

Peningkatan Literasi Pelayanan Publik melalui Edukasi Hak dan Kewajiban Warga Negara di Kampung Bersehati Merauke

Felix Rada^{1*}, Silvester Renwarin², Yokbeth Gewaljay³, Herbowo Kurniawan⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Karya Dharma Merauke

*Email: felixsrada@gmail.com

Abstract

Public service delivery at the village level in Merauke Regency, South Papua, frequently faces structural constraints, including limited public rights awareness, minimal public service standards transparency, low community participation, and administrative challenges among local apparatuses. To address these critical issues, a community service (PkM) program was conducted by the academic team from STIA Karya Dharma Merauke to empower the local community and enhance the administrative capacity of village officials in Bersehati Village, Tanah Miring District. The primary focus was educating stakeholders on constitutional rights and obligations under Law No. 25 of 2009 concerning Public Services. The implementation methodology incorporated structured lectures, interactive Q&A sessions, problem-solving group discussions, and technical consultations, engaging 20 key stakeholders comprising village officials, members of BAMUSKAM, customary leaders, religious figures, youth representatives, and local residents. Evaluation using pre-test and post-test instruments with 10 structured items demonstrated a statistically significant quantitative increase in public understanding. The mean score increased from 35.00 (pre-test) to 75.00 (post-test), representing a gain of 40.00 points or an overall improvement percentage of 114.29%. Furthermore, the program successfully transformed public perceptions, establishing that quality service is an obligation of state apparatuses rather than a mere favor. The initiative also fostered constructive dialogue between residents and administrators, leading to concrete agreements such as establishing public information boards and complaint channels at the village hall. Overall, this PkM activity effectively improved legal literacy, strengthened social control, minimized administrative maladministration risks, and provided practical guidelines for developing transparent, accountable, and participatory rural governance in Merauke Regency.

Keywords: Civic Rights; Public Services; Village Governance

Abstrak

Penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kampung di Kabupaten Merauke, Papua Selatan, masih menghadapi berbagai kendala struktural, seperti terbatasnya pemahaman hak-hak warga negara, minimnya transparansi terkait standar pelayanan publik, rendahnya partisipasi masyarakat, serta tantangan kapasitas administratif aparatur kampung. Untuk mengatasi permasalahan krusial tersebut, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dilaksanakan oleh tim akademisi STIA Karya Dharma Merauke guna memberdayakan masyarakat sekaligus meningkatkan kapasitas tata kelola aparatur di Kampung Bersehati, Distrik Tanah Miring. Fokus utama kegiatan ini adalah mengedukasi para pemangku kepentingan mengenai hak dan kewajiban konstitusional sesuai

amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Metodologi pelaksanaan mengintegrasikan ceramah terstruktur, tanya jawab interaktif, diskusi kelompok pemecahan masalah, dan konsultasi teknis yang melibatkan 20 pemangku kepentingan kunci, terdiri dari aparatur kampung, anggota BAMUSKAM, tokoh adat, tokoh agama, tokoh pemuda, serta perwakilan warga. Evaluasi menggunakan instrumen pre-test dan post-test sebanyak 10 butir soal menunjukkan peningkatan kuantitatif yang signifikan. Skor rata-rata peserta meningkat dari 35,00 (pre-test) menjadi 75,00 (post-test), yaitu mengalami kenaikan sebesar 40,00 poin atau persentase peningkatan sebesar 114,29%. Selain itu, program ini berhasil mengubah persepsi publik bahwa pelayanan berkualitas adalah kewajiban aparatur negara, bukan sekadar bantuan. Kegiatan ini juga mendorong dialog konstruktif antara warga dan penyedia layanan yang menghasilkan kesepakatan konkret, seperti penyediaan papan informasi publik dan kotak saran di balai kampung. Secara keseluruhan, PkM ini efektif meningkatkan literasi hukum, memperkuat kontrol sosial, meminimalisir risiko maladministrasi, serta menyediakan pedoman praktis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan kampung yang transparan, akuntabel, dan partisipatif di Kabupaten Merauke.

Kata Kunci: Hak Warga Negara; Pelayanan Publik; Tata Kelola Kampung

Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan manifestasi konkrit dari fungsi keberadaan negara dalam melayani dan melindungi warga negaranya. Di Indonesia, komitmen untuk mewujudkan tata kelola pelayanan publik yang responsif, transparan, dan akuntabel telah ditegaskan melalui pengundangan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Dwiyanto, 2018). Regulasi ini menetapkan secara normatif bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas, adil, transparan, serta terukur sesuai dengan standar pelayanan publik yang disepakati. Namun demikian, penataan sistem tata kelola pemerintahan di tingkat tapak-khususnya pada tingkatan pemerintahan kampung-masih dihadapkan pada jurang pemisah (*gap*) yang cukup lebar antara idealitas normatif peraturan perundang-undangan dengan realitas empiris di lapangan (Hardiyansyah, 2020).

Permasalahan mendasar dalam pelayanan publik di tingkat kampung umumnya bersumber dari dua sisi utama, yakni sisi pengguna layanan (masyarakat) dan sisi penyedia layanan (aparatur kampung). Dari perspektif masyarakat, berdasarkan hasil observasi awal tim pengabdian di lapangan, ketidakberdayaan publik dalam menuntut hak-hak dasarnya kerap kali disebabkan oleh amat rendahnya literasi hukum dan administrasi publik (Ratminto & Atik, 2017). Di wilayah-wilayah perdesaan dan pinggiran seperti Kabupaten Merauke, keterbatasan akses terhadap informasi mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP), kepastian jangka waktu penyelesaian dokumen, ketiadaan rincian biaya yang transparan, serta kesamaran persyaratan administrasi menyebabkan masyarakat berada dalam posisi tawar yang sangat lemah. Kondisi ini diperparah oleh sikap pasrah, apatis, dan rasa takut masyarakat untuk mengemukakan ketidakpuasan atau melaporkan indikasi penyimpangan pelayanan karena khawatirnya timbul dampak sosial atau perlakuan diskriminatif dari oknum aparatur kampung (Pasolong, 2019). Akibatnya, partisipasi masyarakat sebagai pengawas eksternal dan pemberi umpan balik (*feedback*) dalam ekosistem pelayanan publik menjadi sangat minim.

Di sisi lain, dari perspektif penyedia layanan, aparatur kampung sering kali menghadapi keterbatasan kapasitas sumber daya manusia (SDM) dalam memahami kewajiban tata kelola

administrasi modern (Sinambela, 2021). Minimnya sosialisasi dan pelatihan teknis mengenai regulasi pelayanan publik menyebabkan standar pelayanan minimal (SPM) gagal terinternalisasi dalam perilaku kerja sehari-hari. Di samping itu, tingginya volume permintaan layanan administrasi kependudukan dan pertanahan yang tidak seimbang dengan ketersediaan sarana pendukung serta jumlah personel acap kali menimbulkan beban kerja yang sangat berlebih. Dalam situasi di mana kontrol sosial masyarakat sangat lemah dan akuntabilitas internal belum terbangun secara sistematis, celah terjadinya praktik maladministrasi, tindakan sewenang-wenang, hingga potensi Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) serta pungutan liar (pungli) menjadi sangat terbuka luas (Sedarmayanti, 2018).

Meskipun menghadapi tantangan struktural dan kultural yang kompleks, terdapat berbagai potensi, peluang, dan kekuatan yang dapat dimaksimalkan untuk mereformasi tata kelola pelayanan di tingkat kampung. Adanya kerangka hukum yang kokoh melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 serta Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa memberikan jaminan legitimasi bagi penguatan kapasitas kelembagaan kampung (Hartati et al., 2017). Selain itu, perguruan tinggi melalui pilar Tri Dharma Perguruan Tinggi-khususnya program Pengabdian kepada Masyarakat (*PkM*)-memiliki peran strategis dan independen untuk menjembatani kesenjangan tersebut melalui edukasi teoretis maupun praktis (Thoha, 2017). Pemanfaatan media informasi, pelibatan tokoh adat, tokoh agama, serta kepemimpinan kepemudaan lokal juga menjadi sarana yang sangat ampuh dalam mendiseminasikan nilai-nilai hak dan kewajiban warga negara di tingkat akar rumput.

Kampung Bersehati yang terletak di Distrik Tanah Miring, Kabupaten Merauke, merupakan salah satu wilayah pemukiman yang sedang berkembang pesat dengan dinamika kebutuhan administrasi masyarakat yang semakin kompleks. Kendati demikian, berdasarkan hasil observasi dan wawancara pendahuluan, tingkat pemahaman warga Kampung Bersehati mengenai hak-hak dasarnya dalam pelayanan publik masih tergolong sangat terbatas, sementara aparat kampung membutuhkan pendampingan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas standar pelayanan publik. Oleh karena itu, pelaksanaan program Pengabdian kepada Masyarakat (*PkM*) bertajuk "Peningkatan Literasi Pelayanan Publik melalui Edukasi Hak dan Kewajiban Warga Negara di Kampung Bersehati, Distrik Tanah Miring, Kabupaten Merauke" menjadi amat krusial dan memiliki nilai urgensi yang tinggi. Kegiatan *PkM* ini dirancang untuk mencapai beberapa tujuan strategis, antara lain: 1 meningkatkan pemahaman dan pengetahuan warga Negara minimal 70% mengenai hak-hak dasarnya dalam pelayanan publik; 2 menyebarluaskan informasi standar pelayanan publik dan saluran pengaduan resmi; 3 mendorong partisipasi aktif dan kontrol sosial masyarakat terhadap kinerja aparat kampung; serta 4 menciptakan hubungan kerja yang konstruktif, transparan, dan saling menghargai antara masyarakat dengan penyedia layanan publik di Kampung Bersehati, Distrik Tanah Miring, Kabupaten Merauke

Metode

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (*PkM*) ini menggunakan pendekatan partisipatif yang mengintegrasikan metode transformatif edukatif guna memastikan terjadinya penyerapan materi secara optimal serta perubahan perilaku yang berkelanjutan pada khalayak sasaran (Sugiyono, 2019). Kegiatan *PkM* dilaksanakan secara intensif bertempat di Balai Kampung Bersehati, Distrik Tanah Miring, Kabupaten Merauke. Sasaran kegiatan mencakup aparat kampung, Badan Permusyawaratan Kampung (BAMUSKAM), tokoh masyarakat, tokoh adat, tokoh

pemuda, serta warga masyarakat Kampung Bersehati dengan total peserta yang berpartisipasi penuh sebanyak 20 orang.

Secara sistematis, tahapan pelaksanaan pengabdian masyarakat ini dibagi ke dalam tiga fase utama sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan dan Pembekalan: Tahap awal diawali dengan koordinasi formal dan perizinan antara Tim *PkM* Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Karya Dharma Merauke dengan Pemerintah Kampung Bersehati dan Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) STIA Karya Dharma Merauke. Selanjutnya, tim menyusun modul materi sosialisasi dan instrumen evaluasi berupa *pre-test* dan *post-test* yang mencakup regulasi pelayanan publik, standar pelayanan minimal, serta hak dan kewajiban warga negara. Pembekalan teknis (*coaching*) juga dilakukan di internal tim pelaksana untuk mematangkan skenario sosialisasi dan pembagian peran narasumber.
2. Tahap Pelaksanaan Program: Pelaksanaan kegiatan mengombinasikan beberapa metode interaktif, yaitu:
 - a. Metode Ceramah Substansi: Pemaparan materi secara terstruktur menggunakan alat bantu media visual (laptop dan LCD proyektor) mengenai hak-hak warga negara, kriteria pelayanan publik berkualitas, dan larangan dalam administrasi.
 - b. Metode Tanya Jawab dan Dialog Interaktif: Memberikan ruang seluas-luasnya bagi peserta untuk mengemukakan pengalaman, kendala, dan persepsi mereka selama mengakses layanan di kampung.
 - c. Metode Diskusi Kelompok dan Pemecahan Masalah (*Problem Solving*): Peserta diajak mensimulasikan penyelesaian studi kasus terkait keterlambatan pengurusan dokumen kependudukan dan penanganan keluhan warga.
 - d. Konsultasi Teknis Administrasi Kampung: Pendampingan tata kelola administrasi bagi aparatur kampung.
3. Tahap Evaluasi dan Indikator Keberhasilan: Evaluasi dilakukan melalui pendekatan kuantitatif dan kualitatif:
 - a. Evaluasi Kuantitatif Pemahaman: Diukur menggunakan instrumen tes tertulis berupa *pre-test* dan *post-test*. Instrumen terdiri dari 10 butir soal pilihan ganda yang mencakup 4 indikator utama: 1 Hak dan kewajiban warga negara, 2 Standar pelayanan publik, 3 Mekanisme pengaduan, dan 4 Akuntabilitas aparatur. Soal yang diberikan pada saat *pre-test* dan *post-test* menggunakan butir soal yang sama persis untuk menjamin validitas perbandingan. *Pre-test* diberikan tepat sebelum penyampaian materi diawali, sedangkan *post-test* diberikan di akhir sesi seluruh rangkaian edukasi. Setiap jawaban benar bernilai 10 poin skala 0–100. Persentase peningkatan pemahaman diperoleh dengan rumus: $\text{Persentase Peningkatan \%} = \frac{\text{Skor Post-test} - \text{Skor Pre-test}}{\text{Skor Pre-test}} \times 100\%$
 - b. Evaluasi Kualitatif dan Observasi: Meliputi observasi keaktifan peserta selama diskusi, lembar umpan balik (*feedback*), serta pemantauan komitmen tindak lanjut.

Indikator operasional penilaian keberhasilan program disajikan secara terstruktur pada Tabel 1.

Tabel 1. Indikator, Instrumen, dan Kriteria Keberhasilan Program pengabdian kepada masyarakat (PkM)

Indikator	Instrumen Evaluasi	Kriteria Keberhasilan
Pemahaman Hak dan Kewajiban	Tes tertulis (<i>Pre-test</i> dan <i>Post-test</i>)	Pencapaian skor <i>post-test</i> $\geq 70,00$ atau peningkatan $\geq 70\%$
Partisipasi Peserta	Lembar Observasi Lapangan	Peserta aktif bertanya, berpendapat, dan berdiskusi
Respons Peserta	Lembar Umpan Balik (<i>Feedback</i>)	Mayoritas peserta ($\geq 80\%$) memberikan respons positif
Komitmen Tindak Lanjut	Dokumentasi Hasil Diskusi & Notulensi	Terbentuknya kesepakatan/tindak lanjut (papan SOP & kotak saran)

Hasil Dan Pembahasan

Hasil

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) bertajuk "Peningkatan Literasi Pelayanan Publik melalui Edukasi Hak dan Kewajiban Warga Negara di Kampung Bersehati, Kabupaten Merauke" di Balai Kampung Bersehati, Distrik Tanah Miring, Kabupaten Merauke telah berjalan dengan lancar, tertib, dan mencapai sasaran yang direncanakan. Kegiatan ini dihadiri oleh 20 orang peserta yang terdiri dari jajaran aparatur kampung, perwakilan BAMUSKAM, tokoh masyarakat, tokoh adat, tokoh agama, tokoh pemuda, serta perwakilan warga Kampung Bersehati.



(a)



(b)

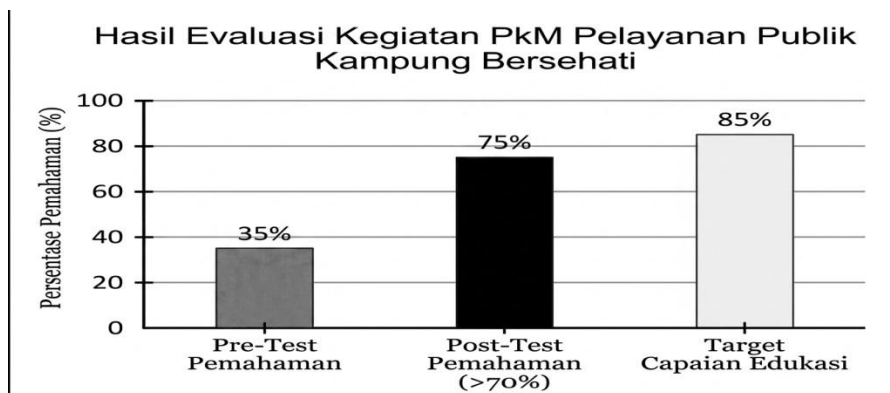
Gambar 1. Sesi pemaparan materi (a) Foto bersama (b)

Hasil evaluasi tes kuantitatif (*pre-test* dan *post-test*) pada 20 orang peserta, diperoleh gambaran peningkatan pemahaman yang sangat signifikan. Sebelum penyampaian materi (*pre-test*), skor rata-rata pemahaman peserta berada pada angka 35,00 kategori rendah. Setelah intervensi edukasi dilakukan (*post-test*), skor rata-rata meningkat pesat menjadi 75,00 (kategori baik), melebihi target capaian yang ditetapkan yaitu 70,00. Hal ini menunjukkan adanya kenaikan rerata sebesar 40,00 poin atau persentase peningkatan pemahaman sebesar 114,29%.

Tabel 2. Rincian perbandingan hasil *pre-test* dan *post-test*

Indikator	Kondisi Sebelum Kegiatan	Capaian Setelah Kegiatan
Pemahaman Hak dan Kewajiban Publik	Sangat rendah, warga belum memahami UU No. 25/2009 dan hak atas standar pelayanan publik	Meningkat pesat skor rerata 75,00, warga memahami hak pelayanan dan kewajiban administrasi
Kesadaran Standar Pelayanan Publik	Minim informasi mengenai kepastian waktu, biaya, dan SOP pelayanan kampung	Terbangun pemahaman bersama mengenai pentingnya transparansi SOP dan Maklumat Pelayanan
Partisipasi & Kontrol Sosial	Pasif, warga cenderung apatis dan takut menyampaikan keluhan atau kritik	Aktif, tumbuh keberanian warga dalam menyampaikan aspirasi melalui kanal pengaduan resmi
Akuntabilitas Aparatur Kampung	Tata kelola administrasi belum terstandar, rentan praktik maladministrasi	Tercipta komitmen aparatur kampung untuk menerapkan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel

Grafik distribusi perbandingan skor *pre-test*, *post-test*, dan target capaian edukasi dapat dilihat pada gambar 2.

Gambar 2. Grafik Nilai Rata-rata *Pre-Test*, *Post-Test*, dan Target Capaian Edukasi

Pembahasan

Paparan materi yang disampaikan oleh Tim PkM STIA Karya Dharma Merauke berhasil membuka wawasan peserta mengenai hak-hak normatif warga negara dalam memperoleh pelayanan publik yang transparan, tepat waktu, tidak diskriminatif sesuai amanat UU No. 25 Tahun 2009. Berdasarkan hasil pengukuran tes tertulis, terjadi peningkatan skor dari 35,00 menjadi 75,00 peningkatan sebesar 114,29%. Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan, peserta kini memahami bahwa pelayanan publik bukanlah semata-mata "bantuan" atau kebaikan hati dari oknum pejabat, melainkan kewajiban konstitusional aparatur kampung yang harus dipenuhi secara profesional.

Kenaikan pemahaman peserta yang signifikan ini sejalan dan memperkuat temuan Hartati et al. (2017) serta Wibowo & Rahmawati (2021) yang mengemukakan bahwa edukasi partisipatif dan sosialisasi regulasi secara langsung di tingkat perdesaan terbukti efektif meningkatkan literasi hukum masyarakat serta mendorong transparansi standar pelayanan publik. Hasil yang diperoleh di Kampung Bersehati ini juga mendukung pandangan Dwiyanto (2018) dan Sudrajat et al. (2020)

bahwa rendahnya partisipasi serta tingginya rasa takut warga dalam mengkritisi pelayanan publik umumnya disebabkan oleh minimnya pemahaman atas hak-hak dasar administrasi. Ketika akses edukasi dibuka secara inklusif, masyarakat bertransformasi dari penerima layanan yang pasif menjadi subjek yang kritis dan partisipatif. Selain itu, pendampingan tata kelola bagi aparatur kampung ini sejalan dengan studi Yuwono et al. (2022) yang menekankan bahwa peningkatan kapasitas SDM aparatur di daerah pinggiran/perbatasan merupakan fondasi utama untuk meminimalisir potensi maladministrasi dan praktik pungutan liar.

Komposisi 20 peserta yang hadir mewakili seluruh unsur krusial di Kampung Bersehati. Keterlibatan aparatur kampung dan BAMUSKAM sebagai penyedia layanan sangat penting untuk mereformasi pola pikir (*mindset*) birokrasi perdesaan, sementara kehadiran tokoh masyarakat, tokoh adat, tokoh agama, tokoh pemuda, dan warga memastikan diseminasi informasi dapat menjangkau lapisan masyarakat di tingkat rukun tetangga (RT). Dalam sesi diskusi interaktif, berdasarkan catatan lembar observasi, muncul berbagai dinamika dan pertanyaan krusial terkait keterlambatan informasi serta mekanisme penyampaian keluhan tanpa rasa takut. Lembar umpan balik menunjukkan 95% peserta memberikan respons sangat positif terhadap keberadaan kegiatan ini. Solusi konkret yang disepakati adalah perlunya papan informasi publik yang transparan mengenai SOP serta penyediaan kotak saran di Balai Kampung Bersehati.

Kegiatan sosialisasi ini memberikan manfaat ganda (*dual benefit*). Bagi warga masyarakat, sosialisasi ini menumbuhkan keberanian dan kesadaran untuk melakukan kontrol sosial secara konstruktif. Bagi aparatur kampung, materi yang disajikan menjadi pedoman praktis dalam menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang lebih terstruktur, transparan, dan akuntabel, serta meminimalisir potensi praktik KKN dan pungli di wilayah Papua.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) yang telah dilaksanakan di Kampung Bersehati, Distrik Tanah Miring, Kabupaten Merauke, dapat ditarik beberapa kesimpulan utama sebagai berikut:

1. Kegiatan edukasi dan sosialisasi berhasil meningkatkan literasi dan pemahaman masyarakat serta aparatur kampung secara signifikan, yang ditunjukkan oleh peningkatan skor rata-rata *pre-test* dari 35,00 menjadi 75,00 pada *post-test* mengalami peningkatan sebesar 114,29%, melampaui target indikator sebesar 70,00.
2. Maraknya partisipasi aktif 20 peserta dari berbagai elemen-termasuk aparatur kampung, BAMUSKAM, tokoh adat, tokoh agama, pemuda, dan warga-menunjukkan tingginya urgensi literasi pelayanan publik di Kampung Bersehati, Distrik Tanah Miring, Kabupaten Merauke.
3. Kegiatan ini berhasil membangun kesepahaman bersama mengenai pentingnya kepastian standar pelayanan publik, transparansi informasi, serta pembentukan mekanisme pengaduan publik yang inklusif melalui penyediaan papan informasi SOP dan kotak saran di Balai Kampung Bersehati.

Daftar Rujukan

- Aminuddin. (1990). *Pengembangan Kelompok Tani dan Partisipasi Masyarakat*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Culpeper, J. (2016). Impoliteness strategies. In *Perspectives in Pragmatics, Philosophy and Psychology* (pp. 421-445). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-319-12616-6_16
- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan Good Governance Through Public Services*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hartati, Farisi, M., & Sari, E. B. P. (2017). Sosialisasi Permendagri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa dalam rangka optimalisasi pelayanan publik di Desa Selat Kecamatan Pemayung. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Universitas Jambi*, 2(1), 1-6.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto, & Atik, A. S. (2017). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. (2018). *Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2021). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sudrajat, A., Nurpratiwi, R., & Suwondo, S. (2020). Penguatan kapasitas aparatur desa dalam pencegahan maladministrasi pelayanan publik. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 5(2), 115-128.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, M. (2017). *Ilmu Administrasi Publik Modern*. Jakarta: Kencana.
- Wibowo, A., & Rahmawati, E. (2021). Peningkatan literasi hukum dan hak-hak pelayanan publik masyarakat perdesaan melalui edukasi partisipatif. *Jurnal Pengabdian Hukum dan Masyarakat*, 3(1), 45-56.
- Yuwono, T., Handayani, S., & Lestari, P. (2022). Tata kelola pemerintahan desa dan transparansi