Jawab

Secara umum, kegiatan sosialisasi dan pelatihan ini memberikan bekal pengetahuan dan keterampilan bagi perangkat Desa Lebih dalam melaksanakan SKM. Dengan adanya pendampingan, diharapkan desa mampu menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat secara berkelanjutan, sehingga kualitas pelayanan administrasi terus meningkat dan masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih baik.

### Produk Teknologi dan Inovasi

Produk teknologi dan inovasi yang dihasilkan dalam kegiatan ini terbagi menjadi dua kategori, yaitu produk *hard* (perangkat fisik) dan produk *soft* (perangkat non-fisik).

#### 1. Produk Teknologi dan Inovasi *Hard* (Perangkat Fisik)

- a. *Famlet* dirancang dalam bentuk media cetak berukuran A4 dengan desain menarik dan informatif.
- b. Memuat *Quick Response (QR) Code* yang dapat dipindai oleh masyarakat menggunakan telepon genggam, sehingga langsung mengarahkan ke kuesioner Suvery Kepuasan Masyarakat (SKM) berbasis Google Form.

- c. Mesin survei mandiri (Gambar 12), berupa perangkat elektronik sederhana yang ditempatkan di kantor desa. Mesin ini memungkinkan masyarakat untuk langsung mengisi survei secara digital tanpa perlu menggunakan perangkat pribadi, sehingga meningkatkan aksesibilitas dan partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik.



Gambar 12. Mesin Survei Kepuasan Masyarakat

#### 2. Produk Teknologi dan Inovasi *Soft* (Perangkat Non-Fisik)

- a. Panduan lengkap berisi tata cara pelaksanaan SKM mulai dari latar belakang, landasan hukum, penyusunan instrumen, prosedur pelaksanaan, analisis data, hingga tindak lanjut hasil survei.
- b. Disusun secara sistematis agar dapat menjadi acuan resmi bagi perangkat desa dalam melaksanakan survei secara konsisten dan berkelanjutan.
- c. Mengintegrasikan prinsip partisipatif, transparan, dan berbasis bukti (*evidence based policy*).

## C. PENUTUP

### Simpulan

Pelaksanaan Program Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) di Desa Lebih, Kecamatan Gianyar, telah berjalan sesuai dengan rencana pada tahap kemajuan ini.

# Peningkatan Tata Kelola Pelayanan Administrasi melalui Pendampingan Perangkat Desa dalam Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat di Desa Lebih, Kecamatan Gianyar Kabupaten Gianyar

I Wayan Sudemen, Nyoman Sumawidayani

Kegiatan yang meliputi sosialisasi, pelatihan perangkat desa, penyusunan instrumen *Survey Kepuasan Masyarakat* (SKM), penerapan teknologi berupa *famlet* dengan QR Code, serta penyusunan buku panduan pelaksanaan SKM berhasil meningkatkan pemahaman dan keterampilan perangkat desa dalam tata kelola pelayanan administrasi. Inovasi yang diterapkan mampu mempercepat proses pengumpulan data survei, meningkatkan partisipasi masyarakat, mengurangi biaya operasional, dan mempermudah analisis hasil survei. Dampak positif yang dirasakan meliputi meningkatnya kesadaran akan pentingnya evaluasi berkala, terbangunnya sistem pelayanan berbasis data, serta terciptanya budaya transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik di tingkat desa.

## Saran

1. Pemerintah Desa Lebih disarankan untuk melaksanakan survei kepuasan masyarakat secara berkala dan menjadikannya dasar penyusunan kebijakan pelayanan administrasi.
2. Perangkat desa perlu terus mengembangkan kemampuan pengelolaan teknologi informasi agar pemanfaatan sistem digital dalam pelayanan dapat optimal dan berkelanjutan.
3. Perlu dibentuk tim monitoring dan evaluasi internal desa untuk memastikan perbaikan layanan berlangsung secara konsisten dan berkesinambungan.
4. Kerja sama dengan pihak akademisi, lembaga teknis, dan pemerintah daerah sebaiknya terus diperluas untuk memperkuat kapasitas perangkat desa serta mengadopsi inovasi layanan publik terbaru.

## D. DAFTAR PUSTAKA

Alhdar, S., Gobel, L. Van, Rachman, E., & Hasan, K. K. (2023). *Penguatan tata kelola administrasi terhadap pelayanan publik di kelurahan polohungo kecamatan limboto kabupaten gorontalo*. 4(2), 4697–4704.

antarini dan sumawidayani. (2021). *Abdimas galuh*. *Abdimas Galuh*, 3(1), 32–38.

- Desa Dermaji. (2024). *Wilayah Desa Dermaji*. <https://www.dermaji.desa.id/wilayah/#>
- Ediwijoyo, S. P., Yuliyanto, W., & Waluyo, A. (2020). *Meningkatkan pelayanan publik Di Desa Padureso Kec . Padureso Kebumen dengan Sosialisasi dan Penyuluhan Tata Kelola Administrasi Desa*. 1(3), 354–363.
- Ferdiyanti Yurika. (2025). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek Responsiveness Pada Kantor Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong*. 8, 268–281.
- Hafid, R. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparat Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Pulai Enam Kecamatan Togen Kabupaten Tojo Una*. 3, 235–243.
- Hasbi. (2022). *Pelatihan pemanfaatan teknologi di era digital*. 1, 32–38.
- Hidayatullah, M. R., Saputra, S. Y., & Anam, K. (2022). *Abdinesia : Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Pelatihan Manajemen Referensi “ Mendeley ” Pada Mahasiswa Tingkat Akhir Universitas Nahdlatul Ulama Nusa Tenggara Barat*. 2, 2018–2021.
- Hilmi, A. N., Fanida, E. H., Farid, M., Megawati, S., Eprilianto, D. F., Decavarya, M., & Taqwa, A. (2024). *PELAYANAN PUBLIK DESA*. 5(1), 2374–2381.
- Iasha, C., & Putranto, H. A. (2024). *Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Desa Berbasis Teknologi Informasi di Desa Merah Mata Bali Makmur Banyuasin*. *Jurnal Pengabdian Administrasi Negara (JPAN)*, 1(2), 48–51.
- N Novianty, A. W. (2019). *Makalah Pengabdian Kepada Masyarakat (Pkm) Sosialisasi Penggunaan Metode Audio Lingual Dan Penerapannya Dalam Berbicara Bahasa Inggris*.