



LAPORAN

PENGABDIAN PADA MASYARAKAT MANDIRI

**MEMBANGUN BIROKRASI YANG MELAYANI DAN RESPONSIF MELALUI  
PENINGKATAN KAPASITAS APARATUR PEMERINTAH DI DESA HULAWA  
KECAMATAN PAGUYAMAN KABUPATEN BOALEMO**

**OLEH:**

**Rahmatia Pakaya, S.E., M.Si (Ketua)**

**NIP. 198910152024212001**

**Alfiyah Agusalim, S.A.P., M.AP (Anggota)**

**NIP. 199307182023212039**

**Abdul Mukhlis Akuba, S.E., M.Si (Anggota)**

**NIDK. 8976830022**

**Riski Mohi (Anggota)**

**NIM. 241423075**

**Listiyawati Ma'ruf (Anggota)**

**NIM. 241423058**

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI PUBLIK  
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO  
2024**

**HALAMAN PENGESAHAN  
PENGABDIAN MANDIRI 2024**

1. Judul Kegiatan : Membangun Birokrasi Yang Melayani dan Responsif Melalui Pengembangan Kapasitas Aparat di Desa Hulawa Kecamatan Paguyaman Kabupaten Boalemo
2. Lokasi : Desa Hulawa, Kecamatan Paguyaman, Kabupaten Boalemo
3. Ketua Tim Pelaksana
  - a. Nama : Rahmatia Pakaya, S.E., M.Si
  - b. NIP : 198910152024212001
  - c. Jabatan/Golongan : Asisten Ahli / 1
  - d. Program Studi/Jurusan : Administrasi Publik / Administrasi Publik
  - e. Bidang Keahlian :
  - f. Alamat Kantor/Telp/Faks/E-mail :
  - g. Alamat Rumah/Telp/Faks/E-mail : -
4. Anggota Tim Pelaksana
  - a. Jumlah Anggota : 2 orang
  - b. Nama Anggota I / Bidang Keahlian : Abdul Mukhlis Akuba, S.Pd, M.Si /
  - c. Nama Anggota II / Bidang Keahlian : Alfiyah Agussalim, S.A.P., M.A.P. /
  - d. Mahasiswa yang terlibat : 3 orang
5. Lembaga/Institusi Mitra
  - a. Nama Lembaga / Mitra : Pemerintah Desa Hulawa, Kecamatan Paguyaman, Kabupaten Boalemo
  - b. Penanggung Jawab : Rustam R. Ake
  - c. Alamat/Telp./Fax/Surel : Desa Hulawa Kecamatan Paguyaman Kabupaten Boalemo
  - d. Jarak PT ke lokasi mitra (km) : 77, 8 km
  - e. Bidang Kerja/Usaha : Pemerintahan
6. Jangka Waktu Pelaksanaan : 1 bulan
7. Sumber Dana : Biaya Sendiri
8. Total Biaya : Rp. 2.500.000,-



Gorontalo, 19 Desember 2024  
Ketua

(Rahmatia Pakaya, S.E., M.Si)  
NIP. 198910152024212001

Mengetahui/Mengesahkan  
Ketua LPM UNG

(Prof Lanto Ningrayati Amali S.Kom., M.Kom., Ph.D)  
NIP. 197201021998022001

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>RINGKASAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Permasalahan dan Penyelesaian Masalah .....	3
1.3 Teknologi/Metode Yang Digunakan.....	3
1.4 Kelompok Sasaran Potensi dan Permasalahannya.....	3
1.5 Tujuan.....	4
1.6 Manfaat.....	4
<b>BAB II TARGET DAN LUARAN.....</b>	<b>5</b>
2.1 Target.....	5
2.2 Luaran .....	5
<b>BAB III METODE PELAKSANAAN.....</b>	<b>6</b>
3.1 Persiapan .....	6
3.2 Pelaksanaan .....	6
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>7</b>
4.1 Hasil Kegiatan .....	7
4.2 Pembahasan .....	8
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
<b>LAMPIRAN BIODATA KETUA DAN ANGGOTA.....</b>	<b>11</b>

## RINGKASAN

Konsep birokrasi pemerintahan berkaitan erat dengan peran dan fungsi organisasi pemerintahan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang harus diikuti dengan tanggung jawab dan respon oleh aparat birokrasi dalam menjalankan tugasnya sebagai provider. Namun dalam prakteknya, birokrasi seringkali tidak mampu memenuhi ekspektasi masyarakat, persepsi negatif masyarakat terhadap birokrasi seakan mengesankan adanya budaya birokrasi yang kaku, tidak efisien, berbelit-belit, tidak ramah, tidak adil, tidak transparan dan kurang responsif telah mengakar dimasyarakat sehingga berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan publik pada pemerintah, hal ini menunjukkan adanya disonansi antara teori birokrasi yang ideal dengan realitas birokrasi yang ada.

Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik, karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dengan demikian perilaku birokrasi pemerintahan yang responsif adalah kecepatan dan ketepatan seorang birokrat pemerintahan dalam mencermati, mengidentifikasi dan menanggapi dengan segera setiap kebutuhan dan permasalahan yang terjadi dalam masyarakat melalui perumusan kebijakan yang berpihak pada masyarakat (*partiality*) dengan pelayanan yang berkualitas.

Kegiatan pengabdian pada masyarakat dengan tema Membangun Birokrasi Yang Melayani dan Responsif Melalui Pengembangan Kapasitas Aparat Pemerintah di Desa Hulawa, Kecamatan Paguyaman, Kabupaten Boalemo bertujuan untuk memberikan edukasi dan penguatan kepada aparat pemerintah di Desa Hulawa, Kecamatan Paguyaman, Kabupaten Boalemo untuk menciptakan Birokrasi Yang Melayani dan Responsif. Melalui proses pemaparan materi dan dialog interaktif yang membahas topik terkait, kegiatan pengabdian ini melibatkan Dosen dan mahasiswa sebagai narasumber serta aparat pemerintah di Desa Hulawa, Kecamatan Paguyaman, Kabupaten Boalemo. Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat Tahun 2024 ini pada akhirnya diharapkan dapat menambah pengetahuan aparat pemerintah desa terkait pelayanan publik yang baik dalam rangka menciptakan birokrasi yang melayani dan responsif di Desa Hulawa, Kecamatan Paguyaman, Kabupaten Boalemo

**Kata Kunci: Birokrasi, Pelayanan Publik, Responsivitas**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Birokrasi sebagai suatu sistem yang kompleks memiliki peran sentral dalam menjalankan fungsi negara dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Birokrasi pertama kalinya dikembangkan oleh Max Weber sebagai organisasi modern yang konsep dasarnya merupakan bentuk organisasi rasional dan ideal. Namun dalam prakteknya, birokrasi seringkali tidak mampu memenuhi ekspektasi masyarakat, persepsi negatif masyarakat terhadap birokrasi seakan mengesankan adanya budaya birokrasi yang kaku, tidak efisien, berbelit-belit, tidak ramah, tidak adil, tidak transparan dan kurang responsif telah mengakar dimasyarakat sehingga berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan publik pada pemerintah, hal ini menunjukkan adanya disonansi antara teori birokrasi yang ideal dengan realitas birokrasi yang ada.

Birokrasi pemerintah seharusnya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sesuai dengan apa yang diamanatkan dalam undang-undang nomor 29 tahun 2009 tentang pelayanan publik, “Bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kewajiban dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat UUD RI 1945.” Dijelaskan pula dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 Bab II pasal 2, pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dan hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan dan mewujudkan kesejahteraan masyarakat, birokrasi pemerintahan tidak terlepas dari konteks *public services* dan *public affairs* dalam penyelenggaraan segala aktifitas pemerintahan, dengan kata lain pemerintah melalui badan publik bertindak sebagai *provider*, sedangkan masyarakat yang meminta akan kebutuhan pelayanan disebut sebagai *consumer* atau pengguna (*user*). Pemerintah melalui badan publiknya sebagai penyedia layanan (*service provider*), dalam melaksanakan kegiatannya tidak bertujuan komersil atau kegiatan yang tidak bermotifkan mencari keuntungan, walaupun tidak bertujuan untuk mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas pelayanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Para aparat (pegawai) haruslah menyadari posisi dan peran mereka sebagai pelayan publik. Bila dimata masyarakat kesan yang muncul tidak demikian, berarti tugas pelayanan yang diterima selama ini bukanlah

produk pelayanan yang sepenuh hati, melainkan pelayanan yang hanya didasari oleh kewajiban sebagai abdi negara.

Lukman (2003: 10) mencirikan kualitas pelayanan sebagai suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan prinsip lebih murah, lebih baik, lebih cepat (*responsive*), tepat, akurat, ramah, sesuai dengan keinginan pelanggan. Pelayanan publik yang baik dan berkualitas dapat terpenuhi apabila birokrat sebagai pelayan publik bertanggung jawab dalam mengemban tugas pelayanan dan merespon setiap keluhan-keluhan yang dilontarkan masyarakat, dengan demikian tanggung jawab dan responsivitas sebaiknya dimiliki setiap aparat sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat.

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan pengguna jasa. Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik, karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Dilulio dalam Dwiyanto, 2008: 63).

Menurut Zeithaml, dkk (2015:46) bahwa organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek juga. Dalam operasionalisasinya, responsivitas pelayanan publik dijabarkan menjadi beberapa indikator, yaitu: 1). Kemampuan Merespon masyarakat, 2). Kecepatan pelayanan, 3). Ketepatan pelayanan, 4). Kecermatan pelayanan, 5). Ketepatan waktu pelayanan dan 6). Kemampuan menanggapi keluhan. Dengan demikian perilaku birokrasi pemerintahan yang responsif adalah kecepatan dan ketepatan seorang birokrat pemerintahan dalam mencermati, mengidentifikasi dan menanggapi dengan segera setiap kebutuhan dan permasalahan yang terjadi dalam masyarakat melalui perumusan kebijakan yang berpihak pada masyarakat (*partiality*) dengan pelayanan yang berkualitas.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk memberi edukasi dan penguatan tentang pentingnya peningkatan kapasitas aparatur pemerintah desa dalam rangka membangun Birokrasi Yang Melayani Dan Responsif Di Desa Hulawa, Kecamatan Paguyaman, Kabupaten Boalemo. Disamping itu dengan adanya edukasi melalui pengabdian ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik yang lebih responsif dalam menanggapi berbagai permasalahan.

## **1.2 Permasalahan dan Penyelesaian Masalah**

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti dilapangan terdapat berbagai permasalahan terkait dengan responsitas dalam pelayanan publik di Desa Hulawa, Kecamatan Paguyaman, Kabupaten Boalemo antara lain yaitu 1). Waktu pelayanan yang masih terkesan lambat dikarenakan waktu pelayanan yang tidak pasti; 2) Tingkat pemahaman aparatur terkait dengan pelayanan yang diberikan ke masyarakat masih kurang; 3) Sarana dan Prasarana yang masih terbatas mengakibatkan lambatnya proses pelayanan administrasi di kantor Desa Hulawa, Kecamatan Paguyaman, Kabupaten Boalemo; 4) Kurangnya responsivitas terhadap pelayanan kepada masyarakat mengakibatkan masyarakat harus menunggu untuk menerima pelayanan.

Dalam upaya menangani permasalahan yang terjadi, maka langkah awal yang harus dilakukan yaitu memberikan edukasi dan penguatan kepada aparatur pemerintah desa untuk selalu memberikan pelayanan yang responsif dan berkualitas agar terciptanya pemerintahan yang baik dan profesional.

## **1.3 Teknologi/Metode yang digunakan**

Metode yang digunakan dalam pengabdian ini yaitu berupa edukasi dan penguatan kepada aparatur pemerintah desa di Desa Hulawa, Kecamatan Paguyaman, Kabupaten Boalemo terkait dengan Membangun Birokrasi yang Melayani dan Responsif. Metode edukasi ini bertujuan untuk memberi edukasi dan penguatan kepada pemerintah desa setempat untuk selalu berupaya memberikan pelayanan yang responsif kepada masyarakat desa setempat demi mewujudkan pemerintahan yang baik dan profesional.

## **1.4 Kelompok Sasaran, Potensi dan Permasalahannya**

Kelompok yang menjadi mitra dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah Desa Hulawa yang terletak di Kecamatan Paguyaman, Kabupaten Boalemo Provinsi Gorontalo. Berdasarkan observasi awal peneliti dilapangan melalui wawancara dengan beberapa tokoh masyarakat setempat, permasalahan yang sering terjadi terkait pelayanan publik di Desa Hulawa Kecamatan Paguyaman Kabupaten Boalemo yaitu kurangnya responsifitas pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti tidak adanya kepastian waktu dalam pelayanan, tingkat pemahaman aparatur terkait dengan pelayanan yang diberikan ke masyarakat masih kurang, sarana dan prasarana yang masih terbatas mengakibatkan lambatnya proses pelayanan administrasi di kantor Desa Hulawa Kecamatan Paguyaman Kabupaten Boalemo.

kurangnya responsivitas terhadap pelayanan kepada masyarakat mengakibatkan masyarakat harus menunggu untuk menerima pelayanan

### **1.5 Tujuan**

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan kegiatan pengabdian pada masyarakat ini adalah:

1. Meningkatkan kapasitas aparatur pemerintah desa dalam membangun birokrasi yang melayani dan responsif di Desa Hulawa, Kecamatan Paguyaman, Kabupaten Boalemo
2. Menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan profesional di Desa Hulawa, Kecamatan Paguyaman, Kabupaten Boalemo

### **1.6 Manfaat**

Kegiatan pengabdian pada masyarakat di Desa Hulawa, Kecamatan Paguyaman, Kabupaten Boalemo ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

1. Bagi pemerintah desa; diharapkan melalui kegiatan ini dapat menjadi bahan masukan kepada seluruh aparat desa untuk lebih meningkatkan lagi responsivitasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Hulawa, Kecamatan Paguyaman, Kabupaten Boalemo
2. Bagi masyarakat desa: Sebagai bahan kajian dan masukan kepada masyarakat untuk mengkritisi terkait dengan responsivitas pelayanan agar terciptanya pelayanan yang berkualitas dan profesional di Desa Hulawa, Kecamatan Paguyaman, Kabupaten Boalemo



## **BAB II**

### **TARGET DAN LUARAN**

#### **2.1 Target**

Indikator capaian program Pengabdian pada Masyarakat yang dituju adalah:

1. Terselenggaranya pengabdian pada masyarakat oleh Dosen Program Studi S1 Administrasi Publik Universitas Negeri Gorontalo dalam upaya membangun birokrasi yang melayani dan responsif melalui peningkatan kapasitas aparatur pemerintah di Desa Hulawa, Kecamatan Paguyaman, Kabupaten Boalemo.
2. Makin meningkatkannya kapasitas aparatur desa dalam memberikan pelayanan yang responsif kepada masyarakat di Desa Hulawa, Kecamatan Paguyaman, Kabupaten Boalemo

#### **2.2 Luaran**

Berdasarkan target kegiatan pengabdian diatas, maka yang menjadi luaran dari program ini adalah:

- 1). Laporan hasil pengabdian kepada pihak lembaga terkait,
- 2). Jurnal Ilmiah terakreditasi Sinta
- 3). HKI

## **BAB III**

### **METODE PELAKSANAAN**

#### **3.1 Persiapan**

Sebelum kegiatan edukasi dan penguatan ini dilaksanakan, tim melakukan observasi dan wawancara dengan masyarakat terkait dengan permasalahan pelayanan publik yang ada di Kantor Desa Hulawa, Kecamatan Paguyaman, Kabupaten Boalemo, hal ini bertujuan untuk untuk mengetahui lebih dalam lagi terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat kepada masyarakat yang ada di Desa Hulawa, Kecamatan Paguyaman, Kabupaten Boalemo.

Kegiatan ini dilakukan bersama tim yang terdiri dari ketua dan anggota tim pelaksana. Dari hasil observasi inilah maka tim menyusun tahapan yang perlu dilakukan dalam kegiatan pengabdian pada masyarakat, sehingga dapat memberikan solusi terhadap permasalahan yang dialami oleh masyarakat terkait dengan kurangnya responsifitas dalam pelayanan publik di Desa Hulawa, Kecamatan Paguyaman, Kabupaten Boalemo.

#### **3.2 Pelaksanaan**

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dikemas dalam bentuk edukasi dan penguatan berupa pemaparan atau penjelasan terkait dengan tema pengabdian yaitu “Membangun Birokrasi Yang Melayani dan Responsif Melalui Peningkatan Kapasitas Aparatur Pemerintah di Desa Hulawa, Kecamatan Paguyaman, Kabupaten Boalemo. Setelah itu penyaji membuka diskusi serta tanya jawab bagi audience. Dalam kegiatan ini semua materi yang berhubungan dipersiapkan dalam slide persentasi.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **4.1. Hasil kegiatan**

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo tahun 2024 ini diselenggarakan secara mandiri dan dilaksanakan di Desa Hulawa Kecamatan Paguyaman, Kabupaten Boalemo. Kegiatan ini dilaksanakan pada Hari Senin tanggal 2 Desember 2024 pukul 10.00 – 13.00 Wita bertempat di Aula Kantor Desa Hulawa Kecamatan Paguyaman Kabupaten Boalemo.

Tim pelaksana kegiatan adalah Dosen pada Jurusan S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo yang menjalankan salah satu fungsi Tridharma Perguruan Tinggi yaitu melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan melibatkan beberapa orang mahasiswa jurusan S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo. Tim pelaksana kegiatan pengabdian ini memiliki bidang keilmuan yang memadai sebagai salah satu narasumber dalam memberikan edukasi kepada pemerintah desa Hulawa terkait dengan birokrasi melayani dan responsif. Kegiatan ini juga dilaksanakan sebagai bentuk respon dari tim pengabdian atas berbagai permasalahan yang terjadi di masyarakat terutama yang berkaitan dengan biokrasi dan pelayanan publik.

Kegiatan ini diawali dengan melakukan obsevasi terlebih dahulu tentang keadaan aparat desa di Desa Hulawa Kecamatan Paguyaman Kabupaten Boalemo dengan cara melakukan observasi dan mewawancarai masyarakat setempat terkait bentuk dan respon aparat Desa Hulawa dalam memberikan peyanan kepada masyarakat.

Pada pelaksanaannya, kegiatan ini dihadiri oleh Kepada Desa beserta seluruh staf yang berjumlah 18 orang. Selama kegiatan berlangsung, materi dipaparkan oleh Rahmatia Pakaya, S.E., M.Si, kemudian dilanjutkan dengan sesi tanya jawab yang ditanggapi oleh Alfiyah

Agussalim, S.A.P., M.AP., dan Abdul Mukhlis Akuba, S.E., M.Si. Kegiatan ini berlangsung selama 3 jam karena para aparat begitu antusias dalam memberikan pertanyaan dan tanggapan terkait materi yang disampaikan.

#### **4.2. Pembahasan**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dicantumkan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan. Pelayanan publik merupakan tugas dari pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah. Ujung tombak pelayanan publik dimulai dari tingkat Desa sebagaimana pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa dicantumkan bahwa Desa berkewajiban memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Desa. Sementara itu salah satu hak masyarakat Desa adalah berhak mendapatkan informasi dari Pemerintah Desa serta mengawasi kegiatan penyelenggaraan Pemerintah Desa, pelaksanaan Pembangunan Desa, pembinaan dan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa.

Selain itu, berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa dicantumkan juga bahwa salah satu tujuan dari pengaturan desa adalah meningkatkan pelayanan publik bagi warga masyarakat Desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum. Agar hak masyarakat desa terpenuhi, tentunya aparat desa harus menjalankan kewajibannya dengan baik sebagaimana amanat Undang-Undang dan juga SOP yang telah ditetapkan terkait tugas dan fungsi masing-masing aparat Desa. Pelayanan publik akan berjalan dengan baik dan berkualitas apabila didukung oleh Sumber Daya Manusia yang kompeten dan juga dukungan teknologi yang memadai.

Pelayanan publik di Desa Hulawa secara umum telah dikategorikan baik dan memadai terlihat dari sumber daya manusia dan dari segi dukungan teknologi. Untuk itu salah satu hal yang perlu ditingkatkan untuk menunjang kualitas pelayanan di Desa Hulawa adalah responsivitas aparat desa dalam memberikan pelayanan. Responsivitas dalam pelayanan publik di Desa Hulawa sangat diperlukan karena pelayanan berbasis elektronik belum diterapkan di Desa Hulawa. Apabila pelayanan berbasis elektronik telah diterapkan secara maksimal di Desa Hulawa, maka masyarakat akan lebih mudah mengakses pelayanan secara mandiri.

Namun karena pelayanan belum berbasis elektronik, maka aparat desa harus lebih responsif terhadap pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, bukan hanya pada saat mendapatkan kendala dalam pengoperasian pelayanan elektronik tetapi mulai dari identifikasi kebutuhan pelayanan masyarakat. Jadi dengan adanya kegiatan pengabdian ini, aparat desa lebih memahami makna responsif dalam pelayanan publik dan memberikan respon yang lebih baik terhadap kebutuhan pelayanan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 2015. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol. 64, No. 1: 12- 37
- Dwiyanto, Agus. Dkk, 2003.Reformasi 2008. Reformasi Publik Yogyakarta: Di Birokrasi Indonesia. Gajah Mada University Press.
- Lukman, Sampara. 2003. Manajemen Kualitas Pelayanan (cetakan kedua). Jakarta: STIA-LAN
- Spiro, Herberr,J. 1969. *Responsibility in Government*. New York: Van Nostrand Reinhold Company.
- Subarsono. A.G. 2006. Pelayanan Publik yang efisien, Responsif dan non Partison. Yogyakarta: Gadjahmada University Press.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

## Lampiran 1. Biodata Ketua dan Anggota Tim Pengusul

### 1. Biodata Ketua tim Pengusul

1.	Nama Lengkap	Rahmatia Pakaya, SE., M.Si
2.	Jenis Kelamin	Perempuan
3.	Jabatan Fungsional	Asisten Ahli
4.	NIP/NIK/Identitas lainnya	198910152024212001
5.	Tempat dan TanggalLahir	Gorontalo, 15 Oktober 1989
6.	Alamat Rumah	Jl.Botuliyodu, Kel.Pohe, Kec. Hulonthalangi, Provinsi Gorontalo
6.	E-mail	<a href="mailto:rahmatiapakaya@ung.ac.id">rahmatiapakaya@ung.ac.id</a>
7.	Nomor Telepon/HP	082244966856
8.	Alamat Kantor	Jl. Jend. Sudirman No. 6 Kota Gorontalo
9.	Nomor Telepon/Faks	0435-821752
10.	Lulusan yang Telah Dihilaskan	
11.	Mata Kuliah yang Diampuh	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sejarah Pemikiran Administrasi Publik</li><li>2. Sejarah Perkembangan Administrasi Publik</li><li>3. Ekonomi Publik</li><li>4. Ekonomi Politik Pembangunan</li><li>5. Etika Administrasi Publik</li><li>6. Manajemen SDM Sektor Publik</li><li>7. Perencanaan Pembangunan</li><li>8. Kebijakan Publik</li><li>9. Patologi Birokrasi</li><li>10. Pengembangan Organisasi</li></ol>

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila dikemudian hari ternyata dijumpai ketidaksesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima resikonya.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan Pengabdian Kolaboratif atas biaya mandiri tahun 2024.

Gorontalo, 11 Noverber 2024



**Rahmatia Pakaya, SE., M.Si**  
NIP. 198910152024212001

## Lampiran 2. Biodata Ketua dan Anggota Tim Pengusul

### 2. Biodata Anggota tim Pengusul

#### A. Identitas Diri

1.	Nama Lengkap	Alfiyah Agusalm, S.A.P., M.A.P
2.	Jenis Kelamin	Perempuan
3.	Jabatan Fungsional	Asisten Ahli
4.	NIP/NIK/Identitas lainnya	199307182023212039
5.	Tempat dan TanggalLahir	Ujung Pandang, 18 Juli 1993
6.	Alamat Rumah	Jl. Taman Hiburan 1, Perumahan Bumi Wongkaditi Permai 2, Kel. Wongkaditi Barat
6.	E-mail	alfiyahagusalm@ung.ac.id
7.	Nomor Telepon/HP	085399399495
8.	Alamat Kantor	Jl. Jend. Sudirman No. 6 Kota Gorontalo
9.	Nomor Telepon/Faks	0435-821752
10.	Lulusan yang Telah Dihasilkan	
11.	Mata Kuliah yang Diampuh	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sejarah Pemikiran Administrasi Publik</li><li>2. Sejarah Perkembangan Administrasi Publik</li><li>3. Perbandingan Administrasi Negara</li><li>4. Ekonomi Politik Pembangunan</li><li>5. Etika Administrasi Publik</li><li>6. Manajemen SDM Sektor Publik</li><li>7. Perencanaan Pembangunan</li><li>8. Kebijakan Publik</li><li>9. Patologi Birokrasi</li><li>10. Pengembangan Organisasi</li></ol>



### Lampiran 3. Biodata Ketua dan Anggota Tim Pengusul

1.	Nama Lengkap	Abdul Mukhlis Akuba S.E., M.Si
2.	Jenis Kelamin	Laki-laki
3.	Jabatan Fungsional	-
4.	NIP/NIK/Identitas lainnya	8976830022
5.	Tempat dan Tanggal Lahir	Gorontalo, 20 Februari 1988
6.	Alamat Rumah	Jln. Moh. Yamin Kelurahan Limba B Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo
6.	E-mail	<a href="mailto:abdul.mukhlis@ung.ac.id">abdul.mukhlis@ung.ac.id</a>
7.	Nomor Telepon/HP	082259545952
8.	Alamat Kantor	Jl. Jend. Sudirman No. 6 Kota Gorontalo
9.	Nomor Telepon/Faks	-
10.	Lulusan yang Telah Dihilangkan	-
11.	Mata Kuliah yang Diampuh	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Manajemen Pelayanan Publik</li><li>2. Komunikasi Dan Advokasi Kebijakan</li><li>3. Perilaku Organisasi</li><li>4. Etika Administrasi Publik</li><li>5. Manajemen Pelayanan Publik Governansi Digital</li></ol>

## DOKUMENTASI





DAFTAR HADIR PENGABDIAN MASYARAKAT DESA HULAWA

N0	NAMA	KETERANGAN	TANDA TANGAN
1.	Rahmatul Hana	Mahasiswa	
2.	Rustam Afe	HADES	
3.	DM' Indes Yuliani	Dosen	
4.	Rustam Teloji	Dr. g. r.	
5.	Tya Pakay	Dosen	
6.	Adul Muklis Akuba	dosen	
7.	Ratna Atokun	Memdes Hulawa	
8.	Sumarto pote	BPD	
9.	Ningsi Dakio	Sekdes	
10.	Ponin Mns	Kamt keuangan	
11.	Firdian Saiban	BPD	
12.	Rustan Tamu	lembur umum	
13.	Aswin Kasim	Kasim pedagang	
14.	Muzjama H. Ribuni	op desa	
15.	Ulfaan P. Alie	BPD	
16.	DEPRYANTI DAUD	KADER posyandu	
17.	Hastren Amala	BPD	
18.	NON FIOR ENDEY	KADER posyandu	
19.	RISMAWATI FAHIR	DASAWISMA	
20.	sinnya Hentao	Mahasiswa	
21.	Rahman Lahaban	Mahasiswa	
22.	Abdul M. Akuba	"	
23.	YONGKI TINIA	KADUS	
24.	Darriusna Kasim	KADES	
25.	PETRIANI DAUD	BADUS	
26.	Sularto Rahum	PERPUS	
27.	Marta agus	sub PPKBD	
28.	LISTIYAWATI MA'RUUF	MASISWA	
29.	WILANDARI Abdul latif	"	
30.	Rizka Nurrahma Pahoun	"	