

**EVALUASI PROGRAM PEJABAT SILATURAHMI DAN BEKERJA
DI DESA (PRAKARSA) DALAM PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN TEBO
TAHUN 2022-2023**

(Tesis)

Oleh

**Aflah Rasyid Ridho
NPM 2326021011**



**PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

**EVALUASI PROGRAM PEJABAT SILATURAHMI DAN BEKERJA
DI DESA (PRAKARSA) DALAM PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN TEBO
TAHUN 2022-2023**

Oleh

Aflah Rasyid Ridho

Tesis

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN**

Pada

**Jurusan Magister Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

ABSTRAK

EVALUASI PROGRAM PEJABAT SILATURAHMI DAN BEKERJA DI DESA (PRAKARSA) DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN TEBO TAHUN 2022-2023

Oleh

Aflah Rasyid Ridho

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh diterbitkannya Keputusan Bupati Tebo Nomor 891 Tahun 2022 tentang pelaksanaan Program Pejabat Silaturahmi dan Bekerja di Desa (PRAKARSA) sebagai inovasi pelayanan publik untuk mendekatkan pelayanan pemerintah daerah kepada masyarakat desa, khususnya di wilayah yang sulit dijangkau. Program ini telah dilaksanakan di beberapa desa pada setiap kecamatan, namun tidak dilanjutkan pada tahun 2023, sehingga perlu dikaji pelaksanaan program serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik di Kabupaten Tebo. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan Program PRAKARSA dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model SERVQUAL yang meliputi lima dimensi, yaitu *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Program PRAKARSA berjalan cukup baik sebagai bentuk pelayanan publik langsung. Kehadiran pejabat daerah dan perangkat organisasi di desa membuka ruang komunikasi dua arah, mempermudah akses pelayanan, serta memungkinkan identifikasi persoalan masyarakat secara cepat. Namun, pelaksanaan program masih bersifat situasional dan belum didukung oleh standar operasional prosedur (SOP), sistem monitoring, serta mekanisme tindak lanjut yang terstruktur, sehingga keberlanjutan pelayanan belum terjamin secara optimal. Dari sisi dampak terhadap kualitas pelayanan publik, capaian program menunjukkan hasil yang bervariasi. Dimensi *tangible* memperlihatkan ketersediaan sarana pelayanan inti dan profesionalitas aparatur, meskipun kualitas fasilitas fisik belum merata. Dimensi *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* cukup baik pada saat pelaksanaan kegiatan, namun melemah pada tahap tindak lanjut. Sementara itu, dimensi *empathy* menjadi kekuatan utama program melalui pendekatan pelayanan yang humanis dan kedekatan antara pemerintah dan masyarakat desa. Secara keseluruhan, Program PRAKARSA berkontribusi positif dalam mendekatkan pelayanan publik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat, namun memerlukan penguatan aspek kelembagaan agar kualitas pelayanan publik dapat terjaga secara konsisten dan berkelanjutan.

Kata kunci: Program PRAKARSA, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, Kabupaten Tebo.

ABSTRACT

EVALUATION OF THE OFFICIALS' FRIENDSHIP AND WORK IN THE VILLAGE (PRAKARSA) PROGRAM TO IMPROVE THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN TEBO REGENCY IN 2022-2023

By

Aflah Rasyid Ridho

This research is motivated by the issuance of Tebo Regent Decree Number 891 of 2022 concerning the implementation of the Officials' Meeting and Working in Villages (PRAKARSA) Program as a public service innovation to bring local government services closer to village communities, especially in hard-to-reach areas. This program has been implemented in several villages in each sub-district, but was discontinued in 2023, necessitating a study of the program's implementation and its impact on the quality of public services in Tebo Regency. This study aims to analyze the implementation of the PRAKARSA Program and its impact on the quality of public services. The study used a qualitative approach with data collection techniques through in-depth interviews, observation, and documentation. Data analysis was conducted using the SERVQUAL model, which includes five dimensions: reliability, tangibles, responsiveness, assurance, and empathy. The results showed that the implementation of the PRAKARSA Program was quite successful as a form of direct public service. The presence of local officials and organizational staff in villages opened up two-way communication, facilitated access to services, and enabled rapid identification of community problems. However, program implementation remains situational and lacks support from standard operating procedures (SOPs), a monitoring system, and a structured follow-up mechanism, thus ensuring optimal service continuity. In terms of impact on public service quality, program outcomes vary. The tangible dimension demonstrates the availability of core service facilities and the professionalism of staff, although the quality of physical facilities is uneven. The reliability, responsiveness, and assurance dimensions performed well during implementation but weakened during the follow-up phase. Meanwhile, empathy is the program's primary strength, fostering a humanistic approach to service delivery and fostering closeness between the government and village communities. Overall, the PRAKARSA Program has made a positive contribution to bringing public services closer and increasing public trust, but requires institutional strengthening to ensure consistent and sustainable service quality.

Keywords: *PRAKARSA Programme, Public Services, Service Quality, SERVQUAL, Tebo Regency,*

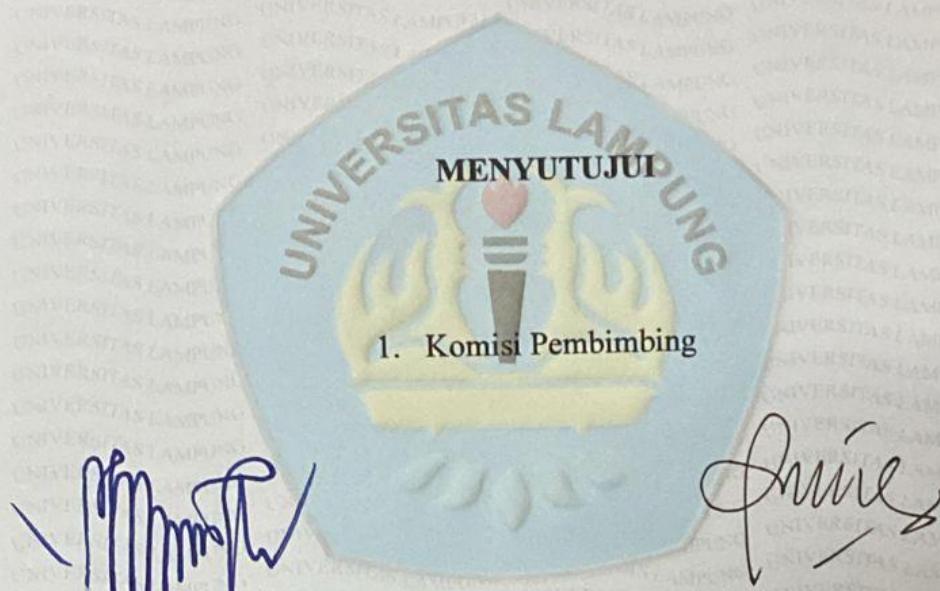
Judul Tesis : **EVALUASI PROGRAM PEJABAT SILATURAHMI DAN BEKERJA DI DESA (PRAKARSA) DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN TEBO TAHUN 2022-2023**

Nama Mahasiswa : **Afrah Rasyid Ridho**

NPM : **2326021011**

Program Studi : **Magister Ilmu Pemerintahan**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



Dr. Maulana Mukhlis, S.Sos., M.I.P
NIP. 197804302008121001

Prof. Dr. Feni Rosalia, M.Si.
NIP. 196902191994032001

2. Ketua Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lampung

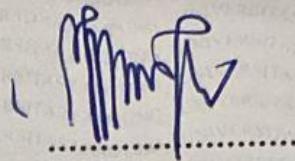
Prof. Dr. Feni Rosalia, M.Si.
NIP. 196902191994032001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua

: **Dr. Maulana Mukhlis, S.Sos., M.I.P.**

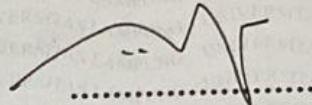
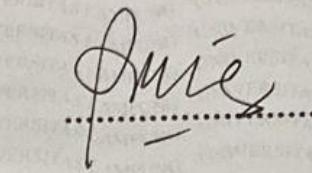


Sekretaris

: **Prof. Dr. Feni Rosalia, M.Si.**

Penguji Utama

: **Dr. Pitojo Budiono, M.Si.**



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, M.Si.

NIP. 197608212000032001



3. Direktur Program Pascasarjana Universitas Lampung

Prof. Dr. Ir. Murhadi, M.Si.

NIP. 196403261989021001

Tanggal Lulus Ujian Tesis: **6 Januari 2026**

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS DAN HAK INTELEKTUAL

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Tesis dengan judul “Evaluasi Program Pejabat Silaturahmi Dan Bekerja Di Desa (Prakarsa) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Tebo Tahun 2022-2023” adalah hasil karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan atas karya penulis lain dengan cara yang tidak sesuai dengan etika ilmiah yang berlaku dalam masyarakat akademik atau yang disebut *plagiarisme*.
2. Hal intelektual atas karya ilmiah ini diserahkan sepenuhnya kepada Universitas Lampung.

Atas pernyataan ini, apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya ketidakbenaran, saya bersedia menanggung akibat dan sanksi yang diberikan kepada saya. Saya juga bersedia dan sanggup dituntut sesuai dengan hukum yang berlaku.

Bandar Lampung, 6 Januari 2026

Yang membuat pernyataan,



Aflah Rasyid Ridho
NPM. 2326021011

RIWAYAT HIDUP



Aflah Rasyid Ridho lahir di Provinsi Jambi, Kota Jambi pada 04 Juli 2000. Anak semata wayang yang lahir dari pasangan Papa **“Azhari, S.Pd., M.Pd.”** dan Ibu **“Dra. Rusminiwati, S.Pd.”**. Penulis berasal dari keluarga guru dan memiliki latar belakang sebagai anggota Pramuka. Setelah menyelesaikan sekolah dasar di dusun, penulis melanjutkan pendidikan di Pondok Pesantren An-Nur Tangkit, Kabupaten Muaro Jambi, dengan menempuh pendidikan formal pada jenjang Madrasah Tsanawiyah (MTs) dan Madrasah Aliyah (MA) selama enam tahun. Selanjutnya, penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi sembari mengabdikan diri di Pondok Pesantren An-Nur Tangkit selama kurang lebih tiga tahun. Pengalaman pendidikan dan pengabdian tersebut menjadi bagian dari proses pembelajaran penulis dalam menumbuhkan sikap disiplin, tanggung jawab, dan kepedulian sosial. Pada jenjang sarjana (S1), penulis menempuh pendidikan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan dan aktif dalam berbagai kegiatan organisasi kemahasiswaan.

Penulis terlibat dalam Himpunan Mahasiswa Program Studi (HMP) Ilmu Pemerintahan, serta berperan dalam pengembangan Studio Ilmu Pemerintahan sebagai penanggung jawab bidang media. Selain itu, penulis juga menjalankan peran sebagai penanggung jawab media dan Komunikasi dan Informasi (Kominfo) dalam kegiatan kepramukaan di Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi pada periode 2020–2022. Dalam bidang kepramukaan, penulis pernah menjabat sebagai Kepala Bidang Kominfo Racana Pramuka UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi serta mewakili universitas dalam ajang nasional Perkemahan Wirakarya Nasional (PWN) PTKIN Tahun 2021 yang diselenggarakan di UIN Raden Fattah Palembang, serta kegiatan kepramukaan lainnya.

Sebelum melanjutkan studi pada jenjang magister, penulis menjalani berbagai kegiatan kerja secara mandiri dan *freelance*, antara lain sebagai mitra layanan transportasi daring, instruktur kegiatan kepramukaan dan olahraga, serta terlibat dalam pengelolaan Studio Ilmu Pemerintahan dan pembinaan mahasiswa dalam kegiatan jasa dokumentasi dan media pada acara wisuda, yudisium, dan kegiatan akademik lainnya. Upaya tersebut dilakukan sebagai bagian dari kemandirian penulis dalam mempersiapkan studi lanjutan. Setelah melalui dua kali proses seleksi, penulis diterima sebagai mahasiswa Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Pada semester kedua masa studi magister, penulis dinyatakan lulus seleksi Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) dan saat ini bertugas di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kabupaten Lebong pada bidang Perencanaan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan (PEPD).

MOTTO

“*Nothing Easily But No Something Imposibble*”.

وَمَا اللَّهُ إِلَّا بَعْدَ التَّعَبِ

“Tidak ada kenikmatan kecuali setelah kesusahan”.

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ
رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذنَا إِنْ نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا
إِصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِنْ قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا
طَاقَةَ لَنَا بِهِ وَاعْفُ عَنَّا وَاغْفِرْ لَنَا وَارْحَمْنَا أَنْتَ مَوْلَانَا
فَانْصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكُفَّارِينَ ﴿٢٨٦﴾

“Allah tidak membebani seseorang, kecuali menurut kesanggupannya.

Baginya ada sesuatu (pahala) dari (kebajikan) yang diusahakannya dan terhadapnya ada (pula) sesuatu (siksa) atas (kejahatan) yang diperbuatnya. (Mereka berdoa,) “Wahai Tuhan kami, janganlah Engkau hukum kami jika kami lupa atau kami salah.

Wahai Tuhan kami, janganlah Engkau bebani kami dengan beban yang berat sebagaimana Engkau bebankan kepada orang-orang sebelum kami. Wahai Tuhan kami, janganlah Engkau pikulkan kepada kami apa yang tidak sanggup kami memikulnya. Maafkanlah kami, ampunilah kami, dan rahmatilah kami. Engkaulah pelindung kami. Maka, tolonglah kami dalam menghadapi kaum kafir.” Q.S Al-Baqarah (286).

PERSEMBAHAN



Kupersembahkan tesis ini kepada:

Dengan penuh rasa hormat dan kasih sayang, karya ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua tercinta, Ibunda Rusminiawati dan Ayahanda Azhari, sosok yang senantiasa memberikan cinta, doa, dan dukungan tanpa henti dengan penuh ketulusan. Dalam setiap keadaan yang terasa sulit dan tidak memungkinkan, Ayah dan Ibu selalu hadir mendorong penulis untuk terus melangkah dengan keyakinan dan keberanian.

Setiap peluh kasih dan pengorbanan yang telah diberikan tidak akan pernah sebanding dengan apa pun yang dapat penulis balaskan. Karya ini menjadi salah satu bukti dari doa dan dukungan yang senantiasa mengiringi setiap langkah penulis. Oleh karena itu, izinkanlah penulis mempersembahkan karya ini sebagai bentuk baktiku kepada Ayah dan Ibu.

Ya Allah, jadikanlah karya ini sebagai salah satu ikhtiar penulis untuk membalas kebaikan dan mengangkat derajat kedua orang tua.

Karya ini juga, penulis persembahkan kepada saudara-saudaraku di mana pun berada, serta kepada almamater tercinta Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Lampung. Semoga senantiasa berkembang, unggul, dan terdepan dalam mencetak generasi yang berintegritas dan berkualitas.

SANWACANA



Alhamdulillah atas berkat Rahmat dan ridho-Nya Penulis dapat menyelesaikan naskah tesis dengan judul “Evaluasi Program Pejabat Silaturahmi Dan Bekerja Di Desa Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Tebo Tahun 2022-2023” sebagai salah satu syarat meperoleh gelar Magister di Program Studi Pascasarjana Magister Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan naskah tesis ini jauh dari kesempurnaan, maka dari itu dalam prosesnya banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung. Penulis mengharapkan penelitian ini dapat menjadi langkah awal untuk peneliti lainnya untuk meneliti topik serupa dengan objek yang berbeda.

Pada kesempatan ini, izinkan penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.S., I.P.M. selaku Rektor Universitas Lampung
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Murhadi, M.Si. selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Lampung
3. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, M.Si. selaku Dekan FISIP Universitas Lampung
4. Ibu Prof. Dr. Feni Rosalia, M.Si. Ibu Prof. Dr. Feni Rosalia, M.Si. selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Lampung sekaligus Pembimbing Pendamping, yang senantiasa memberikan arahan, bimbingan, serta masukan konstruktif kepada penulis selama proses akademik dan penyusunan tesis. Penulis

mengucapkan terima kasih atas ilmu, dukungan, serta kritik dan saran yang diberikan sebagai bagian dari penyempurnaan tesis ini. Semoga Ibu Prof. Dr. Feni Rosalia, M.Si. beserta keluarga senantiasa diberikan kesehatan dan kemudahan dalam setiap urusan oleh Allah SWT. Aamiin.

5. Bapak Dr. Maulana Mukhlis, S.Sos., M.I.P. selaku Pembimbing Utama sekaligus Pembimbing Akademik, yang telah membimbing dan mendampingi penulis sejak awal masa perkuliahan hingga akhir masa studi. Penulis mengucapkan terima kasih atas bimbingan, masukan, kritik, dan saran yang diberikan secara substansial dan konstruktif dalam penyusunan tesis ini, serta atas peran beliau dalam membentuk mental, karakter, kesabaran, dan menumbuhkan keyakinan penulis dalam menjalani proses akademik. Semoga Bapak Dr. Maulana Mukhlis, S.Sos., M.I.P. beserta keluarga senantiasa diberikan kesehatan dan kemudahan dalam setiap urusan oleh Allah SWT. Aamiin.
6. Bapak Dr. Pitojo Budiono, M.Si. selaku Ketua Penguji yang telah memberikan perhatian, arahan, serta penilaian kritis dan objektif dalam proses pengujian tesis. Penulis mengucapkan terima kasih atas berbagai masukan, kritik, dan saran yang diberikan, baik secara substansial maupun metodologis, yang sangat bermanfaat dalam penyempurnaan tesis ini. Semoga Bapak Dr. Pitojo Budiono, M.Si. beserta keluarga senantiasa diberikan kesehatan dan kemudahan dalam setiap urusan oleh Allah SWT. Aamiin.
7. Segenap Dosen Magister Ilmu Pemerintahan UNILA dan Staf Sekretariat yang selalu membantu berbagai hal administrasi dan lainnya selama proses menyelesaikan studi.
8. Terimakasih kepada Mas Penda, Mbak Vivi dan Mbak Fitri selaku staff sekretariat MIP yang senantiasa membantu penulis dalam berbagai urusan administrasi dan kebutuhan akademik lainnya selama proses penyelesaian studi.
9. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Azhari, M.Pd dan Ibunda Dra.Rusminiwati, S.Pd yang senantiasa melimpahkan kasih sayang, cinta, doa, serta dukungan moril dan materiil dalam setiap perjalanan hidup

penulis. Segala pengorbanan yang telah diberikan tidak akan pernah terbalaskan oleh apa pun. Semoga pencapaian ini menjadi keberkahan dan ikhtiar penulis untuk membahagiakan Ayah dan Ibunda. Doa terbaik penulis panjatkan, semoga Ayahanda dan Ibunda senantiasa diberikan kesehatan, umur yang panjang, serta kesempatan untuk menyaksikan setiap langkah dan pencapaian anakmu ini. Aamiin.

10. Kepada seluruh kerabat keluarga tercinta di mana pun berada, penulis mengucapkan terima kasih atas doa, perhatian, dan dukungan yang senantiasa diberikan, khususnya pada masa-masa sulit yang penulis hadapi. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada para sepupu, paman, dan bibi, termasuk yang telah berpulang, atas segala bantuan dan doa yang mengiringi perjalanan penulis hingga tahap ini.
11. Seluruh informan yang telah berkenan meluangkan waktu serta memberikan data dan informasi secara komprehensif bagi kelancaran penelitian ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Bapak H. Aspan, S.T. selaku Penjabat Bupati Kabupaten Tebo; Bapak Joko Ardiawan, S.P. selaku Asisten II Bidang Perekonomian dan Pembangunan Daerah Kabupaten Tebo; Bapak Septiansyah, S.T. selaku Sekretaris Bappeda Litbang Kabupaten Tebo; Bapak Prayitno, S.E. selaku Kepala Bidang Pemerintahan dan Kelembagaan Desa Kabupaten Tebo; Datuk Novriadi, S.Pd., M.Pd. selaku tokoh masyarakat Kabupaten Tebo (Datuk Temenggung Setio Budayo); serta Bapak Dr. Samsuddin, S.Sos., M.I.P. selaku pengamat kebijakan dari perspektif akademis sekaligus Rektor Universitas Nurdin Hamzah. Penulis mengucapkan terima kasih atas dukungan, keterbukaan, dan kesediaan para informan dalam memberikan informasi yang sangat berarti bagi penyusunan dan penyempurnaan tesis ini.
12. Teruntuk Kepada Squad RTJM, penulis menyampaikan terima kasih atas kebersamaan yang telah terjalin tidak hanya sebagai rekan diskusi, tetapi juga sebagai keluarga dalam perjalanan akademik dan kehidupan. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada Abangda Etro Jaya Sinaga, M.I.P., yang hadir sebagai sahabat, panutan, sekaligus senior yang dengan

ketulusan membimbing, menguatkan, dan mengarahkan penulis hingga berada pada tahap ini. Penulis sampaikan Terima kasih kepada Lek Toni Roma Dona, M.I.P., yang sejak jenjang sarjana hingga magister senantiasa menjadi bagian dari sistem pendukung utama, memberikan dorongan, perhatian, dan kepercayaan ketika penulis berada pada masa-masa sulit. Kepada Jok Aldi Afrihadi, M.I.P., penulis mengucapkan terima kasih atas kebersamaan sebagai sahabat diskusi dalam berbagai topik, teman berbagi keluh kesah, serta rekan seperjuangan yang setia menemani setiap proses.

Ucapan terima kasih yang mendalam penulis sampaikan kepada Der Andhika Purbakala Rona, M.I.P. sahabat yang dihadirkan Allah sebagai penuntun dan keluarga selama penulis menempuh pendidikan di Provinsi Lampung, khususnya dalam membantu proses adaptasi disini. Tidak kalah penting, penulis menyampaikan apresiasi dan rasa syukur yang mendalam kepada sahabat-sahabat yang dengan penuh kepedulian telah merawat, mendampingi, dan menguatkan penulis pada masa sakit kritis yang dialami pada tahun 2024. Kepedulian, ketulusan, dan kehadiran mereka menjadi bukti nyata ikatan kekeluargaan yang melampaui sekadar persahabatan. Semoga ikatan persaudaraan ini senantiasa terjaga, dan semoga kesuksesan menyertai setiap langkah kita semua.

13. Teruntuk teman-teman seperjuangan di MIP 2023, Ike, Suci, Asa, Fifi, Salsa, Pak Murizal, Iko, Bang Hendra, Bang Aziz dan Bang Okta. Terimakasih telah menjadi teman seperjuangan yang memberikan warna bagi penulis selama menempuh pendidikan di MIP.
14. Teruntuk Kepada keluarga baru di lingkungan tempat kerja, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya atas pengertian, dukungan, dan kebersamaan yang diberikan selama proses penyelesaian tesis ini. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada pimpinan penulis, Bapak Kepala Badan (Kaban Bappeda), Kepala Bidang PEPD, serta Sub koordinator Data, dan teman seruangan. Yang dengan kebijaksanaan dan empati telah memberikan ruang, kepercayaan, serta dukungan moral kepada penulis untuk menuntaskan kewajiban akademik di tengah tanggung jawab profesional.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada rekan-rekan seangkatan CPNS Bappeda Lebong Tahun 2024, yang telah menjadi keluarga baru dalam proses adaptasi dan pengabdian. Dukungan, kebersamaan, dan semangat saling menguatkan yang terbangun menjadi bagian penting dari perjalanan penulis dalam menyelesaikan studi magister ini. Semoga kebersamaan ini senantiasa terjaga dan menjadi awal pengabdian yang bermanfaat bagi daerah dan masyarakat.

Bandar Lampung, 6 Januari 2026

Aflah Rasyid Ridho

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR SINGKATAN	vi
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.4.1 Manfaat Teoritis	13
1.4.2 Manfaat Praktis	13
II. KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Konsep Evaluasi Program Pelayanan Publik.....	15
2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	16
2.3 Teori Kualitas Pelayanan Publik.....	19
2.4 Kerangka Pemikiran	25
III. METODE PENELITIAN	31
3.1 Tipe Penelitian.....	31
3.2 Lokasi Penelitian	33
3.3 Fokus Penelitian	33
3.4 Informan	40
3.5 Jenis dan Sumber Data	42

3.5.1	Data Primer.....	42
3.5.2	Data Sekunder.....	43
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6.1	Wawancara.....	44
3.6.2	Dokumentasi.....	46
3.6.3	Observasi Lapangan	47
3.7	Teknik Pengolahan Data.....	47
3.7.1	Editing Data.....	48
3.7.2	Interpretasi Data	48
3.8	Teknik Keabsahan Data	48
IV.	GAMBARAN UMUM	50
4.1	Kabupaten Tebo.....	50
4.1.1	Kondisi Geografi	51
4.1.2	Kondisi Demografi	52
4.2	Program Pejabat Silaturahmi Dan Bekerja Di Desa Kabupaten Tebo.....	53
V.	HASIL DAN PEMBAHASAN	59
5.1	Pelaksanaan Program Pejabat Silaturahmi dan Bekerja di Desa (PRAKARSA) di Kabupaten Tebo	59
5.1.1	<i>Reliability</i> (Keandalan)	60
5.1.2	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	68
5.1.3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	72
5.1.4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	77
5.1.5	<i>Empathy</i> (Empati)	80
5.2	Dampak Gaya Kepemimpinan Penjabat Bupati Kabupaten Tebo Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Melalui Program PRAKARSA	88
5.2.1	<i>Reliability</i> (Keandalan)	76

5.2.2 <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	96
5.2.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	109
5.2.4 <i>Assurance</i> (Jaminan)	120
5.2.5 <i>Empathy</i> (Empati)	131
5.3 Rekomendasi Kebijakan Untuk Penguatan Gaya Kepemimpinan Pelayanan Dalam Program PRAKARSA.....	144
VI. SIMPULAN DAN SARAN.....	146
6.1 Simpulan	146
6.2 Saran.....	147
DAFTAR PUSTAKA.....	148
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Akses Pelayanan Kesehatan Dasar Sebelum Program PRAKARSA	3
2. Desa Lokasi Pelaksanaan Program PRAKARSA Kabupaten Tebo	5
3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Perangkat Daerah Pelayanan Masyarakat Tahun 2023	6
4. Informan.....	41
5. Evaluasi Dimensi <i>Reliability</i> Program PRAKARSA.....	93
6. Evaluasi Dimensi <i>Tangible</i> Program PRAKARSA	106
7. Evaluasi Dimensi <i>Responsiveness</i> Program PRAKARSA	117
8. Evaluasi Dimensi <i>Assurance</i> Program PRAKARSA	130
9. Evaluasi Dimensi <i>Empathy</i> Program PRAKARSA	138

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pikir	30
2. Peta Administrasi dan Batas Wilayah Kabupaten Tebo	51
3. Bagan <i>Stakeholder</i> Program PRAKARSA	54
4. Pj Bupati mendengar Aspirasi Masyarakat di desa Rimbo Ulu	66
5. Pj Bupati memantau Pelayanan Publik dalam Progrm PRAKARSA di Desa Sumbersari Kecamatan Rimbo Ulu.....	70
6. Pj Bupati m memantau Pelayanan Publik dalam Progrm PRAKARSA di Desa Sumbersari Kecamatan Rimbo Ulu.....	90
7. Pj Bupati Bersama Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi dalam kegiatan Prakarsa di Desa Karangdadi, Kecamatan Rimbo Ilir.....	99
8. Pj Bupati bersama Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi dalam Kegiatan hari ke 2 PRAKARSA Sekaligus Festival Pelayanan Publik di Tebo.....	103
9. Pj Bupati Buka Forum Diskusi Bersama Masyarakat dalam menanganin respon dan aspirasi masyarakat dalam Kegiatan PRAKARSA	111
10. Pj Bupati Meninjau dan Monitoring Lokasi Perbaikan Jalan dan Penambahan Jalan.....	115
11. Pj Bupati Meninjau Lokasi petugas OPD memberikan penjelasan kepada warga di meja pelayanan PRAKARSA.....	124
12. Pj Bupati mendengar aspirasi warga dalam Program PRAKARSA di Desa Lubuk Mandrasah.....	137

DAFTAR SINGKATAN

BAPPEDA	: Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
LITBANG	: Penelitian dan Pengembangan Daerah
OPD	: Organisasi Perangkat Daerah
Pemkab	: Pemerintah Kabupaten
PJ	: Penjabat
PMD	: Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
PRAKARSA	: Pejabat Silaturahmi dan Bekerja di Desa
SDM	: Sumber Daya Manusia
UU	: Undang-undang

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat. Pelayanan pada hakikatnya merupakan hak fundamental masyarakat yang wajib dipenuhi oleh pemerintah. Oleh karena itu, organisasi pemerintah berkewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik secara efisien dan efektif melalui mekanisme kelembagaan yang terstruktur, sehingga kebutuhan dasar masyarakat dapat terpenuhi secara optimal (Puspitasari, 2024:66). Lebih lanjut, pelayanan publik dipahami sebagai proses penyediaan layanan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan prinsip dasar serta prosedur yang telah ditetapkan. Dalam konteks ini, pelayanan publik tidak hanya berfungsi sebagai instrumen pemenuhan hak masyarakat, tetapi juga menjadi indikator penting dalam mengevaluasi kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah (Al-Parihah, 2023:35).

Sinambela dalam Mustanir (2022) menegaskan bahwa pelayanan publik adalah upaya penyediaan layanan yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan prinsip dan prosedur yang telah ditentukan. Artinya, pelayanan publik tidak hanya dipandang sebagai aktivitas administratif, tetapi juga merupakan bentuk konkret dari tanggung jawab Negara dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan. Dalam konteks pemerintahan modern, kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting bagi keberhasilan birokrasi. Pemerintahan yang baik tidak hanya diukur dari keberhasilan dalam merumuskan kebijakan, tetapi juga dari sejauh mana kebijakan tersebut memberikan manfaat langsung bagi masyarakat melalui pelayanan yang berkualitas. Dwiyanto (2018) menegaskan bahwa pelayanan publik yang

berkualitas akan menciptakan kepuasan masyarakat, meningkatkan kepercayaan publik, serta memperkuat legitimasi pemerintah sebagai penyelenggara Negara.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang memiliki pengaruh langsung terhadap kualitas hidup masyarakat. Pemerintah berkewajiban menyediakan layanan yang mudah diakses, responsif, transparan, serta mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara efektif. Namun, realitas di lapangan masih menunjukkan berbagai hambatan struktural maupun operasional. Berdasarkan laporan Ombudsman Republik Indonesia (2021), jumlah pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik mencapai 588 laporan dan meningkat sekitar 15% dibandingkan tahun sebelumnya. Sebagian besar keluhan berkaitan dengan rendahnya respons aparatur, minimnya transparansi prosedur, serta keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan dasar. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan yang signifikan antara standar pelayanan publik yang diharapkan masyarakat dengan kualitas layanan yang diterima.

Fenomena kesenjangan pelayanan tersebut juga tampak pada tingkat daerah, termasuk di Kabupaten Tebo, Provinsi Jambi. Sebagai wilayah yang tengah bertumbuh, Kabupaten Tebo masih menghadapi persoalan aksesibilitas pelayanan dasar. Data Pemerintah Kabupaten Tebo (2023) menunjukkan bahwa sekitar 47% jalan kabupaten dalam kondisi rusak. Salah satu contohnya adalah aksi pemblokiran jalan oleh warga Desa Kunangan–Sungai Bengkal pada 10 Mei 2022 sebagai bentuk protes terhadap kerusakan parah jalan yang mengganggu mobilitas ekonomi dan membatasi akses masyarakat terhadap layanan administratif, kesehatan, pendidikan, serta layanan dasar lainnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa hambatan infrastruktur memiliki dampak langsung pada kualitas pelayanan publik dan hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Berangkat dari situasi tersebut, Pemerintah Kabupaten Tebo melalui Penjabat Bupati kemudian meluncurkan Program Pejabat Silaturahmi dan

Bekerja di Desa (PRAKARSA) sebagai respons atas tantangan pelayanan publik di daerah.

Berdasarkan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Kabupaten Tebo (2023), terdapat beberapa alasan utama munculnya program ini:

1. Adanya kebutuhan mendesak untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan publik dan fasilitas dasar;
2. Perlunya membangun hubungan yang lebih erat antara pemerintah dan masyarakat guna memperkuat partisipasi serta kepercayaan publik; dan
3. Komitmen pemerintah untuk mengurangi beban ekonomi masyarakat melalui kegiatan sosial seperti pasar murah dan pelayanan terpadu di desa.

Kesenjangan tersebut tidak hanya tampak pada aspek infrastruktur dan aksesibilitas layanan administratif, tetapi juga terlihat jelas pada sektor kesehatan yang merupakan kebutuhan dasar masyarakat. Kualitas pelayanan publik Kabupaten Tebo sebelum hadirnya Program PRAKARSA menunjukkan bahwa keterjangkauan layanan kesehatan di berbagai desa masih terbatas. Berdasarkan data Dinas Kesehatan dan KB Kabupaten Tebo (2023), jumlah masyarakat yang dapat mengakses layanan kesehatan dasar di sejumlah desa relatif rendah dibandingkan dengan total populasi desa. Rendahnya cakupan pelayanan ini mengindikasikan bahwa pemerintah daerah perlu melakukan intervensi yang lebih langsung, terstruktur, dan responsif untuk memastikan pelayanan kesehatan dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Berikut ringkasan data pelayanan kesehatan sebelum pelaksanaan Program PRAKARSA (2022-2023):

Tabel 1. Akses Pelayanan Kesehatan Dasar Sebelum Program PRAKARSA

No	Desa	Jenis Layanan	Jumlah Penerima
1	Tambun Arang	Seluruh layanan kesehatan dasar	126–30 orang per jenis layanan

No	Desa	Jenis Layanan	Jumlah Penerima
2	Sumber Sari	Seluruh layanan kesehatan dasar	120–110 orang per jenis layanan
3	Teluk Kayu Putih	Seluruh layanan kesehatan dasar	18–314 orang per jenis layanan
4	Sapta Mulya	Seluruh layanan kesehatan dasar	12–105 orang per jenis layanan

Sumber: Dinas Kesehatan & KB Kabupaten Tebo (2023) – Diolah Oleh Peneliti, (2025).

Data ini menggambarkan bahwa masyarakat masih memiliki keterbatasan signifikan dalam mengakses layanan kesehatan langsung, sehingga membutuhkan pendekatan pelayanan publik yang menjangkau masyarakat secara lebih dekat dan merata.

Selain persoalan infrastruktur dan kesehatan, partisipasi masyarakat dalam proses perencanaan pembangunan juga masih rendah. Banyak kebijakan yang tidak sepenuhnya menjawab kebutuhan riil masyarakat karena komunikasi antara pemerintah dan warga belum berjalan optimal (Pemkab Tebo, 2023). Kombinasi antara keterbatasan akses layanan, lemahnya infrastruktur, serta minimnya partisipasi publik inilah yang menciptakan gap atau masalah utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Tebo.

Sebagai respons terhadap berbagai permasalahan tersebut, Pemerintah Kabupaten Tebo meluncurkan Program Pejabat Silaturahmi dan Bekerja di Desa (PRAKARSA) sebagai bentuk inovasi pelayanan publik berbasis pendekatan langsung kepada masyarakat. Program ini resmi ditetapkan melalui Keputusan Bupati Tebo Nomor 891 Tahun 2022 tentang Pelaksanaan Kegiatan PRAKARSA Tahun 2023. Pelaksanaan perdana program ini dilakukan pada 17 Juni 2023 di Desa Tambun Arang, Kecamatan Muaro Tabir, dan hingga tahun 2024 telah dilaksanakan sebanyak 11 jilid. PRAKARSA difokuskan pada desa-desa yang memiliki dukungan infrastruktur komunikasi memadai agar kegiatan pelayanan publik dapat berlangsung secara interaktif, efektif, dan mudah diakses masyarakat.

Tabel 2. Desa Lokasi Pelaksanaan Program PRAKARSA Kabupaten Tebo

No	Kecamatan	Desa
1.	Muaro Tabir	Tambun Arang
2.	Rimbo Ulu	Sumber Sari
3.	VII Koto	Teluk Kayu Putih
4.	Rimbo Bujang	Sapta Mulya
5.	Tebo Ilir	Betung Bedarah Barat
6.	Tengah Ilir	Lubuk Mandrasah
7.	Tebo Ulu	Rantau Langkap
8.	Tebo Tengah	Tengah Ulu
9.	Tebo Ulu	Sungai Rambai
10.	Rimbo Ilir	Karangdadi
11.	Serai Serumpun	Bukit Pemuatan

Sumber: Data Olahan Penelitian, (2024)

PRAKARSA bukan hanya program seremonial, tetapi merupakan model pelayanan publik jemput bola yang mengintegrasikan berbagai layanan, seperti administrasi kependudukan, kesehatan, sosial, ketenagakerjaan, pendidikan, hingga konsultasi pembangunan desa. Pendekatan ini diyakini mampu:

1. Mengurangi jarak administratif antara pemerintah dan masyarakat.
2. Meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik.
3. Menjadi solusi efektif atas persoalan infrastruktur dan minimnya partisipasi publik.
4. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah daerah.

Melalui program ini, pemerintah tidak hanya berupaya meningkatkan kualitas hidup masyarakat tetapi juga berusaha menciptakan pemerintahan yang lebih responsif, partisipatif, dan transparan. Program ini diharapkan menciptakan dampak jangka panjang yang positif bagi pembangunan daerah dan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah berusaha memberikan solusi langsung terhadap berbagai persoalan masyarakat desa, terutama dalam bidang pelayanan publik, infrastruktur, dan kebutuhan dasar lainnya.

Dampak positif program ini tercermin dari peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Tebo tahun 2023. Berdasarkan data Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (LPPD) Kabupaten Tebo, 2023, rata-

rata nilai IKM dari beberapa perangkat daerah yang melayani masyarakat mencapai 85,37 dengan kategori “Baik.”

Tabel 3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Perangkat Daerah Pelayanan Masyarakat Tahun 2023

No	Perangkat Daerah	Nilai IKM	Kategori
1	Dinas Penanaman modal terpadu satu pintu koperasi usaha menengah	90,87	Baik
2	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	84,29	Baik
3	Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Taha Saifuddin	80,95	Baik
Rata-rata		85,37	Baik

Sumber: LPPD Kabupaten Tebo, 2023

Untuk memastikan bahwa evaluasi terhadap Program PRAKARSA dilakukan secara sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, penelitian ini menggunakan kerangka teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Model ini menilai kualitas pelayanan publik berdasarkan lima dimensi utama, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik). Kelima dimensi tersebut dipilih karena mampu menggambarkan secara komprehensif pengalaman masyarakat dalam menerima pelayanan publik, mulai dari keakuratan layanan, kecepatan penanganan, profesionalisme aparatur, hingga kedulian pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat.

Dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat efektivitas pelaksanaan Program PRAKARSA dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Tebo. Dari sisi praktis, penelitian ini dapat menjadi dasar bagi Pemerintah Kabupaten Tebo dalam merumuskan langkah strategis untuk menyempurnakan program, memperkuat koordinasi antar-OPD, meningkatkan kapasitas aparatur, serta memastikan keberlanjutan program di masa mendatang. Sementara itu, dari sisi akademis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur tentang inovasi pelayanan publik berbasis pendekatan partisipatif dan kolaboratif, serta memperkuat

pentingnya evaluasi kebijakan berbasis bukti (*evidence-based policy*) dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang responsif dan berkualitas.

Kajian mengenai inovasi pelayanan publik dan kepemimpinan pemerintah daerah menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kebijakan formal, tetapi juga oleh model kepemimpinan, pola komunikasi pemerintah dengan masyarakat, serta bentuk inovasi yang diterapkan. Sejumlah penelitian telah mengkaji berbagai bentuk inovasi pelayanan publik, baik dalam konteks nasional maupun daerah. Namun, dalam konteks Kabupaten Tebo, inovasi yang memadukan pelayanan jemput bola, dialog langsung pemerintah masyarakat, dan pendekatan kepemimpinan partisipatif melalui Program Pejabat Silaturahmi dan Bekerja di Desa (PRAKARSA) masih relatif baru dan belum banyak mendapat perhatian dalam penelitian ilmiah. Oleh karena itu, untuk memperkuat posisi dan urgensi penelitian ini, sejumlah penelitian terdahulu berikut akan dijadikan rujukan dalam melihat pola inovasi pelayanan publik di daerah lain serta relevansinya dengan konteks Kabupaten Tebo.

Penelitian yang dilakukan oleh Sufi dan Prihati (2021) dalam jurnal Niara dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau” bertujuan untuk menggambarkan bentuk inovasi pelayanan publik yang dikembangkan pemerintah daerah dalam mempercepat dan mempermudah akses pelayanan investasi. Penelitian ini menyoroti bagaimana penerapan digitalisasi pelayanan perizinan melalui sistem berbasis teknologi dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi birokrasi. Hasilnya menunjukkan bahwa inovasi digital memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kualitas layanan publik, namun masih dihadapkan pada kendala kesiapan sumber daya manusia serta kesenjangan adaptasi teknologi di berbagai daerah.

Keterkaitan penelitian ini dengan studi yang dilakukan di Kabupaten Tebo terletak pada fokus terhadap inovasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Akan tetapi, penelitian terdahulu menitikberatkan pada sektor

perizinan dan berbasis teknologi digital, sementara penelitian ini menawarkan konteks yang lebih luas dengan menelaah program lintas sektor yang bersifat sosial dan berorientasi pada pendekatan tatap muka. Melalui pendekatan humanistik ini, penelitian di Kabupaten Tebo berupaya menunjukkan bahwa inovasi tidak selalu identik dengan digitalisasi, melainkan juga dapat diwujudkan melalui kepemimpinan yang partisipatif dan empatik dalam menjawab kebutuhan masyarakat secara langsung di lapangan.

Selanjutnya Penelitian yang dilakukan oleh Hutagalung dan Hermawan (2018) berjudul "*Evaluation of Local Government Innovation Program in Lampung Province*" menyoroti pentingnya inovasi dalam meningkatkan kapasitas pelayanan publik di daerah otonom baru. Dengan menggunakan pendekatan evaluatif terhadap model pembangunan kapasitas pelayanan publik, penelitian ini menemukan bahwa program inovasi pemerintah daerah memiliki kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan publik dan percepatan pembangunan daerah. Melalui analisis yang komprehensif, peneliti mengidentifikasi bahwa inovasi menjadi instrumen strategis bagi pemerintah daerah untuk menyesuaikan diri dengan dinamika kebutuhan masyarakat. Namun, pelaksanaan inovasi masih menghadapi berbagai hambatan seperti keterbatasan anggaran, infrastruktur yang belum memadai, serta lemahnya modal sosial di tingkat lokal yang menghambat optimalisasi pelaksanaan kebijakan.

Relevansi penelitian ini terhadap konteks Kabupaten Tebo terletak pada urgensi membangun model evaluasi program inovatif yang memperhatikan kapasitas daerah, dukungan kelembagaan, dan keterlibatan masyarakat. Perbedaannya terletak pada skala dan pendekatannya: penelitian Hutagalung dan Hermawan berfokus pada inovasi pembangunan kapasitas di tingkat provinsi, sedangkan penelitian ini menitikberatkan pada evaluasi inovasi pelayanan publik yang bersifat langsung, partisipatif, dan berbasis kedekatan sosial antara pemimpin dan masyarakat desa. Dengan demikian, penelitian ini berupaya memperluas pemahaman mengenai bagaimana gaya

kepemimpinan berbasis pelayanan dapat menjadi faktor penentu keberhasilan inovasi di tingkat akar rumput.

Selanjutnya Penelitian oleh Efendi, Tumija, Handayani, dan Rifai (2022) yang berjudul “Model Inovasi Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen Provinsi Jawa Tengah” dalam Jurnal Media Birokrasi (*E-Journal IPDN*) menjelaskan penerapan inovasi pelayanan publik berbasis partisipasi masyarakat sebagai strategi untuk memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi partisipatif mampu mempercepat proses layanan, memperluas akses masyarakat terhadap kebijakan, serta meningkatkan transparansi birokrasi. Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa keberhasilan dan keberlanjutan inovasi sangat bergantung pada komitmen pimpinan daerah, koordinasi antarinstansi, serta kesiapan aparatur dalam menjaga kualitas pelayanan.

Penelitian ini menjadi relevan karena memiliki kesamaan dalam menyoroti pentingnya inovasi pelayanan publik di tingkat daerah. Namun, penelitian ini lebih menitikberatkan pada model inovasi berbasis partisipasi masyarakat tanpa melakukan evaluasi mendalam terhadap efektivitas program secara berkelanjutan. Berbeda dengan itu, penelitian di Kabupaten Tebo mencoba mengkaji efektivitas program Pejabat Silaturahmi dan Bekerja di Desa (PRAKARSA) yang merupakan inisiatif langsung pimpinan daerah dalam meningkatkan pelayanan publik melalui interaksi sosial, komunikasi terbuka, dan pendekatan empatik terhadap masyarakat desa. Dengan demikian, penelitian ini memperkaya perspektif mengenai hubungan antara gaya kepemimpinan dan inovasi pelayanan publik yang partisipatif di tingkat lokal.

Selanjutnya Penelitian yang dilakukan oleh Hapzah, Rianto, dan Tamrin (2020) berjudul “Tata Kelola Inovasi Pelayanan Publik: Dimensi Kelembagaan, Aktor Kebijakan, dan Masyarakat” dalam Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik mengkaji pentingnya kolaborasi antaraktor dalam tata kelola inovasi. Penelitian ini menegaskan bahwa dimensi kelembagaan

dan peran aktor kebijakan menjadi faktor kunci dalam menciptakan tata kelola inovasi yang efektif. Dengan melibatkan masyarakat, inovasi pelayanan publik menjadi lebih adaptif dan berkelanjutan karena didukung oleh legitimasi sosial yang kuat. Namun, penelitian ini juga mengingatkan bahwa lemahnya koordinasi dan minimnya kapasitas kelembagaan dapat menghambat proses implementasi inovasi di daerah.

Temuan ini menjadi pijakan penting bagi penelitian yang dilakukan di Kabupaten Tebo karena program PRAKARSA juga menekankan sinergi lintas actor mulai dari pemerintah daerah, perangkat desa, hingga masyarakat. Keterlibatan langsung masyarakat dalam proses pelayanan publik bukan hanya menciptakan rasa memiliki terhadap program, tetapi juga memperkuat legitimasi kepemimpinan Pj Bupati Tebo yang berorientasi pada pelayanan dan pemberdayaan. Dengan demikian, penelitian ini memperluas makna inovasi pelayanan publik dari sekadar perubahan prosedural menjadi proses kolaboratif yang mengedepankan nilai-nilai partisipasi dan empati sosial.

Penelitian terakhir oleh Anjani dan Malawat (2023) dalam Jurnal Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi dengan judul *E-Government sebagai Bentuk Inovasi Pemerintah Daerah untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik* menyoroti penerapan sistem *e-government* sebagai strategi transformasi pelayanan publik di era digital. Penelitian ini menemukan bahwa penggunaan teknologi informasi mampu mempercepat proses layanan, meningkatkan transparansi, dan memperluas jangkauan pelayanan kepada masyarakat secara efisien. Namun, tantangan besar masih dihadapi dalam bentuk kesenjangan digital, literasi teknologi yang rendah, serta resistensi perubahan di kalangan birokrasi.

Keterkaitannya dengan penelitian ini terletak pada tujuan yang sama, yakni peningkatan kualitas pelayanan publik melalui inovasi. Akan tetapi, penelitian di Kabupaten Tebo memberikan pembeda yang kuat (*novelty*), karena fokusnya bukan pada inovasi berbasis teknologi, melainkan pada inovasi sosial yang berakar pada kepemimpinan transformatif dan

pendekatan langsung dengan masyarakat. Melalui program PRAKARSA, Pj Bupati Tebo menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan publik dapat dicapai melalui komunikasi empatik, keterlibatan langsung, dan pemahaman mendalam terhadap kebutuhan masyarakat desa. Hal ini memperluas dimensi konseptual inovasi pelayanan publik dengan menempatkan aspek kemanusiaan sebagai inti dari efektivitas kebijakan daerah.

Dari keseluruhan penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar penelitian berfokus pada inovasi pelayanan publik berbasis sistem dan kelembagaan, dengan tekanan pada aspek efisiensi birokrasi, partisipasi masyarakat, serta peningkatan kapasitas organisasi pemerintahan dalam memberikan layanan kepada publik. Meskipun demikian, belum banyak penelitian yang secara spesifik mengkaji evaluasi terhadap program inovatif yang menitikberatkan pada interaksi langsung antara pemimpin daerah dengan masyarakat, khususnya dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat lokal.

Kesenjangan tersebut menjadi ruang penting bagi penelitian ini untuk dihadirkan sebagai bentuk pembaruan akademik (*novelty*). Penelitian ini tidak hanya menelaah kualitas program pemerintah daerah. Pendekatan tersebut diwujudkan melalui penggunaan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), dengan lima dimensi utama yakni *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik). Model ini digunakan untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan publik meningkat sebagai hasil dari implementasi program tersebut.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memperluas wacana ilmiah mengenai pentingnya inovasi pelayanan publik yang berakar pada nilai-nilai kepemimpinan partisipatif dan melayani, serta menjadi kontribusi nyata bagi penguatan praktik pemerintahan daerah yang lebih adaptif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengevaluasi sejauh mana Program Pejabat

Silaturahmi dan Bekerja di Desa (PRAKARSA) yang diinisiasi oleh Penjabat Bupati Tebo mampu berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di wilayah tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini diberi judul: “Evaluasi Program Pejabat Silaturahmi Dan Bekerja Di Desa (Prakarsa) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Tebo Tahun 2022–2023.”

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini Adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan Program PRAKARSA di Kabupaten Tebo?
2. Bagaimana Dampak Program PRAKARSA terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Tebo?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka telah ditentukan tujuan penelitian yang akan dicapai oleh penulis. Adapun tujuan penelitian ini ialah:

1. Untuk menganalisis pelaksanaan Program Pejabat Silaturahmi dan Bekerja di Desa (PRAKARSA) di Kabupaten Tebo.
2. Untuk mengevaluasi dampak Program PRAKARSA terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Tebo.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yang dapat disumbangkan dari hasil penelitian penulis dibedakan menjadi dua faktor, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu pemerintahan, administrasi publik, dan kebijakan publik, terutama yang berkaitan

dengan evaluasi program pelayanan publik berbasis inovasi daerah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkuat pemahaman tentang bagaimana teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dapat diterapkan dalam konteks pemerintahan daerah di Indonesia, khususnya di tingkat kabupaten.

Selain itu, penelitian ini juga memberikan kontribusi terhadap pengembangan konsep inovasi pelayanan publik yang mengedepankan pendekatan partisipatif dan langsung ke masyarakat (*bottom-up approach*). Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi akademik untuk studi-studi selanjutnya yang membahas hubungan antara efektivitas kebijakan pemerintah daerah dan peningkatan kualitas pelayanan publik di wilayah pedesaan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata bagi Pemerintah Kabupaten Tebo dalam memperbaiki dan menyempurnakan pelaksanaan Program PRAKARSA di masa mendatang. Hasil evaluasi yang dihasilkan dari penelitian ini dapat menjadi landasan penting bagi pengambil kebijakan dalam meningkatkan efektivitas program melalui penguatan koordinasi lintas perangkat daerah, perluasan jangkauan wilayah, serta penyempurnaan mekanisme pelaksanaan kegiatan agar lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat desa. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat mendorong terciptanya inovasi berkelanjutan dalam pelayanan publik, dengan menjadikan PRAKARSA sebagai model program unggulan yang dapat direplikasi di daerah lain, baik di Provinsi Jambi maupun di wilayah Indonesia yang memiliki karakteristik sosial dan geografis yang serupa.

Lebih jauh, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses perencanaan dan pelaksanaan kebijakan daerah melalui pendekatan yang lebih langsung, terbuka, dan dialogis antara pejabat pemerintah dan masyarakat desa. Partisipasi aktif masyarakat tidak hanya memperkuat legitimasi kebijakan publik, tetapi juga memastikan bahwa setiap program yang dijalankan benar-benar sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan warga. Di samping itu, penelitian ini memberikan rekomendasi strategis bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan berbasis bukti (*evidence-based policy*), sehingga setiap inisiatif pembangunan dan pelayanan publik dapat memiliki dampak yang terukur terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Tebo, tetapi juga menjadi acuan penting bagi daerah lain dalam membangun tata kelola pemerintahan yang responsif, partisipatif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

II. KAJIAN PUSTAKA

2.1. Konsep Evaluasi Program Pelayanan Publik

Evaluasi program merupakan bagian integral dari siklus kebijakan publik yang berfungsi untuk menilai sejauh mana suatu program atau kebijakan mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Melalui kegiatan evaluasi, pemerintah dapat menilai relevansi, efektivitas, efisiensi, serta dampak dari kebijakan publik terhadap masyarakat. Menurut Dunn (2018), evaluasi merupakan aktivitas sistematis yang bertujuan untuk menilai keberhasilan dan kegagalan kebijakan publik berdasarkan indikator efektivitas, efisiensi, kecukupan, dan responsivitasnya terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, evaluasi tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga berperan sebagai alat reflektif bagi pemerintah dalam memahami sejauh mana kebijakan publik mampu menjawab persoalan sosial yang dihadapi. Hasil evaluasi menjadi dasar rasional bagi pengambil kebijakan untuk menentukan apakah suatu program perlu dilanjutkan, dimodifikasi, atau bahkan dihentikan ketika tidak lagi relevan dengan kebutuhan publik.

Rossi, Lipsey, dan Freeman (2019) menegaskan bahwa evaluasi program tidak hanya menilai hasil akhir, tetapi juga harus memperhatikan proses pelaksanaan program secara menyeluruh. Pendekatan ini mencakup penilaian terhadap keterkaitan antara input, aktivitas, dan output yang dihasilkan dalam rangka mencapai hasil yang diinginkan. Dalam konteks pemerintahan daerah, evaluasi program publik menjadi sarana penting untuk memastikan bahwa pelaksanaan program selaras dengan prinsip *good governance* yang mengedepankan transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas. Melalui evaluasi yang komprehensif, pemerintah daerah dapat mengidentifikasi kelemahan dalam implementasi program serta menemukan strategi perbaikan agar hasil kebijakan benar-benar memberikan manfaat optimal bagi masyarakat.

Lebih lanjut, Subarsono (2018) menjelaskan bahwa evaluasi program publik memiliki beberapa tujuan utama yang berorientasi pada peningkatan kinerja dan akuntabilitas pemerintahan daerah. Tujuan tersebut antara lain adalah mengukur efektivitas program dalam mencapai sasaran, menilai efisiensi penggunaan sumber daya, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan program, serta memberikan rekomendasi kebijakan yang konstruktif di masa mendatang. Evaluasi dengan demikian berfungsi tidak hanya sebagai mekanisme pengawasan, tetapi juga sebagai instrumen pembelajaran kebijakan (*policy learning*) yang dapat memperkuat kapasitas institusional pemerintah. Dengan dilaksanakannya evaluasi yang terencana dan berbasis data, diharapkan tercipta tata kelola pemerintahan daerah yang lebih responsif, transparan, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

2.2. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kewajiban utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Ratminto dan Winarsih (2015), pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada pemenuhan administratif, tetapi juga pada peningkatan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan publik harus memenuhi prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, kesamaan hak, dan keseimbangan antara hak dan kewajiban. Prinsip-prinsip ini menjadi dasar bagi instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan berkeadilan. Menurut Dwiyanto (2017), pelayanan publik yang baik tidak hanya dinilai dari seberapa cepat dan tepat pelayanan diberikan, tetapi juga dari sejauh mana pelayanan tersebut mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Dari sini, bisa disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk melayani masyarakat, baik berupa barang maupun jasa. Sedarmayanti (dalam Ferdinanto dan Haryani, 2021:195) menjelaskan hakekat pelayanan publik sebagai berikut:

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas tugas dan fungsi pemerintah dalam pelayanan publik.
2. Meningkatkan efektivitas sistem dan tata laksana pelayanan agar lebih efisien dan berhasil guna.
3. Mendorong kreativitas, PRAKARSA, dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan serta peningkatan kesejahteraan masyarakat luas.

Kinder dkk, (2023) menyatakan bahwa untuk menekankan pentingnya keadilan dan transparansi dalam konteks pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik merupakan perbandingan antara kenyataan pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang diinginkan.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia, pemerintah telah menetapkan berbagai regulasi yang menjadi landasan hukum dan pedoman normatif bagi penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen kebijakan utama adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang secara tegas mengatur asas, prinsip, serta hak dan kewajiban antara penyelenggara dan penerima layanan. Undang-undang ini merupakan tonggak penting dalam reformasi birokrasi karena menegaskan bahwa pelayanan publik harus dilaksanakan berdasarkan prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan keadilan sosial (Kementerian PANRB, 2009). Melalui regulasi ini, pemerintah berupaya memastikan bahwa setiap instansi publik wajib menyediakan standar pelayanan yang jelas, terukur, dan dapat dievaluasi oleh masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab publik terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Selain itu, dasar pelaksanaan pelayanan publik juga diperkuat melalui Keputusan Menteri Pelayanan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang menjabarkan prinsip-prinsip umum penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam keputusan tersebut dijelaskan bahwa pelayanan publik harus berorientasi pada kepuasan masyarakat, efisiensi penggunaan sumber daya, serta kesederhanaan prosedur pelayanan (KemenPAN, 2003). Regulasi ini menekankan pentingnya penyusunan standar pelayanan, penyampaian informasi yang transparan kepada masyarakat, serta mekanisme pengaduan yang dapat diakses dengan mudah. Dengan adanya pedoman ini, diharapkan setiap unit pelayanan publik dapat memberikan layanan yang cepat, tepat, dan bebas dari praktik diskriminatif.

Pembentukan regulasi mengenai pelayanan publik juga mencerminkan komitmen pemerintah dalam mewujudkan prinsip good governance dan pemerintahan yang berorientasi pada kepentingan warga negara. Melalui penerapan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Keputusan Menteri PAN tersebut, pemerintah tidak hanya menuntut adanya peningkatan kinerja aparatur, tetapi juga mendorong munculnya budaya pelayanan yang humanis dan partisipatif (Dwiyanto, 2017). Dalam konteks pemerintahan daerah, regulasi ini memberikan arah yang jelas bagi kepala daerah untuk berinovasi dalam meningkatkan pelayanan publik, seperti halnya Program PRAKARSA di Kabupaten Tebo yang berupaya memperkuat interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat desa. Dengan demikian, keberadaan regulasi tersebut menjadi fondasi penting dalam membangun sistem pelayanan publik yang lebih responsif, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Selain itu, Keputusan Menteri Pelayanan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 juga menjadi acuan penting dalam operasionalisasi pelayanan publik, karena memuat pedoman tentang asas umum pelayanan publik, prinsip-prinsip penyelenggaraan, serta standar minimal yang harus dipenuhi oleh setiap unit pelayanan. Kedua regulasi

ini menjadi landasan normatif untuk mendorong reformasi birokrasi yang berorientasi pada peningkatan kinerja pelayanan serta pemenuhan hak-hak masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam konteks akademik dan evaluatif, untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik telah berjalan secara efektif dan memenuhi harapan masyarakat, diperlukan alat ukur yang valid dan terstandarisasi. Salah satu pendekatan yang banyak digunakan adalah model SERVQUAL.

2.3. Teori Kualitas Pelayanan

Melalui pendekatan SERVQUAL, penilaian terhadap pelayanan publik tidak hanya bersifat kuantitatif, tetapi juga mencerminkan aspek persepsi subjektif masyarakat yang menjadi sasaran utama dari penyelenggaraan layanan. Oleh karena itu, model ini sangat relevan dalam konteks evaluasi kebijakan publik, perbaikan manajemen pelayanan, serta peningkatan efektivitas kinerja aparatur pemerintah dalam memenuhi ekspektasi masyarakat. Kualitas pelayanan publik tidak hanya menjadi tanggung jawab penyedia layanan, tetapi juga sangat bergantung pada bagaimana masyarakat sebagai pengguna jasa menilai dan merespons layanan yang mereka terima.

Dalam konteks pelayanan publik yang ideal, interaksi antara pemerintah dan masyarakat harus bersifat timbal balik, di mana kualitas pelayanan tidak ditentukan secara sepahak oleh institusi penyelenggara, melainkan turut dipengaruhi oleh ekspektasi, pengalaman, serta persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Artinya, masyarakat bukan sekadar objek yang menerima pelayanan, tetapi juga menjadi subjek evaluatif yang menentukan sejauh mana pelayanan tersebut dianggap berkualitas.

Dalam kerangka ini, pengukuran kualitas pelayanan menjadi suatu proses penting yang tidak hanya mencerminkan performa instansi penyedia layanan, tetapi juga berfungsi sebagai alat kontrol sosial atas kinerja birokrasi publik. Pengukuran ini diperlukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar, kebutuhan, dan harapan

masyarakat. Dengan pendekatan yang objektif dan berbasis data, pengukuran kualitas pelayanan mampu menjadi dasar untuk melakukan perbaikan berkelanjutan dalam sistem pelayanan publik.

Parasuraman (dalam Sani, 2021:42) mengkategorikan dimensi kualitas pelayanan menjadi lima:

1. *Reliability* (keandalan): Keandalan mencerminkan kemampuan aparatur dan pejabat daerah dalam memenuhi janji pelayanan secara tepat waktu, akurat, dan konsisten. Dalam konteks Program PRAKARSA di Kabupaten Tebo, dimensi ini menggambarkan sejauh mana kegiatan lapangan dilaksanakan sesuai jadwal, target, serta kesesuaian hasil program dengan harapan dan kebutuhan masyarakat desa. Keandalan juga mencakup kemampuan aparatur dalam menjaga komitmen terhadap janji pelayanan publik yang disampaikan kepada masyarakat. Indikator untuk dimensi ini sebagai berikut:
 - a. Ketepatan waktu dalam pelaksanaan program, seperti sejauh mana kegiatan PRAKARSA terlaksana sesuai jadwal yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah tanpa adanya penundaan yang signifikan.
 - b. Kesesuaian hasil pelayanan dengan janji dan kebutuhan masyarakat, yaitu tingkat kepuasan masyarakat terhadap hasil kegiatan PRAKARSA dibandingkan dengan komitmen pelayanan yang dijanjikan oleh pejabat daerah.
 - c. Kemampuan menangani keluhan dan memastikan kontinuitas pelayanan, seperti efektivitas respon pemerintah daerah dalam menyelesaikan permasalahan atau keluhan masyarakat secara wajar, akurat, dan berkelanjutan agar pelayanan tetap berjalan konsisten

2. *Tangible* (bukti fisik): Bukti fisik mencerminkan segala bentuk fasilitas, sarana, dan tampilan fisik yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Dalam konteks Program PRAKARSA di Kabupaten Tebo, dimensi ini menunjukkan sejauh mana pemerintah daerah menyediakan fasilitas, peralatan, dan infrastruktur pendukung yang memadai dalam kegiatan pelayanan langsung di desa. Bukti fisik juga mencakup penampilan aparatur dan kelayakan sarana kerja yang digunakan untuk mendukung efektivitas dan kenyamanan masyarakat dalam menerima pelayanan. Indikator untuk dimensi ini sebagai berikut:
 - a. Ketersediaan dan kelayakan sarana serta prasarana pendukung program, seperti kendaraan operasional, peralatan kerja lapangan, dan perlengkapan administrasi yang digunakan selama kegiatan PRAKARSA.
 - b. Kondisi dan aksesibilitas fasilitas pelayanan di desa, yaitu sejauh mana pemerintah daerah memastikan tempat pelaksanaan kegiatan dan pelayanan publik mudah dijangkau, aman, dan nyaman bagi masyarakat.
 - c. Penampilan dan kesiapan aparatur di lapangan, meliputi sikap profesional, kebersihan, serta kerapian aparatur pemerintah dalam berinteraksi dengan masyarakat selama kegiatan berlangsung.
3. *Responsiveness* (daya tanggap): Daya tanggap mencerminkan kemampuan dan kemauan aparatur serta pejabat daerah untuk memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks Program PRAKARSA di Kabupaten Tebo, dimensi ini menekankan sejauh mana pejabat dan aparatur mampu merespons aspirasi, keluhan, serta kebutuhan masyarakat desa secara langsung selama pelaksanaan program. Daya tanggap juga menunjukkan tingkat inisiatif dan kesiapan aparatur dalam memberikan solusi atas permasalahan yang

dihadapi masyarakat di lapangan. Indikator untuk dimensi ini sebagai berikut:

- a. Kecepatan dan ketepatan aparatur dalam merespons kebutuhan masyarakat, seperti waktu tanggapan terhadap permintaan pelayanan atau penyelesaian masalah yang muncul selama kegiatan PRAKARSA.
- b. Kemauan dan kesigapan pejabat serta aparatur dalam memberikan bantuan langsung di lapangan, mencakup kesiapan turun tangan dalam situasi darurat atau ketika masyarakat membutuhkan solusi cepat.
- c. Tindak lanjut terhadap aspirasi dan keluhan masyarakat, yaitu sejauh mana masukan masyarakat melalui dialog atau pertemuan dalam kegiatan PRAKARSA ditindaklanjuti menjadi langkah konkret atau kebijakan lanjutan.

4. *Assurance* (jaminan): *Assurance* atau jaminan berkaitan dengan rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan, pengetahuan, serta integritas aparatur dan pejabat dalam memberikan pelayanan publik. Dalam konteks Program PRAKARSA, dimensi ini menggambarkan sejauh mana masyarakat merasa yakin terhadap profesionalitas pejabat dan aparatur desa, baik dalam menyampaikan informasi, mengambil keputusan, maupun menjalankan pelayanan dengan transparan dan bertanggung jawab. Dimensi ini juga menunjukkan tingkat keyakinan masyarakat terhadap komitmen pemerintah daerah dalam menjalankan pelayanan yang adil, jujur, dan tidak diskriminatif. Indikator untuk dimensi ini sebagai berikut:

- a. Profesionalitas aparatur dan pejabat daerah dalam memberikan pelayanan, seperti kemampuan menjelaskan kebijakan, kejelasan prosedur, serta kesopanan dalam berinteraksi dengan masyarakat selama pelaksanaan program PRAKARSA.

- b. Transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan program, mencakup keterbukaan informasi mengenai kegiatan, penggunaan sumber daya, serta hasil program yang disampaikan secara jelas kepada masyarakat desa.
- c. Rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah, yang tercermin dari persepsi masyarakat terhadap keadilan, konsistensi, dan tanggung jawab aparatur dalam menanggapi kebutuhan maupun permasalahan di desa.

5. *Empathy* (empati): Empati mencerminkan kemampuan aparatur dan pejabat pemerintah daerah untuk memahami, merasakan, dan menanggapi kebutuhan masyarakat secara tulus. Dalam konteks Program PRAKARSA, empati menjadi unsur penting karena pendekatan yang digunakan bersifat langsung dan humanis, di mana pejabat turun ke lapangan untuk mendengar aspirasi masyarakat, memahami kesulitan yang dihadapi, serta memberikan solusi yang sesuai dengan kondisi lokal. Dimensi ini mengukur sejauh mana pelayanan publik tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga menunjukkan kepedulian sosial dan kedekatan emosional antara pemerintah dan masyarakat. Indikator untuk dimensi ini sebagai berikut:

- a. Kepedulian dan perhatian pejabat serta aparatur terhadap kebutuhan masyarakat, seperti kesediaan mendengar aspirasi warga desa secara langsung dan menindaklanjuti permasalahan yang muncul melalui kegiatan PRAKARSA.
- b. Kedekatan dan interaksi langsung antara pejabat dan masyarakat desa, yang ditunjukkan melalui kegiatan dialog, kunjungan lapangan, dan komunikasi dua arah yang membangun rasa percaya masyarakat terhadap pemerintah.
- c. Pemahaman terhadap kondisi sosial dan ekonomi masyarakat, mencakup kemampuan aparatur untuk menyesuaikan kebijakan dan pelayanan dengan kebutuhan riil masyarakat di tingkat

desa, sehingga pelayanan menjadi lebih tepat sasaran dan inklusif.

Kelima dimensi dalam model SERVQUAL yakni *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik) secara komprehensif membentuk dasar analisis yang kuat dalam mengevaluasi kualitas pelayanan publik di Kabupaten Tebo melalui program Pejabat Silaturahmi dan Bekerja di Desa (PRAKARSA). Setiap dimensi berperan saling melengkapi: *reliability* memastikan pelayanan sesuai janji dan tepat waktu, *responsiveness* menekankan kecepatan dan ketepatan dalam menanggapi kebutuhan masyarakat, *assurance* membangun rasa percaya publik terhadap profesionalitas aparatur, *empathy* mencerminkan kepekaan terhadap aspirasi masyarakat desa, sedangkan *tangibles* menegaskan pentingnya sarana dan prasarana sebagai bukti nyata mutu pelayanan.

Melalui kelima dimensi tersebut, model SERVQUAL memberikan kerangka konseptual untuk menilai sejauh mana pemerintah daerah mampu menjembatani kesenjangan antara harapan dan realitas pelayanan publik yang dirasakan masyarakat. Dalam konteks penelitian ini, penerapan model tersebut relevan karena program PRAKARSA berorientasi langsung pada pelayanan masyarakat di tingkat akar rumput, yang menuntut keandalan aparatur, respons cepat terhadap keluhan, dan pendekatan empatik dalam menyelesaikan permasalahan desa.

Dengan demikian, penggunaan teori Parasuraman (1988) melalui pendekatan SERVQUAL tidak hanya memberikan dasar evaluatif terhadap pelaksanaan program PRAKARSA, tetapi juga menjadi pedoman strategis bagi pemerintah Kabupaten Tebo dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih transparan, responsif, dan berkeadilan. Pelayanan publik yang berkualitas bukan sekadar memenuhi prosedur administratif, melainkan menghadirkan solusi yang efektif dan berkelanjutan bagi masyarakat. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan, kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah juga akan semakin kuat, sehingga menciptakan

sinergi positif antara birokrasi dan masyarakat dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Sebagai tindak lanjut dari pembahasan teori dan dimensi SERVQUAL tersebut, bagian berikutnya akan menguraikan kerangka pemikiran penelitian, yang menggambarkan alur hubungan antara teori, variabel, dan fokus penelitian dalam mengevaluasi efektivitas Program PRAKARSA terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Tebo.

2.4. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini berjudul “Evaluasi Program Pejabat Silaturahmi dan Bekerja di Desa (Prakarsa) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Tebo Tahun 2022–2023.” Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengevaluasi bagaimana pelaksanaan Program PRAKARSA (Pejabat Silaturahmi dan Bekerja di Desa) yang diinisiasi oleh Penjabat (Pj) Bupati Kabupaten Tebo berkontribusi terhadap kualitas pelayanan publik di wilayah tersebut. Program ini merupakan inovasi pemerintah daerah yang bertujuan memperpendek jarak antara aparatur pemerintah dengan masyarakat melalui pendekatan langsung ke desa-desa, sehingga pemerintah dapat memahami permasalahan masyarakat secara lebih konkret dan memberikan solusi yang tepat sasaran. Kerangka pemikiran penelitian ini dibangun dari hubungan logis antara fenomena pelayanan publik, permasalahan yang muncul, intervensi program PRAKARSA, rumusan masalah penelitian, dan model evaluasi pelayanan publik melalui SERVQUAL. Dengan alur ini, penelitian berupaya menilai sejauh mana pelaksanaan program telah menjawab kesenjangan pelayanan publik yang selama ini terjadi di Kabupaten Tebo.

Pelayanan publik merupakan bagian fundamental dari penyelenggaraan pemerintahan, terutama di daerah-daerah yang memiliki karakter geografis luas dan tingkat aksesibilitas yang bervariasi seperti Kabupaten Tebo. Namun, realitas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Tebo masih menghadapi berbagai kendala, baik dari aspek sarana prasarana,

responsivitas aparatur, maupun keterjangkauan layanan bagi masyarakat desa. Laporan daerah, berita media, serta dokumentasi Pemerintah Kabupaten Tebo memperlihatkan bahwa fenomena pelayanan publik masih ditandai oleh sejumlah persoalan krusial seperti kerusakan infrastruktur jalan, terbatasnya fasilitas kesehatan, akses administrasi kependudukan yang lambat, serta minimnya partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan.

Selain itu, laporan Ombudsman Republik Indonesia (2021) memperkuat gambaran bahwa keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik di Indonesia masih tinggi, termasuk di wilayah Jambi dan Tebo. Masalah-masalah seperti lambannya respon petugas, kurangnya transparansi, keterbatasan sarana pendukung, hingga kurangnya kualitas interaksi aparatur dengan masyarakat berkontribusi pada rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Pada tingkat lokal, fenomena seperti pemblokiran jalan oleh warga Desa Kunangan–Sungai Bengkal akibat kerusakan jalan menjadi bukti nyata bahwa pemerintah masih menghadapi tantangan besar dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat terkait infrastruktur dan pelayanan publik.

Kondisi ini memperlihatkan bahwa terdapat gap signifikan antara harapan masyarakat dan kenyataan pelayanan yang diberikan pemerintah daerah. Permasalahan pelayanan ini menuntut adanya inovasi baru, mekanisme komunikasi yang lebih efektif, serta strategi pelayanan yang lebih responsif untuk menjawab kebutuhan masyarakat secara tepat. Kesenjangan pelayanan publik di Kabupaten Tebo bukan hanya terkait kurangnya fasilitas, tetapi juga menyangkut dimensi kualitas pelayanan, yakni aspek keandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Keterbatasan anggaran, luasnya wilayah, minimnya kapasitas aparatur desa, serta lemahnya komunikasi antara pemerintah dan masyarakat turut memperparah persoalan tersebut.

Gap pelayanan publik yang muncul dapat dilihat dari beberapa fenomena berikut:

1. *Reliability Gap*: Masyarakat menilai pelayanan pemerintah tidak konsisten dan sering tidak sesuai waktu, misalnya dalam hal perekaman e-KTP, pembuatan dokumen administrasi, atau perbaikan infrastruktur dasar.
2. *Tangible Gap*: Banyak fasilitas pelayanan publik seperti jalan, jaringan komunikasi, Puskesmas, dan kantor desa dalam kondisi tidak memadai sehingga menghambat kelancaran pelayanan.
3. *Responsiveness Gap*: Keluhan masyarakat seringkali tidak mendapat respon cepat karena keterbatasan personel dan sarana pendukung mobilitas aparatur pemerintah.
4. *Assurance Gap*: Masyarakat desa merasa belum sepenuhnya mendapatkan jaminan pelayanan yang aman, transparan, dan dapat dipercaya.
5. *Empathy Gap*: Interaksi aparatur dengan masyarakat desa sering bersifat administratif, belum mencerminkan kehadiran yang empatik dan memahami kebutuhan riil masyarakat.

Gap-gap ini menjadi konteks yang melatarbelakangi kebutuhan akan sebuah inovasi pelayanan publik berbasis pendekatan langsung untuk menjangkau desa-desa secara efektif. Sebagai respons terhadap berbagai gap pelayanan tersebut, Pemerintah Kabupaten Tebo meluncurkan Program Pejabat Silaturahmi dan Bekerja di Desa (PRAKARSA). Program ini resmi ditetapkan melalui Keputusan Bupati Tebo Nomor 891 Tahun 2022 tentang Penetapan Pelaksanaan Kegiatan PRAKARSA Tahun 2023.

Program PRAKARSA memiliki konsep dasar sebagai inovasi pelayanan publik berbasis pendekatan tatap muka (*direct contact innovation*). Pemerintah daerah menghadirkan seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) langsung ke desa untuk:

1. Menyerap aspirasi masyarakat,

2. Menyelesaikan keluhan secara cepat (*quick response*),
3. Memberikan pelayanan administrasi langsung di desa,
4. Menangani masalah infrastruktur skala ringan hingga menengah,
5. Memberikan bantuan sosial, kesehatan, dan layanan terpadu lainnya.

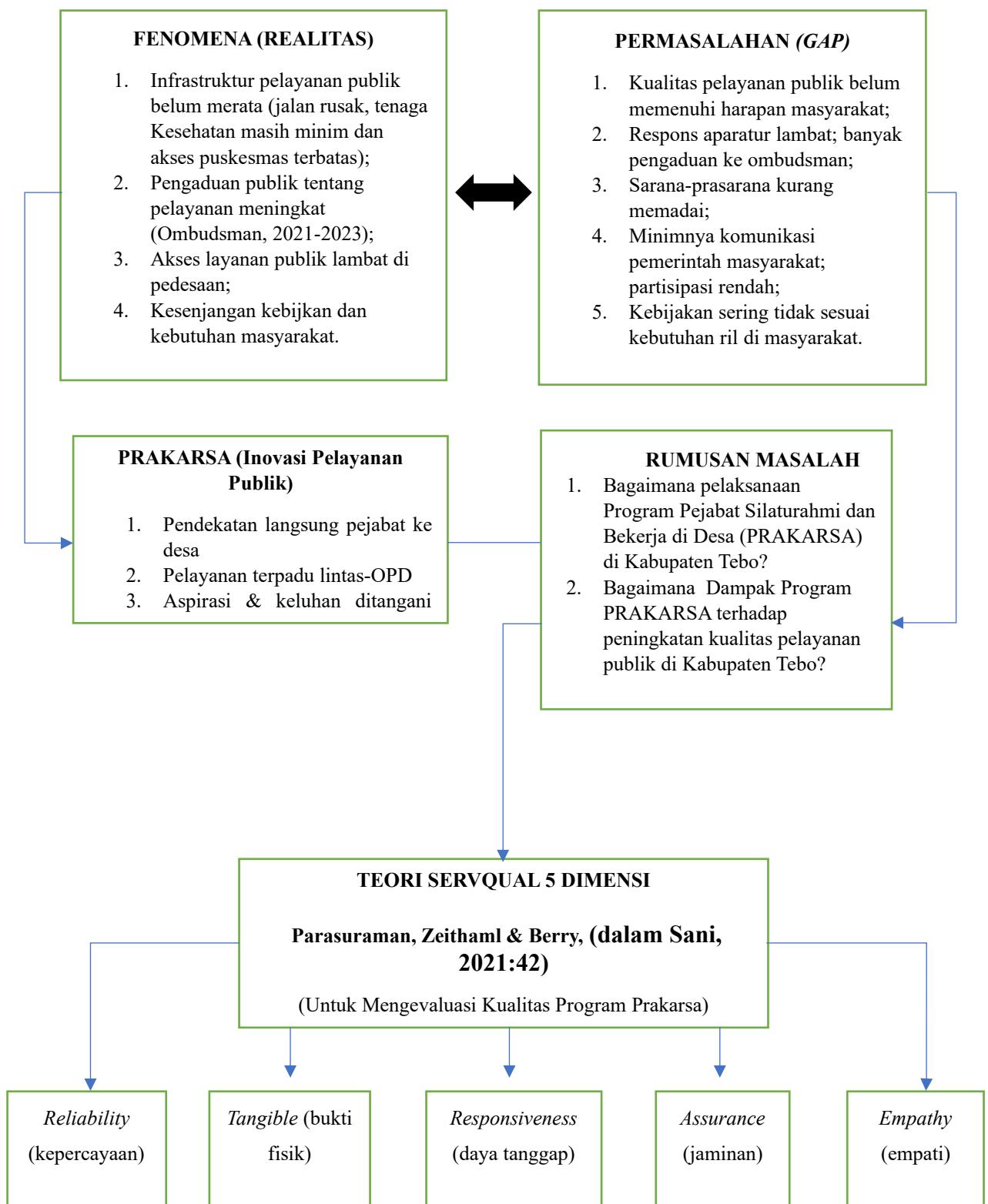
PRAKARSA kemudian menjelma sebagai wadah untuk mengidentifikasi kebutuhan riil masyarakat secara komprehensif dan memberikan solusi yang lebih kontekstual. Pada implementasinya hingga 2023, program ini telah memasuki 11 jilid pelaksanaan di berbagai kecamatan. Desa-desa yang dipilih adalah yang memiliki dukungan sinyal komunikasi yang cukup agar pelayanan terpadu dapat berjalan efektif. Dari perspektif empiris, kehadiran PRAKARSA telah memberikan perubahan positif pada persepsi masyarakat terhadap pemerintah daerah, termasuk meningkatnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Tebo yang mencapai skor rata-rata 85,37 dengan kategori "Baik."

Penelitian ini didasarkan pada dua rumusan masalah utama, yaitu: (1) bagaimana pelaksanaan program PRAKARSA di Kabupaten Tebo, dan (2) bagaimana dampak pelaksanaan program tersebut terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Untuk menjawab kedua pertanyaan ini, digunakan teori SERVQUAL (*Service Quality Model*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Sani, 2021:42). Teori SERVQUAL menjadi salah satu kerangka konseptual paling banyak digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan publik, karena teori ini menekankan bahwa kualitas pelayanan dapat dievaluasi melalui perbandingan antara harapan masyarakat dengan kenyataan yang diterima dari penyedia layanan.

Dalam proses evaluasi, penelitian ini menggunakan Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). SERVQUAL dipilih karena menyediakan kerangka analisis yang komprehensif untuk menilai kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama: *reliability* (keandalan), *tangible* (bukti fisik), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi

tersebut sangat relevan untuk mengukur kualitas pelayanan dalam konteks pelaksanaan PRAKARSA, karena program ini melibatkan aspek teknis pelayanan, ketersediaan sarana pendukung, kecepatan respon aparatur, profesionalitas pemberi layanan, serta kualitas interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Melalui kerangka ini, peneliti menilai sejauh mana PRAKARSA mampu memperbaiki konsistensi pelayanan, menyediakan fasilitas yang memadai, meningkatkan kecepatan dan ketepatan pelayanan, menumbuhkan rasa aman serta kepercayaan masyarakat, dan menghadirkan pendekatan yang empatik dalam interaksi pemerintah dengan masyarakat desa. Dengan mengintegrasikan fenomena pelayanan publik, permasalahan (*gap*), intervensi program PRAKARSA, serta mekanisme evaluasi melalui lima dimensi SERVQUAL, penelitian ini menyusun kerangka pemikiran yang sistematis: Fenomena-Gap-Program PRAKARSA-Rumusan Masalah-Model SERVQUAL-Evaluasi Kualitas Pelayanan.

Kerangka ini menegaskan bahwa keberhasilan PRAKARSA sangat ditentukan oleh sejauh mana kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat terealisasi secara optimal dalam konteks pelayanan publik di tingkat desa. Apabila seluruh dimensi berjalan dengan baik, maka PRAKARSA dapat menjadi instrumen efektif yang meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Tebo. Sebaliknya, apabila aspek-aspek tertentu tidak terpenuhi misalnya daya tanggap aparatur rendah atau bukti fisik fasilitas pelayanan tidak memadai maka *gap* pelayanan publik dapat tetap bertahan atau bahkan semakin melebar. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengevaluasi pelaksanaan PRAKARSA, tetapi juga menilai kontribusinya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memberikan rekomendasi berbasis bukti bagi penyempurnaan program di masa mendatang.



Gambar. 1 Kerangka Pikir

III. METODE PENELITIAN

3.1. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif evaluatif. Pendekatan ini dipilih karena selaras dengan tujuan utama penelitian, yakni mengevaluasi pelaksanaan Program Pejabat Silaturahmi dan Bekerja di Desa (PRAKARSA) serta menilai kualitas pelayanan publik yang dihasilkan melalui lima dimensi SERVQUAL. Evaluasi terhadap program pemerintah, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik, menuntut pemahaman mendalam mengenai proses pelaksanaan, dinamika interaksi di lapangan, serta persepsi masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, pendekatan kualitatif dinilai paling tepat karena mampu menggali pengalaman, makna, dan interpretasi para aktor secara lebih komprehensif.

Creswell (2013) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan pendekatan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang bersumber dari suatu permasalahan sosial. Pendekatan ini membangun gambaran yang kompleks, menggunakan analisis berbasis kata-kata, menyajikan pandangan informan secara mendalam, serta dilakukan dalam konteks yang alamiah. Karakteristik tersebut sesuai dengan kebutuhan penelitian ini, mengingat PRAKARSA dilaksanakan dalam lingkungan sosial masyarakat desa dan melibatkan interaksi langsung antara aparatur pemerintah dan warga. Kondisi tersebut menuntut pemahaman yang berlandaskan pada pengalaman nyata, bukan sekadar pengukuran kuantitatif.

Moleong (2018) menegaskan bahwa penelitian kualitatif bertujuan memahami fenomena secara holistik melalui penyajian deskripsi berbentuk kata-kata dalam konteks yang alamiah. Penelitian ini mengkaji dua

fenomena utama, yaitu: pelaksanaan PRAKARSA sebagai inovasi pelayanan publik berbasis pendekatan langsung ke desa, dan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kedua fenomena tersebut tidak dapat dijelaskan secara numerik, tetapi harus dianalisis melalui narasi, pengalaman, serta persepsi individu yang terlibat dalam program.

Pemilihan pendekatan deskriptif evaluatif juga didasarkan pada kebutuhan untuk menjawab dua rumusan masalah penelitian, yaitu menggambarkan secara rinci pelaksanaan PRAKARSA dan mengevaluasi kualitas pelayanan publik yang dihasilkan berdasarkan model SERVQUAL. Dimensi SERVQUAL *reliability, tangible, responsiveness, assurance*, dan *empathy* menuntut penggalian data yang mendalam karena berkaitan dengan keandalan aparatur dalam memberikan layanan, bukti fisik pelayanan, ketanggungan petugas, rasa aman yang dirasakan masyarakat, serta tingkat empati pemerintah dalam memenuhi kebutuhan warga desa.

Melalui metode kualitatif, peneliti dapat menelaah bagaimana aparatur melaksanakan fungsi pelayanan dalam PRAKARSA, bagaimana masyarakat menerima dan menilai layanan tersebut, serta sejauh mana program ini mampu mengatasi kesenjangan pelayanan publik yang selama ini terjadi di Kabupaten Tebo. Pendekatan ini memungkinkan identifikasi berbagai dinamika sosial, hambatan implementasi, serta peluang perbaikan program ke depan. Dengan demikian, pendekatan kualitatif deskriptif evaluatif merupakan pilihan yang paling tepat untuk menghasilkan pemahaman yang mendalam dan relevan mengenai efektivitas PRAKARSA dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Tebo pada Tahun 2022–2023.

3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Tebo, Provinsi Jambi, yang menjadi wilayah pelaksanaan Program Pejabat Silaturahmi dan Bekerja di Desa (PRAKARSA). Lokasi dipilih secara *purposive* karena Kabupaten Tebo merupakan daerah yang menghadapi berbagai persoalan pelayanan publik, sekaligus menjadi tempat lahir dan berjalannya inovasi PRAKARSA sebagai upaya peningkatan kualitas layanan.

Penelitian berfokus pada dua konteks utama, yaitu instansi pemerintah daerah Kabupaten Tebo khususnya Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang terlibat dalam perencanaan dan implementasi PRAKARSA serta desa-desa penerima program yang menjadi lokasi berlangsungnya kegiatan pelayanan langsung kepada masyarakat. Pemilihan lokasi ini dianggap paling relevan untuk menggambarkan secara komprehensif dinamika implementasi PRAKARSA, sekaligus mengevaluasi kualitas pelayanan publik melalui lima dimensi SERVQUAL berdasarkan pengalaman para pelaksana dan penerima manfaat di lapangan.

3.3. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini diarahkan untuk mengevaluasi pelaksanaan Program Pejabat Silaturahmi dan Bekerja di Desa (PRAKARSA) sebagai inovasi pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Tebo yang mengedepankan pendekatan langsung antara pejabat daerah dan masyarakat desa. Program PRAKARSA dipandang sebagai upaya strategis pemerintah daerah untuk mendekatkan pelayanan, memperkuat komunikasi dua arah, mengidentifikasi persoalan masyarakat secara real time, serta mendorong peningkatan kualitas tata kelola layanan publik di tingkat desa.

Secara khusus, penelitian ini menitikberatkan pada dua fokus utama, yaitu: (1) bagaimana pelaksanaan Program PRAKARSA dijalankan di Kabupaten Tebo, dan (2) bagaimana program tersebut berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan fokus tersebut, penelitian ini berupaya memahami tidak hanya capaian program secara normatif,

tetapi juga bagaimana proses pelayanan publik berlangsung di lapangan, bagaimana aparatur berinteraksi dengan masyarakat, serta bagaimana masyarakat merespons kehadiran langsung pemerintah daerah melalui program PRAKARSA.

Dalam konteks rumusan masalah pertama, pelaksanaan Program PRAKARSA tidak dipahami semata-mata sebagai implementasi kebijakan dalam arti administratif atau prosedural, melainkan sebagai proses pelayanan publik langsung yang melibatkan interaksi intensif antara pemerintah daerah dan masyarakat desa. Oleh karena itu, fokus penelitian diarahkan pada pengalaman pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat selama pelaksanaan PRAKARSA, mencakup kesiapan aparatur, ketepatan waktu pelayanan, ketersediaan sarana dan prasarana pendukung, kejelasan informasi, daya tanggap terhadap aspirasi dan keluhan, serta sikap empati yang ditunjukkan oleh pemerintah daerah. Pendekatan ini menempatkan masyarakat desa sebagai subjek utama penerima pelayanan, sehingga kualitas pelaksanaan program dinilai berdasarkan persepsi dan pengalaman masyarakat, bukan hanya berdasarkan kesesuaian program dengan perencanaan formal atau regulasi yang berlaku. Dengan demikian, pelaksanaan PRAKARSA dipahami sebagai ruang pelayanan publik yang bersifat langsung, partisipatif, dan kontekstual, sesuai dengan kondisi sosial dan kebutuhan riil masyarakat desa.

Model SERVQUAL digunakan sebagai kerangka analisis utama karena mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai kualitas pelayanan publik berdasarkan pengalaman penerima layanan. Melalui lima dimensi SERVQUAL *reliability, tangible, responsiveness, assurance, and empathy* penelitian ini menilai sejauh mana pelaksanaan Program PRAKARSA telah mencerminkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang andal, responsif, transparan, meyakinkan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dimensi-dimensi tersebut menjadi instrumen analitis untuk mengkaji bagaimana pelayanan diberikan dalam PRAKARSA, sekaligus

untuk menilai konsistensi dan kualitas pelaksanaan pelayanan di berbagai desa. Pelaksanaan program dianalisis sebagai proses pelayanan publik langsung, sehingga SERVQUAL diposisikan untuk menilai bagaimana pelayanan dijalankan, Adapun dimensi dan indikatornya sebagai berikut:

1. *Reliability* (Keandalan Pelaksanaan Program)

Dimensi *reliability* digunakan untuk menilai sejauh mana Program PRAKARSA dilaksanakan secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah.

Indikator:

- 1) Konsistensi pelaksanaan kegiatan PRAKARSA: Mengukur apakah kegiatan PRAKARSA dilaksanakan secara berkelanjutan dan tidak bersifat sporadis atau insidental.
- 2) Ketepatan waktu pelaksanaan program di desa: Menilai kesesuaian waktu pelaksanaan kegiatan dengan jadwal yang telah direncanakan atau diumumkan kepada masyarakat.
- 3) Kesesuaian pelaksanaan program dengan tujuan yang ditetapkan: Mengkaji apakah pelayanan dan kegiatan yang diberikan dalam PRAKARSA selaras dengan tujuan awal program, yaitu mendekatkan pelayanan dan menjawab kebutuhan masyarakat desa.

2. *Tangible* (Bukti Fisik Pelaksanaan)

Dimensi *tangible* difokuskan pada kesiapan dan kelengkapan unsur fisik yang mendukung pelaksanaan Program PRAKARSA di tingkat desa.

Indikator:

- 1) Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung kegiatan PRAKARSA: Meliputi kendaraan operasional, tenda pelayanan, meja, kursi, serta peralatan administrasi yang digunakan selama kegiatan berlangsung.

- 2) Kondisi dan kelayakan lokasi pelaksanaan pelayanan di desa: Menilai kenyamanan, keamanan, dan kemudahan akses lokasi pelayanan bagi masyarakat desa.
- 3) Penampilan dan kesiapan aparatur dalam pelaksanaan pelayanan: Mencakup kerapian, kelengkapan atribut, serta kesiapan teknis aparatur saat memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap Aparatur)

Dimensi *responsiveness* digunakan untuk melihat bagaimana kecepatan dan kesigapan aparatur dalam merespons kebutuhan dan persoalan masyarakat selama pelaksanaan PRAKARSA.

Indikator:

- 1) Kecepatan aparatur merespons pertanyaan dan keluhan masyarakat: Mengukur waktu tanggap aparatur dalam menjawab aspirasi atau permasalahan yang disampaikan warga.
- 2) Kesigapan pejabat dan OPD dalam memberikan pelayanan langsung di Lokasi: Menilai kemampuan aparatur lintas OPD dalam memberikan layanan tanpa penundaan berlebihan.
- 3) Tindak lanjut awal terhadap aspirasi masyarakat di lapangan Mengkaji apakah masukan masyarakat langsung dicatat, ditanggapi, atau diarahkan pada solusi awal saat kegiatan berlangsung.

4. *Assurance* (Jaminan Pelayanan)

Dimensi *assurance* difokuskan pada profesionalitas aparatur serta tingkat kepercayaan dan rasa aman yang dirasakan masyarakat selama pelaksanaan Program PRAKARSA.

Indikator:

- 1) Kemampuan aparatur menjelaskan prosedur dan kebijakan secara jelas: Menilai kejelasan informasi yang diberikan kepada masyarakat terkait pelayanan dan kebijakan pemerintah daerah.

- 2) Sikap sopan, etis, dan profesional aparatur selama kegiatan: Mengkaji bagaimana aparatur membangun rasa percaya melalui sikap dan perilaku pelayanan.
- 3) Keterbukaan informasi dalam pelaksanaan Program PRAKARSA: Menilai transparansi pemerintah dalam menyampaikan tujuan, proses, dan hasil awal kegiatan kepada masyarakat.

5. *Empathy* (Empati dalam Pelaksanaan)

Dimensi empathy menilai sejauh mana pemerintah daerah menunjukkan kepedulian dan perhatian langsung terhadap kondisi dan kebutuhan masyarakat desa selama pelaksanaan PRAKARSA.

Indikator:

- 1) Kesediaan aparatur dan pimpinan mendengarkan aspirasi masyarakat secara langsung: Mengukur intensitas dan kualitas dialog antara pejabat dan masyarakat desa.
- 2) Pendekatan pelayanan yang humanis dan tidak birokratis: Menilai apakah interaksi pelayanan berlangsung secara terbuka, ramah, dan mudah dipahami masyarakat.
- 3) Pemahaman aparatur terhadap kondisi sosial dan kebutuhan spesifik desa: Mengkaji kemampuan aparatur menyesuaikan pelayanan dengan realitas sosial ekonomi masyarakat setempat.

Selanjutnya, fokus penelitian pada rumusan masalah kedua diarahkan untuk menganalisis dampak pelaksanaan Program PRAKARSA terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Tebo. Analisis ini dilakukan dengan mensinergikan temuan pelaksanaan pelayanan pada rumusan masalah pertama dengan persepsi masyarakat mengenai perubahan kualitas pelayanan publik yang dirasakan, baik dari aspek aksesibilitas, kecepatan pelayanan, kejelasan prosedur, maupun kedekatan hubungan antara pemerintah dan masyarakat desa.

Dengan demikian, penggunaan model SERVQUAL dalam penelitian ini tidak hanya berfungsi untuk mengukur kualitas pelayanan secara hasil (*outcome*), tetapi juga sebagai alat analisis untuk memahami proses pelaksanaan pelayanan publik dalam Program PRAKARSA serta dampaknya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan di Kabupaten Tebo.

Dalam fokus penelitian selanjutnya untuk menjawab permasalahan kedua dengan melihat dampak program PRAKARSA dengan itu Parasuraman mengemukakan 5 dimensi untuk pengukuran kualitas pelayanan publik sebagai berikut:

1. *Reliabilitas* (kepercayaan) Menilai sejauh mana pelayanan dalam PRAKARSA dilaksanakan secara tepat waktu, konsisten, dan sesuai harapan masyarakat, indikator:
 - 1) Ketepatan waktu pelaksanaan program, dilihat dari sejauh mana PRAKARSA dilaksanakan sesuai jadwal yang ditetapkan tanpa penundaan signifikan.
 - 2) Kesesuaian hasil pelayanan dengan janji dan kebutuhan masyarakat, yakni tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan apa yang dijanjikan atau disampaikan pemerintah.
 - 3) Kemampuan menangani keluhan dan menjamin kontinuitas pelayanan, yaitu efektivitas pemerintah dalam merespons, menyelesaikan, dan menindaklanjuti keluhan masyarakat secara akurat dan berkelanjutan.
2. *Tangible* (bukti fisik) Mengukur dukungan sarana, prasarana, fasilitas pelayanan, serta penampilan aparatur selama kegiatan PRAKARSA, indikator:
 - 1) Ketersediaan dan kelayakan sarana-prasarana pendukung, seperti kendaraan operasional, peralatan administrasi, dan fasilitas kegiatan di desa.

- 2) Kondisi dan aksesibilitas fasilitas pelayanan di desa, termasuk kelayakan tempat kegiatan, keamanan, dan kemudahan akses masyarakat.
- 3) Penampilan dan kesiapan aparatur, meliputi profesionalitas, kerapian, dan kesiapan teknis pegawai saat memberikan pelayanan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) Fokus pada kemampuan aparatur dalam merespons permintaan, aspirasi, dan keluhan masyarakat secara cepat dan tepat , indikator:
 - 1) Kecepatan dan ketepatan aparatur merespons kebutuhan masyarakat, termasuk waktu tanggapan terhadap masalah yang muncul saat kegiatan PRAKARSA.
 - 2) Kesigapan pejabat dan aparatur memberikan bantuan langsung, terutama dalam situasi mendesak yang membutuhkan tindakan cepat.
 - 3) Tindak lanjut terhadap aspirasi dan keluhan masyarakat, yakni sejauh mana masukan warga ditindaklanjuti menjadi langkah konkret atau kebijakan lanjutan.
4. *Assurance* (jaminan) Mengukur profesionalitas, kredibilitas, dan rasa aman yang diberikan aparatur kepada masyarakat selama pelayanan berlangsung , indikator:
 - 1) Profesionalitas aparatur dalam memberikan pelayanan, seperti kemampuan menjelaskan kebijakan dan prosedur secara jelas dan sopan.
 - 2) Transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan program, termasuk keterbukaan informasi mengenai kegiatan dan hasil PRAKARSA.
 - 3) Rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah, yaitu persepsi masyarakat tentang keadilan, integritas, serta konsistensi aparatur dalam memberikan pelayanan.

5. *Empathy* (empati) Menggambarkan tingkat kepedulian pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat secara langsung dan humanis, indikator:
 - 1) Kepedulian aparatur terhadap kebutuhan masyarakat, seperti kesediaan mendengarkan aspirasi secara langsung dan memberi perhatian pada persoalan yang dihadapi warga.
 - 2) Kedekatan dan interaksi langsung antara pejabat dan masyarakat, ditunjukkan melalui dialog, kunjungan lapangan, dan komunikasi dua arah yang intens.
 - 3) Pemahaman terhadap kondisi sosial ekonomi masyarakat, yaitu kemampuan aparatur dalam menyesuaikan pelayanan dan solusi dengan kebutuhan riil warga desa.

3.4. Informan

Untuk menentukan informan dalam penelitian ini, penulis menerapkan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* adalah metode pemilihan informan yang dilakukan dengan mempertimbangkan kriteria spesifik yang relevan dengan tujuan penelitian. Dalam hal ini, informan dipilih secara sengaja berdasarkan kapasitas dan pemahaman yang mendalam terkait topik yang sedang diteliti. Selain itu, informan yang dipilih juga harus memiliki kemampuan untuk memberikan wawasan yang lebih kaya dan mendetail mengenai isu yang menjadi fokus penelitian. Pemilihan informan dengan cara ini memastikan bahwa data yang diperoleh dari penelitian memiliki kualitas dan relevansi yang tinggi.

Pendekatan *purposive sampling* dipandang tepat digunakan dalam penelitian ini karena karakteristik permasalahan yang diteliti memerlukan informasi yang bersifat mendalam, kontekstual, dan berbasis pengalaman langsung. Tidak semua individu memiliki pengetahuan maupun keterlibatan yang relevan terhadap pelaksanaan dan dinamika objek penelitian, sehingga pemilihan informan dilakukan secara selektif. Dengan melibatkan informan kunci yang memiliki peran strategis, kewenangan, maupun pengalaman empiris, penelitian ini diharapkan mampu menggali data yang lebih

komprehensif serta menghasilkan analisis yang lebih tajam dan akurat sesuai dengan tujuan penelitian. Beberapa informan yang dianggap memenuhi kriteria ini dan dipilih oleh penulis meliputi:

Tabel. 4 Informan Penelitian

No	Informan	Nama	Jabatan	Alasan Memilih Informan
1.	Mantan PJ Bupati Kabupaten Tebo	H. Aspan, S.T	Pj Bupati Kabupaten Tebo	Merupakan inisiasi dari program PRAKARSA
2.	Asisten 2 Perekonomian dan Pembangunan Setda Kabupaten Tebo	Joko Ardiawan, S.P.	Asisten 2 Perekonomian dan Pembangunan	Sebagai leading sektor perekonomian dan Pembangunan di Kabupaten Tebo
3.	Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Tebo	Prayitno, S.E	Kepala Bidang Pemerintahan dan Kelembagaan Desa	Sebagai pelaksana kegiatan dan pembuatan teknis di lapangan
4.	Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Tebo	Septiansyah, S.T	Sekretaris Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Tebo	Sebagai leading sektor perencanaan dan Pembangunan di Kabupaten Tebo
5.	Pengamat Kebijakan Publik/ akademisi di bidang pemerintahan terutama program publik di Provinsi Jambi	Dr. Samsuddin, S.Sos ,. M.IP	Rektor Universitas Nurdin Hamzah Jambi	Memahami dinamika program lokal Kabupaten Tebo dan sudut pandang sebagai pengamat / akademisi bagaimana upaya yang harus dilakukan dalam konteks pada fenomena penelitian ini.
6.	Tokoh Masyarakat Kabupaten Tebo	Novriadi,. S.Pd., M.Pd	Datuk Temenggung Setio Budoyo	Untuk mengetahui langsung bagaimana tanggapan tokoh masyarakat dalam program PRAKARSA.

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2025

3.5. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder, yang saling melengkapi untuk menghasilkan analisis evaluatif yang komprehensif mengenai pelaksanaan dan kualitas pelayanan Program Pejabat Silaturahmi dan Bekerja di Desa (PRAKARSA) di Kabupaten Tebo. Pemilihan sumber data ini merujuk pada pandangan Sugiyono (2016) bahwa kombinasi data primer dan sekunder diperlukan untuk memberikan validitas dan kedalaman dalam penelitian kualitatif.

3.5.1 Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan teknik purposive sampling, yakni pemilihan informan yang dianggap paling mengetahui, mengalami, dan terlibat langsung dalam pelaksanaan Program PRAKARSA. Teknik ini dipilih karena mampu menghasilkan data kaya (*rich data*) yang relevan dengan fokus evaluasi program (Rai & Thapa, 2020).

Wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara yang disusun berdasarkan dimensi dan indikator SERVQUAL, yaitu *Reliability*, *Tangible*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Dengan demikian, seluruh pertanyaan diarahkan untuk menggali informasi terkait:

1. Bagaimana Pelaksanaan PRAKARSA dilakukan di Lapangan;
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan yang dirasakan Masyarakat;
3. Bagaimana Responsivitas, Profesionalitas, dan Empati Aparatur Selama Kegiatan;
4. Sejauh Mana Program Memenuhi Harapan Masyarakat Desa.

Data primer ini berfungsi sebagai sumber utama untuk menilai kualitas pelayanan program berdasarkan persepsi, pengalaman, dan evaluasi dari pelaksana dan penerima layanan. Informasi yang dikumpulkan diharapkan mampu memberikan gambaran mendalam mengenai sejauh mana lima dimensi SERVQUAL tercermin dalam implementasi PRAKARSA.

3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder digunakan untuk memperkuat, memverifikasi, dan memberikan konteks tambahan terhadap temuan data primer. Data ini terdiri dari dokumen dan informasi yang diperoleh dari berbagai lembaga atau publikasi resmi, seperti:

- Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD) Kabupaten Tebo)
- Dokumen Keputusan Bupati Tebo tentang pelaksanaan PRAKARSA
- Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
- Dokumen kegiatan dan laporan pelaksanaan PRAKARSA
- Berita daring dan publikasi resmi media lokal terkait kondisi pelayanan publik atau pelaksanaan PRAKARSA
- Kajian akademik, jurnal ilmiah, dan buku terkait pelayanan publik, inovasi daerah, dan teori SERVQUAL

Penggunaan data sekunder dalam penelitian ini bertujuan memperkuat analisis dan memberikan gambaran objektif mengenai kondisi pelayanan publik di Kabupaten Tebo sebelum dan sesudah pelaksanaan Program PRAKARSA. Data sekunder membantu melihat tren kualitas layanan secara lebih luas serta memverifikasi temuan lapangan untuk meminimalkan bias informan.

Selain itu, data sekunder berfungsi mendukung analisis evaluatif berdasarkan kerangka SERVQUAL dengan menyediakan informasi tambahan mengenai *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dengan demikian, data sekunder melengkapi data primer yang diperoleh dari wawancara dan observasi.

Integrasi kedua jenis data tersebut memungkinkan peneliti menyusun evaluasi yang lebih kuat, komprehensif, dan berbasis bukti (*evidence-based*), sehingga penilaian terhadap kualitas pelayanan Program PRAKARSA dapat dilakukan secara lebih objektif dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademis.

3.6.Teknik Pengumpulan Data

Proses teknik pengumpulan data merupakan langkah penting dalam penelitian kualitatif, karena kualitas data yang diperoleh akan menentukan akurasi analisis dan ketepatan jawaban terhadap rumusan masalah penelitian. Nasir dalam Riduwan (2013) menegaskan bahwa teknik pengumpulan data merupakan instrumen esensial dalam proses penelitian, karena melalui teknik inilah peneliti mendapatkan data berupa informasi verbal, catatan tertulis, fenomena lapangan, maupun dokumen resmi yang relevan dengan objek penelitian.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data disusun untuk memperoleh informasi yang mendalam mengenai pelaksanaan Program PRAKARSA serta kualitas pelayanan publik berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Oleh karena itu, peneliti menggunakan tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi.

3.6.1 Wawancara

Penelitian ini menggunakan metode wawancara yang melibatkan model wawancara semi-terstruktur (*semistruktured interview*) atau wawancara *in depth*. Kedua metode ini memungkinkan untuk

melakukan wawancara yang lebih baik untuk mempelajari masalah secara lebih mendalam. Peneliti telah membuat daftar pertanyaan yang digunakan selama wawancara, tetapi mereka tetap memberikan fleksibilitas untuk berbagai topik sesuai dengan pandangan dan pengalaman masing-masing informan.

Wawancara dilakukan secara mendalam untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif mengenai:

1. Bagaimana pelaksanaan Program PRAKARSA dijalankan di desa;
2. Bagaimana aparatur pemerintah merespons kebutuhan masyarakat;
3. Sejauh mana kualitas pelayanan publik dirasakan oleh penerima layanan;
4. Bagaimana lima dimensi SERVQUAL (*reliability, tangible, responsiveness, assurance, empathy*) tercermin dalam setiap kegiatan PRAKARSA.

Pedoman wawancara disusun berdasarkan indikator lima dimensi SERVQUAL, sehingga setiap pertanyaan diarahkan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan secara konkret dan sesuai teori. Teknik *purposive sampling* digunakan dalam pemilihan informan, memastikan bahwa informan adalah pihak yang benar-benar memahami program, seperti:

1. Pejabat pemerintah yang terlibat dalam PRAKARSA,
2. Perangkat kecamatan dan desa,
3. Masyarakat penerima manfaat,
4. Tokoh masyarakat.

Wawancara ini memberikan data primer mendalam yang sangat penting untuk menjawab dua rumusan masalah penelitian, khususnya terkait kualitas pelayanan program.

3.6.2 Dokumentasi

Dokumen mencatat kejadian sebelumnya. Dalam penelitian ini, pendekatan studi dokumen digunakan bersama dengan teknik observasi dan wawancara (Sudaryono, 2017). Alasan Peneliti Dalam pengumpulan data, dokumentasi digunakan untuk memberikan bukti konkret bahwa penelitian dilakukan di lokasi yang dituju melalui wawancara dan observasi, yang menghasilkan data dan jawaban yang diinginkan. Dokumentasi juga dapat mencakup fenomena yang tercatat dalam jangka waktu yang lebih lama.

Jenis dokumentasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1. Dokumen resmi pemerintah**, seperti:
 - 1) Keputusan Bupati Tebo tentang pelaksanaan Program PRAKARSA,
 - 2) Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD),
- 2. Data statistik dan laporan pelayanan publik**, seperti:
 - 1) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM),
 - 2) Data fasilitas publik dan infrastruktur desa,
- 3. Dokumentasi media dan publikasi**, seperti:
 - 1) berita online terkait kondisi pelayanan publik dan kegiatan PRAKARSA.
- 4. Foto kegiatan dan catatan lapangan.**

Dokumentasi ini sangat penting untuk melihat perkembangan kualitas pelayanan sebelum dan sesudah program PRAKARSA,

serta menjadi bukti pendukung yang menguatkan analisis evaluatif berdasarkan SERVQUAL.

3.6.3 Observasi Lapangan

Dalam penelitian ini, jenis observasi yang digunakan adalah observasi tidak terstruktur, yang berarti pengamatan dilakukan tanpa pedoman khusus untuk observasi, dan prosesnya berubah sesuai dengan perubahan yang terjadi di lapangan (Bungin, 2015). Observasi ini dilakukan untuk meninjau langsung desa yang menjadi sasara PRAKARSA, seperti melihat dampak PRAKARSA terhadap desa tersebut dari sebelumnya ada PRAKARSA.

Observasi dilakukan secara langsung di lokasi pelaksanaan Program PRAKARSA untuk melihat proses pelayanan, interaksi antara pejabat dan masyarakat, kondisi fasilitas, serta dinamika kegiatan lapangan. Observasi berfungsi untuk:

1. Memvalidasi informasi yang disampaikan informan,
2. Mengetahui kondisi nyata pelayanan publik,
3. Menilai dimensi SERVQUAL yang tampak secara visual seperti *tangible*, *responsiveness*, dan *empathy*,
4. Memahami atmosfer sosial kegiatan PRAKARSA dan tingkat keterlibatan masyarakat.

Observasi menjadi penting karena program PRAKARSA bersifat langsung, tatap muka, dan berlangsung di ruang publik desa.

3.7.Teknik Pengolahan Data

Data hasil penelitian lapangan perlu diolah terlebih dahulu agar dapat dianalisis secara mendalam dan sistematis. Menurut Sugiyono (2021), pengolahan data bertujuan untuk mengorganisasikan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian tertentu sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan. Oleh karena itu, teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.7.1 Editing Data

Data yang telah dikumpulkan, seperti informasi dari observasi, wawancara, dan dokumentasi lapangan, diuji atau diklarifikasi selama proses pengeditan. Proses pengeditan data dilakukan dengan tujuan menemukan dan memperbaiki kesalahan atau kekurangan dalam daftar pertanyaan yang telah diisi sejauh mungkin (Cholid dan Achmadi, 2009).

3.7.2 Interpretasi Data

Penelitian ini memeriksa data yang diperiksa, memberikan penjelasan atau interpretasi, dan menyimpulkan sebagai hasil akhir. Proses interpretasi data penelitian mencakup mengevaluasi dan mengeksplorasi makna temuan penelitian. Dengan kata lain, interpretasi bertujuan untuk menjelaskan dan menemukan makna teoretis dan praktis dari temuan penelitian (Silalahi, 2010).

3.8.Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data berkaitan dengan mengukur metode keabsahan data dengan melakukan uji kredibilitas dengan triangulasi. Patton (dalam Moleong, 2011) mengidentifikasi empat jenis triangulasi yang mungkin digunakan dalam penelitian:

1. Triangulasi sumber, yang melibatkan pemeriksaan data menggunakan berbagai jenis sumber data untuk mendapatkan data yang sama.
2. Triangulasi metode, yang melibatkan pemeriksaan data menggunakan berbagai teknik pengumpulan data dan, jika mungkin, mengarahkan ke sumber data yang sama untuk memeriksa ketepatan data.
3. Triangulasi peneliti, yang melibatkan meninjau hasil atau kesimpulan penelitian dari peneliti lain mengenai bagian tertentu atau seluruh penelitian.
4. Triangulasi teori, yang melibatkan pemeriksaan data dengan melihat dari sudut pandang lebih dari satu teori ketika mempelajari masalah yang sama.

Metode triangulasi sumber digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan informasi yang sama dengan memeriksa data dari berbagai jenis sumber data. Metode ini bertujuan untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas data melalui proses konfirmasi silang antara data yang diperoleh dari buku ilmiah, dokumen kebijakan, arsip administratif, dokumentasi foto lapangan, serta sumber informasi lainnya yang relevan. Setiap sumber informasi memiliki karakteristik dan sudut pandang tersendiri yang, bila dipadukan, mampu memberikan gambaran yang lebih utuh dan mendalam terhadap fenomena yang dikaji.

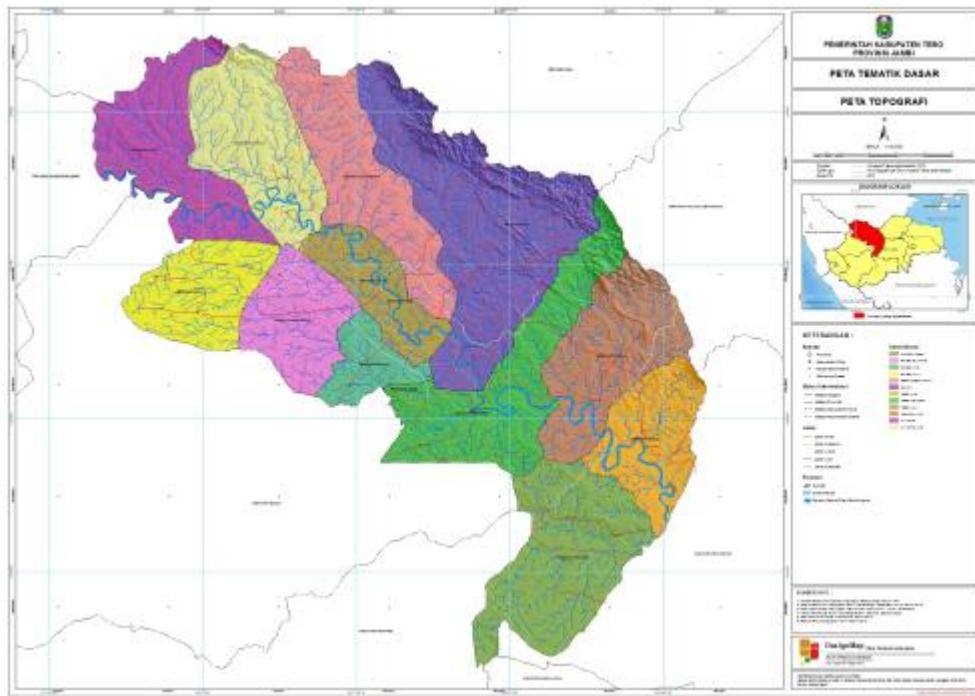
Penerapan triangulasi sumber dalam konteks penelitian Program Pejabat Silaturahmi dan Bekerja di Desa (PRAKARSA) menjadi sangat penting untuk memahami secara objektif bagaimana gaya kepemimpinan Penjabat Bupati Tebo berdampak terhadap pelayanan publik di tingkat desa. Dokumen resmi digunakan untuk menelusuri kebijakan dan perencanaan program, sementara dokumentasi visual serta data lapangan digunakan untuk menangkap dinamika implementasi di masyarakat.

IV. GAMBARAN UMUM

4.1 Kabupaten Tebo

Kabupaten Tebo merupakan salah satu dari sebelas kabupaten/kota di Provinsi Jambi yang terletak di bagian barat wilayah provinsi. Kabupaten ini dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 54 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Tebo dan Kabupaten Bungo. Secara administratif, Kabupaten Tebo terdiri atas 12 kecamatan, 107 desa, dan 5 kelurahan, dengan ibu kota terletak di Muara Tebo. Luas wilayah Kabupaten Tebo mencapai 646.100 hektare atau sekitar 11,86% dari total wilayah Provinsi Jambi. Wilayah ini berbatasan dengan: Sebelah Utara: Kabupaten Indragiri Hulu (Provinsi Riau), Sebelah Selatan: Kabupaten Merangin dan Kabupaten Bungo, Sebelah Barat: Kabupaten Bungo dan Kabupaten Damasraya (Provinsi Sumatera Barat), Sebelah Timur: Kabupaten Tanjung Jabung Barat dan Kabupaten Batanghari. Kabupaten Tebo terdiri dari atas 107 desa, 5 kelurahan, dan 12 kecamatan sebagai berikut:

1. Kecamatan Tebo Ilir
2. Kecamatan Tebo Tengah
3. Kecamatan Tebo Ulu
4. Kecamatan Rimbo Bujang
5. Kecamatan VII Koto
6. Kecamatan Tengah Ilir
7. Kecamatan Rombo Ilir
8. Kecamatan Rimbo Ulu
9. Kecamatan Muara Tabir
10. Kecamatan VII Koto Ilir
11. Kecamatan Sumay
12. Kecamatan Serai Serumpun



Gambar 2. Peta Administrasi dan Batas Wilayah Kabupaten Tebo

Sumber: RKPD Pemerintahan Kabupaten Tebo, (2025)

4.1.1 Kondisi Geografi

Kabupaten Tebo terletak di antara $0^{\circ} 52' 32''$ - $01^{\circ} 54' 50''$ Lintang Selatan dan $101^{\circ} 48' 57''$ - $102^{\circ} 49' 17''$ Bujur Timur. Wilayah ini beriklim tropis dengan suhu rata-rata $25,8^{\circ}\text{C}$ hingga $28,7^{\circ}\text{C}$, kelembaban 56%–85%, dan curah hujan sekitar 300 mm per tahun. Tebo mengalami dua musim, yaitu musim hujan (September–Januari) dan musim kemarau (Februari–Agustus), dengan perbedaan intensitas yang tidak terlalu ekstrem. Secara topografi, sebagian besar wilayahnya berupa dataran rendah dengan sedikit perbukitan dan rawa. Tingkat kemiringan lahan didominasi oleh 2–15% (70,70% wilayah), sedangkan sisanya terdiri dari kemiringan 0–2%, 16–40%, dan di atas 40%. Ketinggian wilayah dibagi menjadi tiga kategori: di bawah 50 mdpl (Tebo Ilir), 50–100 mdpl (Tebo Tengah dan Rimbo Bujang), serta 100–1.000 mdpl (Sumay). Kabupaten ini juga dilalui beberapa sungai besar seperti Batang Hari, Batang Tebo, Sumay, Tabir, Langsisip, dan Jujuhan, yang membentuk daerah aliran sungai penting dan menjadi sumber

utama bagi pertanian serta perikanan rakyat. Dari sisi geologi, wilayah ini kompleks dengan struktur lipatan dan sesar, terletak di Zona I Bukit Barisan, dan memiliki bentuk lahan berupa perbukitan curam (seperti Bukit Tiga Puluh), perbukitan bergelombang, serta dataran.

4.1.2 Kondisi Demografi

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2024, Kabupaten Tebo memiliki jumlah penduduk sebanyak 367.250 jiwa dengan komposisi yang menunjukkan dominasi kelompok usia produktif. Sekitar 66,7% dari total penduduk atau setara dengan 244.940 jiwa berada pada kelompok usia 15–59 tahun. Hal ini menandakan bahwa Kabupaten Tebo memiliki modal demografis yang cukup kuat untuk mendorong produktivitas daerah apabila potensi tersebut dapat dikelola secara optimal. Sementara itu, kelompok anak-anak usia 0–14 tahun berjumlah 89.458 jiwa atau 24,36%, sedangkan kelompok lanjut usia di atas 60 tahun hanya sekitar 8,94%. Struktur demografi ini menjadi indikator penting dalam perumusan kebijakan pembangunan, khususnya yang berkaitan dengan ketenagakerjaan, pendidikan, kesehatan, dan jaminan sosial.

Dalam kurun waktu lima tahun terakhir, laju pertumbuhan penduduk Kabupaten Tebo tercatat sebesar 1,04% per tahun. Meskipun mengalami perlambatan jika dibandingkan dengan lima tahun sebelumnya yang mencapai 1,29%, angka tersebut masih menunjukkan tren positif dalam pertumbuhan populasi. Dengan jumlah penduduk tersebut, Kabupaten Tebo masuk dalam lima besar wilayah dengan populasi terbesar di Provinsi Jambi, serta menempati posisi ke-63 secara nasional di wilayah Pulau Sumatera. Hal ini memberikan implikasi terhadap peningkatan kebutuhan layanan publik dan infrastruktur dasar, terutama di sektor pendidikan, kesehatan, serta penyediaan lapangan kerja yang berkelanjutan bagi generasi usia produktif.

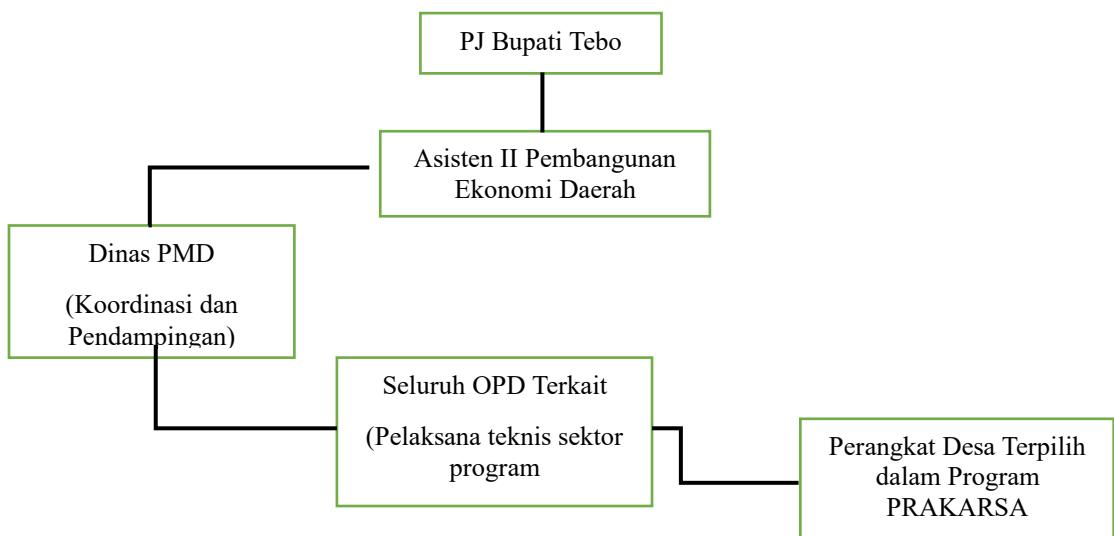
Distribusi penduduk menurut kelompok usia lebih lanjut memperlihatkan bahwa usia 20–24 tahun menduduki proporsi terbesar dalam kelompok produktif, yakni sebanyak 32.610 jiwa (8,88%), diikuti oleh usia 5–9 tahun sebanyak 32.510 jiwa (8,85%) dan usia 40–44 tahun sebanyak 32.010 jiwa (8,72%). Proporsi usia muda yang tinggi menunjukkan pentingnya investasi dalam sektor pendidikan dan pengembangan kapasitas generasi muda, sementara kelompok usia produktif perlu mendapatkan perhatian dalam bentuk penyediaan akses terhadap lapangan kerja dan pelatihan keterampilan. Di sisi lain, meskipun proporsi usia lanjut masih relatif kecil, kelompok ini tetap memerlukan kebijakan khusus yang inklusif, terutama dalam hal pelayanan kesehatan, perlindungan sosial, dan fasilitas umum yang ramah lansia. Struktur demografi Kabupaten Tebo secara keseluruhan memberikan sinyal penting bagi perencanaan pembangunan yang berbasis data, dengan fokus pada pengelolaan bonus demografi dan peningkatan kualitas hidup seluruh kelompok usia.

4.2 Program Pejabat Silaturahmi Dan Bekerja Di Desa (Prakarsa) Kabupaten Tebo

Program PRAKARSA (Pejabat Silaturahmi dan Bekerja di Desa) merupakan salah satu bentuk inovasi strategis Pemerintah Kabupaten Tebo dalam menjawab tantangan rendahnya kualitas dan keterjangkauan pelayanan publik di wilayah pedesaan, khususnya desa-desa yang tergolong tertinggal. Sejak dicanangkan melalui Keputusan Bupati Tebo Nomor 891 Tahun 2022, program ini terus mengalami penguatan dan ekspansi secara bertahap. Hingga saat ini, PRAKARSA telah terlaksana dalam sebelas jilid kunjungan lapangan yang menyasar berbagai desa dari ujung barat hingga timur Kabupaten Tebo. Jilid pertama dilaksanakan di Desa Tanbun Arang, Kecamatan Muaro Tabir, disusul oleh Desa Sumber Sari (Rimbo Ulu), Desa Teluk Kayu Putih (VII Koto), Desa Sapta Mulya (Rimbo Bujang), dan Desa Betung Bedarah Barat (Tebo Ilir) sebagai pelaksanaan jilid kelima. Sementara jilid keenam hingga kesebelas mencakup Desa Lubuk Mandarsah (Tengah Ilir), Desa Rantau Langkap (Tebo Ulu), Desa Tengah Ulu

(Tebo Tengah), Desa Sungai Rambai (Tebo Ulu), Desa Karangdadi (Rimbo Ilir), dan Desa Bukit Pemuatan (Serai Serumpun).

Untuk mewujudkan keberhasilan Program Pejabat Silaturahmi dan Bekerja di Desa (PRAKARSA), diperlukan kolaborasi yang kuat dari berbagai pihak yang terlibat dalam pelaksanaan program ini. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi dan memetakan peran para pemangku kepentingan (*stakeholders*) dalam struktur yang jelas dan terpadu.



Gambar 3. Bagan *Stakeholder* Program PRAKARSA

Bagan berikut menggambarkan struktur *stakeholder* yang terlibat dalam Program PRAKARSA, yang dipimpin langsung oleh Penjabat Bupati Tebo sebagai inisiator utama program. Di bawah koordinasi Asisten II Bidang Ekonomi dan Pembangunan Daerah, berbagai perangkat daerah dan instansi teknis seperti Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (Dinas PMD), seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD), serta perangkat desa yang menjadi sasaran program turut berperan aktif sesuai dengan kapasitas dan kewenangan masing-masing. Sinergi antar-*stakeholder* ini menjadi fondasi penting dalam mendukung efektivitas implementasi program, memastikan pelayanan publik berjalan optimal, dan memperkuat keterlibatan masyarakat secara langsung dalam proses pembangunan.

Setiap pelaksanaan jilid dilakukan secara sistematis dan terkoordinasi, dengan melibatkan seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang difasilitasi melalui surat undangan resmi oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (PMD) selaku leading sector. PMD memiliki peran kunci dalam menyusun teknis kegiatan, regulasi pelaksanaan, serta skema partisipasi OPD sesuai dengan kebutuhan masing-masing desa. Cakupan kegiatan meliputi pelayanan administrasi kependudukan, kesehatan, sosial, perizinan, perpajakan, literasi, hingga informasi jaminan sosial dan pertanahan. Pelaksanaan PRAKARSA dilakukan selama dua hari satu malam, dengan pembagian agenda yang jelas dan terstruktur. Malam hari difokuskan pada kegiatan dialog antara masyarakat dengan Penjabat Bupati serta seluruh jajaran OPD, yang menjadi momen penting dalam menyerap aspirasi, menerima kritik, serta mendengar langsung permasalahan yang dihadapi masyarakat desa.

Pagi hingga sore hari berikutnya diisi dengan berbagai aktivitas sosial dan pelayanan publik yang bersifat langsung dan menyentuh kebutuhan dasar masyarakat. Kegiatan dimulai dengan senam pagi bersama sebagai bentuk pendekatan emosional dan kebersamaan antara pemerintah dan masyarakat. Selanjutnya, kegiatan dilanjutkan dengan makan bersama yang menciptakan suasana kekeluargaan, sebelum masuk ke pelayanan terpadu yang mencakup pelayanan kesehatan, pembuatan dokumen administrasi kependudukan (dukcapil), pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM), layanan BPJS Kesehatan dan Ketenagakerjaan, pelayanan pertanahan, serta layanan lainnya yang disesuaikan dengan kebutuhan setempat. Kegiatan ini dirancang untuk menjangkau langsung masyarakat desa yang selama ini kurang atau bahkan belum tersentuh oleh layanan dasar pemerintah.

Selain pelayanan umum, PRAKARSA juga menyediakan bentuk perhatian sosial melalui penyaluran berbagai bantuan yang bersifat afirmatif, seperti bantuan pendidikan untuk anak-anak dari keluarga kurang mampu, pemberian beasiswa, bantuan bagi fakir miskin, janda lansia, dan kelompok rentan lainnya. Seluruh proses pemberian bantuan tersebut didasarkan pada data yang dihimpun oleh perangkat desa, sehingga tepat sasaran dan sesuai dengan kondisi riil masyarakat.

Dengan pendekatan yang menyeluruh dan humanis, kegiatan ini tidak hanya menghadirkan pelayanan, tetapi juga menciptakan keadilan sosial dan meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Keunikan dari pelaksanaan PRAKARSA terletak pada metode pendekatan langsung, di mana para pejabat OPD tidak hanya hadir menyampaikan program, tetapi turut bermalam di desa yang dikunjungi sebagai bentuk totalitas pelayanan dan kedekatan dengan masyarakat. Melalui forum-forum dialog terbuka, masyarakat diberikan ruang untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, dan kebutuhan spesifik yang selama ini tidak tertangkap melalui jalur birokrasi konvensional. Dengan skema ini, PRAKARSA tidak hanya menjadi sarana pemberian layanan, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam membangun komunikasi partisipatif, menjembatani kesenjangan desa-kota, dan mendorong terbentuknya tata kelola pelayanan publik yang lebih responsif, adil, dan merata.

Program ini menunjukkan bahwa ketika birokrasi dijalankan dengan pendekatan humanis dan berbasis kebutuhan riil masyarakat, maka pemerintah daerah mampu menghadirkan kehadiran negara yang nyata hingga ke titik terjauh dari pusat pemerintahan. PRAKARSA menjadi manifestasi konkret dari upaya reformasi birokrasi yang inklusif, partisipatif, dan solutif, sekaligus memperlihatkan bahwa kolaborasi lintas sektor dalam pemerintahan daerah dapat diwujudkan secara efektif dan berdampak langsung

Keterlibatan aktif masyarakat dalam setiap tahapan pelaksanaan program, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi, menjadi elemen penting yang mencerminkan prinsip partisipatif dalam tata kelola pemerintahan yang baik. Kolaborasi antara warga dengan aparat pemerintah desa maupun perangkat daerah menciptakan sinergi yang kuat dalam merumuskan solusi atas persoalan nyata yang dihadapi masyarakat. Ketika masyarakat dilibatkan secara langsung, bukan hanya efektivitas program yang meningkat, tetapi juga tumbuh rasa memiliki, kepercayaan, dan tanggung jawab bersama terhadap keberhasilan program tersebut. Hal ini menjadi indikator penting dalam mengukur keberhasilan pelayanan publik yang tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga berakar dari kebutuhan dan aspirasi masyarakat secara langsung.

Dengan komitmen penuh dari seluruh perangkat pemerintahan, baik di tingkat kabupaten maupun desa, program ini menunjukkan bahwa pendekatan pelayanan yang inklusif dan responsif dapat menghasilkan dampak yang nyata dan berkelanjutan. Oleh karena itu, Program PRAKARSA layak dijadikan sebagai model praktik baik (*best practice*) dalam pembangunan daerah yang berorientasi pada pemerataan dan keadilan pelayanan publik. Keberhasilan program ini tidak hanya terletak pada hasil fisik atau administratif, melainkan juga pada transformasi budaya birokrasi menjadi lebih melayani, terbuka, dan berorientasi pada kepentingan publik. Model ini dapat direplikasi di daerah lain sebagai inspirasi bagi tata kelola pemerintahan yang menempatkan rakyat sebagai subjek utama pembangunan.

VI. SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Program Pejabat Silaturahmi dan Bekerja di Desa (PRAKARSA) di Kabupaten Tebo (Rumusan Masalah 1) merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang menekankan pendekatan pelayanan langsung melalui interaksi tatap muka antara pemerintah daerah dan masyarakat desa. Dalam perspektif teori SERVQUAL, pelaksanaan PRAKARSA dapat dipahami sebagai proses pelayanan publik yang kualitasnya ditentukan oleh pengalaman dan persepsi masyarakat sebagai penerima layanan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa selama pelaksanaan program, pemerintah daerah khususnya melalui peran Pj Bupati dan keterlibatan lintas OPD berupaya menghadirkan pelayanan yang responsif, komunikatif, dan empatik, sehingga mampu mendekatkan pemerintah dengan masyarakat desa yang selama ini mengalami keterbatasan akses pelayanan publik. Namun demikian, pelaksanaan PRAKARSA masih menghadapi keterbatasan pada aspek reliabilitas kelembagaan, terutama terkait belum tersedianya standar operasional prosedur (SOP), mekanisme tindak lanjut yang baku, serta integrasi program ke dalam sistem perencanaan dan evaluasi daerah. Hal ini menunjukkan bahwa secara pelaksanaan, PRAKARSA kuat sebagai praktik pelayanan langsung, tetapi belum sepenuhnya terbangun sebagai sistem pelayanan publik yang terlembagakan dan berkelanjutan.

Selanjutnya, hasil evaluasi kualitas pelayanan publik melalui model SERVQUAL (Rumusan Masalah 2) menunjukkan bahwa dampak Program PRAKARSA terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik bersifat beragam pada masing-masing dimensi. Dimensi *tangible* relatif terpenuhi melalui ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan lapangan serta kesiapan aparatur, meskipun kualitas fasilitas fisik belum merata antar desa, khususnya antara desa yang mudah diakses dan desa terpencil. Pada dimensi *reliability*, pelayanan dinilai cukup konsisten dan sesuai dengan tujuan program pada hari pelaksanaan, namun keandalan pelayanan

melemah pada tahap pasca kegiatan akibat keterbatasan mekanisme tindak lanjut, lambannya penyelesaian sebagian keluhan, serta ketiadaan sistem monitoring yang terstruktur. Dimensi *responsiveness* menunjukkan kekuatan pada tahap awal interaksi, ditandai dengan respons cepat aparatur terhadap aspirasi dan keluhan masyarakat, tetapi belum sepenuhnya diikuti oleh kesinambungan penyelesaian masalah lintas OPD. Dimensi *assurance* memperlihatkan meningkatnya rasa aman dan kepercayaan masyarakat akibat kehadiran langsung pejabat daerah dan kompetensi aparatur, namun jaminan prosedural serta kepastian keberlanjutan pelayanan masih bersifat temporer dan bergantung pada kebijakan pimpinan daerah. Sementara itu, dimensi *empathy* muncul sebagai aspek paling menonjol, tercermin dari pendekatan pelayanan yang humanis, terbuka, dan kontekstual terhadap kondisi sosial serta kebutuhan masyarakat desa.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa Program PRAKARSA berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Tebo, terutama dalam memperpendek jarak birokrasi, memperkuat kehadiran pemerintah di tingkat desa, serta meningkatkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat. Namun, berdasarkan evaluasi SERVQUAL, peningkatan kualitas pelayanan tersebut masih lebih kuat pada dimensi interaksional khususnya *empathy* dan *responsiveness* awal dibandingkan dimensi sistemik seperti *reliability* dan *assurance* yang berkelanjutan. Oleh karena itu, tanpa penguatan aspek kelembagaan, standardisasi pelayanan, serta integrasi PRAKARSA ke dalam sistem perencanaan dan evaluasi daerah, program ini berpotensi menghasilkan kualitas pelayanan publik yang bersifat situasional dan bergantung pada figur kepemimpinan, bukan pada sistem pelayanan publik yang konsisten, merata, dan berorientasi jangka panjang pada kebutuhan masyarakat desa.

6.2 Saran

Berdasarkan simpulan dan temuan hasil penelitian, disarankan agar Pemerintah Kabupaten Tebo melakukan penguatan kelembagaan Program PRAKARSA guna menjamin keberlanjutan dan konsistensi kualitas pelayanan publik. Penguatan tersebut dapat dilakukan melalui penyusunan rencana aksi pelayanan berbasis kepentingan publik yang terintegrasi antar perangkat daerah, penyusunan SOP

tindak lanjut pasca kegiatan, serta pengintegrasian Program PRAKARSA ke dalam dokumen perencanaan daerah seperti RPJMD agar tidak bergantung pada figur kepemimpinan semata. Selain itu, peningkatan kapasitas aparatur perlu diarahkan tidak hanya pada aspek teknis pelayanan, tetapi juga pada pendekatan humanis dan psikososial melalui pelatihan berkala, pembinaan etika pelayanan, serta pengembangan kepemimpinan berbasis nilai pelayanan publik. Untuk memperkuat dimensi reliability dan assurance, pemerintah daerah juga disarankan membentuk mekanisme evaluasi partisipatif, seperti forum analisis sosial desa atau unit penilaian pelayanan masyarakat, guna menangkap keluhan, persepsi, dan pengalaman warga secara berkelanjutan. Sementara itu, bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan studi dengan cakupan desa yang lebih beragam serta mengombinasikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif agar dampak jangka panjang inovasi pelayanan publik seperti PRAKARSA dapat diukur secara lebih objektif, komprehensif, dan inklusif, khususnya terhadap kelompok masyarakat yang selama ini kurang terjangkau oleh pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Affandi, N. R. D., Hartawan, Y., & Al Aqilah, L. Z. (2022). Gaya Komunikasi Kepemimpinan Perempuan:(Studi Kualitatif Deskriptif dr. Hj. Cellica Nurrchadiana Sebagai Bupati Kabupaten Karawang Dari Perspektif Ilmu Komunikasi). Linimasa: *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(2), 249-257.

Aini, N. (2019). Evaluasi kinerja pegawai untuk mewujudkan pelayanan publik dalam perspektif good governance. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial dan Politik (JISoP)*, 1(1), 43-57.

Al Wazna, U. H., Athifah, I., Putri, Y. I., & Syamsir, S. (2022). Dampak Gaya Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai di Kelurahan Anduring. Ranah Research: *Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 4(4), 301-309.

Alfian, M. A. (2013). *Menjadi pemimpin politik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Ashfaq, M., & Maqbool, M. A. (2022). Effect of Servant Leadership style on job satisfaction of employees of public sector universities. *Journal of Contemporary Trends and Issues in Education*, 2(1), 90-105.

Assyakurrohim, D., Ikhram, D., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2023). Metode studi kasus dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(01), 1-9.

Bungin, B. (2015). *Analisa Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.

Cholid, N., & Achmadi, A. (2009). *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT. Bumi aksara.

Faridh, M., Sari, E., & Putri, T. A. (2024). Membangun Pemimpin yang Efektif: Analisis Kecerdasan Emosional dalam Praktek Kepemimpinan. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen Bisnis*, 4(3), 01-10.

Flotman, A. P., & Grobler, A. (2020). The validation of the servant leadership scale. *SA Journal of Industrial Psychology*, 46(1), 1-12.

Frick, D. M. (2004). Robert K. Greenleaf: *A life of servant leadership*. Berrett-Koehler Publishers.

Hai, T. N., & Van, Q. N. (2021). Servant leadership styles: A theoretical approach. *Emerging Science Journal*, 5(2), 245-256.

Hameduddin, T., & Engbers, T. (2022). Leadership and public service motivation: a systematic synthesis. *International Public Management Journal*, 25(1), 86-119.

Haryani, R., Lubis, M. J., & Darwin, D. (2022). Gaya kepemimpinan kepala sekolah pada kinerja guru. *Jurnal Basicedu*, 6(3), 3373-3383.

Henriyani, E. (2020). Peran Pemimpin Visioner dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Publik (Studi Pada Desa Majasari Kecamatan Sliyeg Kabupaten Indramayu). *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 6(2), 436-443.

Holle, E. S. (2011). Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: *Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service*. Sasi, 17(3), 21-30.

Jufri, J., & Marimin, M. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Tadbir Peradaban*, 2(2), 119-123.

Jufrizal, J. (2019). Implementasi kode etik jurnalistik. *Jurnal Sustainable*, 2(1), 128-153.

Kauppila, O. P., Ehrnrooth, M., Mäkelä, K., Smale, A., Sumelius, J., & Vuorenmaa, H. (2022). Serving to help and helping to serve: Using servant leadership to influence beyond supervisory relationships. *Journal of Management*, 48(3), 764-790.

Khan, N. U., Zada, M., Ullah, A., Khattak, A., Han, H., Ariza-Montes, A., & Araya-Castilo, L. (2022). *Servant leadership and followers prosocial rule-breaking: the mediating role of public service motivation*. *Frontiers in psychology*, 13, 848531.

Khusufmawati, E. (2021). Implementasi Kebijakan Standarisasi Sarana dan Prasarana Kerja di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung (Studi Tentang Kendaraan Dinas Operasional): Array. *MODERAT: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 7(4), 713-724.

Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan kualitas pelayanan publik pada pemerintah daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15-26.

Moleong, Lexy J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*, cetakan ke-36, Bandung.

Northouse, P. G. (2013). *Kepemimpinan: Teori dan Praktik*. Edisi Keenam. Jakarta: PT Indeks.

Nurpratama, M., & Yudianto, A. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Pegawai Kpu Kabupaten Indramayu. *Jurnal investasi*, 8(1), 36-46.

Parasuraman, A., Zeithami, V. dan Berry L. (1988). SERVQUAL: A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*.

Pasaribu, F. R., Aryati, Y., Putra, R. H., Vaguita, M., & Kudri, N. (2023). Komunikasi Kepemimpinan Wali Nagari Barulak Kecamatan Tanjung Baru Kabupaten Tanah Datar Dalam Mengelola Kebijakan Pemerintahan Nagari. *Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi*, 3(1), 30-43.

Purwati, Y., & Nugraha, J. T. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Kantor Kelurahan Kedungsari, Magelang Utara). *JMAN jurnal mahasiswa Administrasi Negara*, 2(1), 84-95.

Putri, L. D. M., & Mutiarin, D. (2018). Efektifitas inovasi program publik; Pengaruhnya pada kualitas pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(9).

Rai, N., & Thapa, B. (2015). A study on purposive sampling method in research. Kathmandu: *Kathmandu School of Law*, 5(1), 8-15.

Ramdhani, A., & Ramdhani, M. A. (2017). Konsep umum pelaksanaan program publik. *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 1-12.

Riduwan. (2013). *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Alfabeta.

Rifa'i, A., Tan, S., Edward, E., & Adriani, Z. (2022). How does servant leadership influence managerial performance through public service motivation? *Asean International Journal of Business*, 1(2), 51-60.

Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(1), 22-34.

Rivai, V. (2004). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Rohman, A. T. (2016). *Implementasi Program melalui Kualitas Pelayanan Penerimaan Pajak Daerah dan Implikasinya terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Pendapatan Kabupaten Kuningan*. Bandung: Universitas Pasundan.

Rorong, M. (2020). Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Kecamatan Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Politico*, 9(1).

Sedarmayanti. (2010). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: PT Refika Aditama.

Silalahi, Ulber. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.

Simamora. H, (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta:STIE YKPN.

Simbolon, D. S., Sari, J., Purba, Y. Y., Siregar, N. I., Salsabila, R., & Manulang, Y. (2021). Peranan pemerintah desa dalam pembangunan infrastruktur. *Jurnal Kewarganegaraan*, 5(2), 295-302.

Sudaryono, Dr. (2017). *Metodologi Penelitian*. Depok: PT. Raja Grafindo Husada.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, R & D*. Bandung:Alfabeta.

Sururi, A. (2016). Inovasi Kebijakan Publik (Tinjauan Konseptual dan Empiris). *Jurnal Sawala*, 4(3), 1-14.

Sururi, A. (2016). Inovasi Program Publik (Tinjauan Konseptual dan Empiris). *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 4(3).

Tran, T. K. P., & Truong, T. T. (2021). Impact of servant leadership on public service motivation of civil servants: empirical evidence from Vietnam. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(4), 1057-1066.

Waedoloh, H., Purwanta, H., & Ediyono, S. (2022). Gaya Kepemimpinan dan Karakteristik Pemimpin yang Efektif. In *Social, Humanities, and Educational Studies (SHES): Conference Series* (Vol. 5, No. 1, pp. 144-152).

Dokumen

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang mengatur asas, prinsip, dan standar pelayanan publik.

Keputusan Bupati Tebo No. 891 tahun 2022 tentang penetapan pelaksanaan kegiatan PRAKARSA dalam Kabupaten Tebo tahun 2023.

Laporan Penyelenggaraan Pembangunan Daerah Kabupaten Tebo Tahun 2023