

Penguatan Peran SDM Melalui Komunikasi Layanan Yang Humanis di Kelurahan Kedaung Kecamatan Sawangan Kota Depok

1)Rahmayanti, 2)Unik Desthiani, 3)Kevin Fernando Yuliardin

1,2 Dosen Prodi Administrasi Perkantoran D-3 Universitas Pamulang

3 Mahasiswa Prodi Administrasi Perkantoran D-3 Universitas Pamulang

E-mail: dosen02125@unpam.ac.id; dosen02131@unpam.ac.id; kevinfernando224@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik di tingkat kelurahan sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia (SDM), khususnya dalam aspek komunikasi layanan kepada masyarakat. Aparatur kelurahan berperan sebagai ujung tombak pelayanan publik yang dituntut memiliki kemampuan komunikasi yang tidak hanya efektif, tetapi juga empatik dan humanis. Namun demikian, masih ditemukan pola komunikasi aparatur yang bersifat formal dan kaku, sehingga interaksi dengan masyarakat belum sepenuhnya mencerminkan pelayanan yang ramah dan responsif. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini bertujuan untuk memperkuat peran SDM aparatur Kelurahan Kedaung, Kecamatan Sawangan, Kota Depok melalui peningkatan pemahaman, kesadaran, dan keterampilan komunikasi layanan yang humanis. Metode pelaksanaan kegiatan dilakukan selama tiga hari dengan pendekatan partisipatif dan interaktif yang meliputi penyuluhan, pelatihan, simulasi, serta evaluasi. Materi kegiatan mencakup konsep komunikasi empatik, etika pelayanan publik, teknik komunikasi efektif, serta strategi menghadapi karakter masyarakat yang beragam. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman aparatur terhadap pentingnya komunikasi humanis serta perubahan sikap dalam pola komunikasi yang lebih ramah, terbuka, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Kegiatan ini diharapkan mampu mendorong terwujudnya pelayanan publik yang profesional, efektif, dan berlandaskan nilai-nilai kemanusiaan.

Kata kunci: Pelayanan publik, sumber daya manusia, komunikasi humanis, aparatur kelurahan.

Abstract

The quality of public services at the village level is strongly influenced by the quality of human resources (HR), particularly in the aspect of service communication with the community. Village officials act as the frontline of public service and are required to possess not only administrative competence but also effective, empathetic, and humanistic communication skills. However, in practice, communication patterns that are formal and rigid are still frequently encountered, resulting in interactions that are perceived as less friendly and less responsive by the public. This Community Service Program (Pengabdian kepada Masyarakat/PKM) aims to strengthen the role of human resources of Kedaung Village, Sawangan District, Depok City, through enhancing understanding, awareness, and skills in applying humanistic service communication. The program was conducted over three days using a participatory and interactive approach, including counseling sessions, training, simulations, and evaluation. The materials covered empathetic communication concepts, public service ethics, effective communication techniques, and strategies for dealing with diverse community characteristics. The results indicate an improvement in participants' understanding of the importance of humanistic communication, as well as positive changes in communication attitudes toward being more friendly, open, and responsive. This program is expected to contribute to the realization of professional, effective, and human-centered public services.

Keywords Public service, human resources, humanistic communication, village officials,

PENDAHULUAN

Kelurahan merupakan garda terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat pemerintahan daerah. Dalam praktiknya, aparatur kelurahan memiliki tanggung jawab yang besar untuk memastikan layanan berjalan efektif, cepat, dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat. Namun, dalam konteks pelayanan modern, keberhasilan tidak hanya diukur dari efisiensi administratif, melainkan juga dari kualitas interaksi yang terjalin antara aparatur dan warga. Komunikasi yang humanis menjadi unsur yang sangat penting dalam membangun hubungan yang harmonis dan menciptakan citra positif lembaga pemerintahan di mata publik.

Sumber daya manusia (SDM) yang bekerja di lingkungan kelurahan memiliki potensi besar untuk menjadi representasi pemerintahan yang terbuka dan empatik. Untuk itu, kemampuan berkomunikasi yang efektif, ramah, dan beretika sangat dibutuhkan agar setiap layanan publik yang diberikan mencerminkan nilai-nilai kemanusiaan. Komunikasi yang humanis bukan sekadar keterampilan berbicara, melainkan juga kemampuan memahami emosi, kebutuhan, dan ekspektasi masyarakat. Pendekatan komunikasi semacam ini dapat memperkuat kepercayaan publik dan menciptakan suasana pelayanan yang lebih bersahabat.

Menurut Hasibuan (2019) dalam karyanya Manajemen Sumber Daya Manusia, keberhasilan kinerja aparatur salah satunya dipengaruhi oleh kemampuan komunikasi interpersonal yang kuat. Ia menekankan bahwa komunikasi yang baik mampu memperkuat hubungan kerja, membangun kepercayaan, serta mendorong terciptanya lingkungan kerja yang harmonis dan produktif. Dalam konteks aparatur kelurahan, kemampuan ini menjadi landasan penting untuk menghadirkan pelayanan publik yang lebih personal dan dekat dengan warga. Komunikasi yang humanis tidak hanya meningkatkan efektivitas tugas rutin, tetapi juga berkontribusi pada pembentukan budaya organisasi yang mendukung inovasi, kolaborasi, dan tanggap terhadap perubahan sosial.

Sementara itu, Sedarmayanti (2020) dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen ASN menyoroti bahwa peningkatan kapasitas SDM harus diiringi dengan penguatan aspek komunikasi dan etika pelayanan. Ia menjelaskan bahwa keberhasilan reformasi birokrasi bergantung pada sejauh mana aparatur mampu membangun interaksi yang efektif, terbuka, dan penuh empati dengan masyarakat. Komunikasi yang humanis, menurutnya, menjadi cerminan dari profesionalisme aparatur sekaligus wujud nyata pelayanan publik yang berintegritas. Pelayanan yang berbasis empati memungkinkan aparatur menilai kebutuhan warga dengan lebih tepat, menyesuaikan respons, dan meminimalkan risiko konflik atau ketidakpuasan.

Program Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) dengan judul “Penguatan Peran SDM melalui Komunikasi Layanan yang Humanis di Kelurahan Kedaung, Kecamatan Sawangan, Kota Depok” disusun untuk memperkuat kapasitas aparatur dalam aspek komunikasi interpersonal. Kegiatan ini tidak dimaksudkan untuk menyoroti kekurangan, melainkan sebagai upaya memperkuat dan memaksimalkan potensi komunikasi yang telah dimiliki. Melalui kegiatan ini, diharapkan aparatur kelurahan semakin memahami nilai penting komunikasi yang empatik dan mampu menerapkannya secara konsisten dalam setiap interaksi kerja maupun pelayanan kepada warga. Program ini sejalan dengan prinsip pembelajaran berkelanjutan, yang menekankan pengembangan kapasitas SDM melalui pelatihan, refleksi, dan kolaborasi praktis.



Gambar 1. Kantor Kelurahan Kedaung, Kecamatan Sawangan, Kota Depok

Bentuk komunikasi yang terlalu formal atau prosedural dalam pelaksanaan layanan publik terkadang menciptakan jarak emosional antara aparatur dan masyarakat. Dengan membangun pola komunikasi yang lebih terbuka dan humanis, hubungan keduanya dapat menjadi lebih dekat, hangat, dan saling menghargai. Tantangan eksternal seperti perkembangan teknologi informasi dan perubahan perilaku sosial menuntut aparatur untuk lebih adaptif dalam berkomunikasi. Masyarakat kini menuntut pelayanan yang bukan hanya cepat dan akurat, tetapi juga mengandung nilai-nilai kemanusiaan dan empati. Oleh sebab itu, peningkatan kemampuan komunikasi humanis menjadi langkah strategis dalam menciptakan layanan publik yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kegiatan PKM ini diarahkan untuk memperkuat pemahaman aparatur mengenai prinsip-prinsip komunikasi humanis serta memberikan ruang refleksi bersama. Melalui kegiatan penyuluhan, edukasi, penyampaian materi, dan sesi evaluasi tanya jawab, aparatur diharapkan mampu mengidentifikasi hambatan komunikasi yang sering muncul dan menemukan strategi yang efektif untuk mengatasinya. Pendekatan partisipatif ini juga memungkinkan aparatur berbagi pengalaman

serta memperluas wawasan tentang komunikasi yang berorientasi pada empati dan kemanusiaan. Selain itu, kegiatan ini menjadi wadah untuk memperkuat jaringan kerja antar-aparatur, sehingga koordinasi internal kelurahan lebih solid dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Penguatan komunikasi humanis akan memberi manfaat jangka panjang bagi aparatur, seperti kemampuan membangun hubungan kerja yang lebih harmonis, meningkatkan kualitas koordinasi antarunit di kelurahan, serta memperluas keterampilan mereka dalam menghadapi permasalahan sosial yang kompleks. Aparatur yang terlatih dalam komunikasi empatik dapat menjadi mediator yang efektif, menyelesaikan konflik, dan mendorong partisipasi masyarakat dalam setiap program pembangunan berbasis komunitas.

Selain itu, penguatan komunikasi humanis juga dapat meningkatkan kemampuan aparatur dalam menyampaikan informasi pembangunan berbasis partisipasi warga. Aparatur yang memahami prinsip komunikasi yang empatik mampu memfasilitasi dialog, mengakomodasi aspirasi warga, dan meminimalkan miskomunikasi. Hal ini menjadi sangat penting dalam konteks pengambilan keputusan yang melibatkan berbagai pihak di tingkat kelurahan, mulai dari RT/RW hingga organisasi kemasyarakatan lokal. Kegiatan PKM ini memberikan strategi praktis bagi aparatur untuk menghadapi skenario tersebut secara profesional dan humanis.

Secara umum, kegiatan ini diharapkan mampu meningkatkan kapasitas SDM kelurahan dalam membangun interaksi kerja yang kolaboratif dan harmonis, baik secara internal maupun dengan masyarakat. Penguatan komunikasi humanis juga akan berdampak pada meningkatnya kepercayaan publik terhadap kinerja aparatur, yang pada akhirnya memperkuat citra positif lembaga pemerintah di tingkat lokal. Program ini juga menjadi langkah konkret perguruan tinggi dalam mendukung pengembangan kompetensi SDM melalui pendekatan akademik dan aplikatif, memperluas jangkauan pengabdian masyarakat yang relevan dengan kebutuhan lokal. Dengan adanya kolaborasi ini, diharapkan terbangun sinergi berkelanjutan antara dunia akademik dan birokrasi lokal.

Berdasarkan hasil identifikasi lapangan dan diskusi bersama aparatur di Kelurahan Kedaung, Kecamatan Sawangan, Kota Depok, diperoleh gambaran bahwa tantangan yang dihadapi tidak hanya berkaitan dengan aspek administratif, tetapi juga pada kemampuan komunikasi yang dijalankan dalam konteks pelayanan. Walaupun prosedur pelayanan telah berjalan sesuai ketentuan, interaksi antara aparatur dan masyarakat perlu ditingkatkan untuk menciptakan komunikasi yang humanis. Hal ini terlihat dari pola komunikasi yang masih bersifat formal, satu arah, dan belum sepenuhnya menonjolkan empati serta kedekatan emosional dengan masyarakat. Akibatnya, proses penyampaian informasi terkadang kurang efektif dan dapat menimbulkan kesalahpahaman kecil antara pemberi

dan penerima layanan. Berdasarkan hasil pengamatan tersebut, dapat diidentifikasi tiga permasalahan utama mitra sebagai berikut: [1] Keterbatasan kemampuan komunikasi humanis aparatur kelurahan. [2] Belum adanya pembinaan yang terarah untuk meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal. [3] Belum adanya pedoman komunikasi baku di lingkungan kelurahan.

Pasca pelaksanaan kegiatan, aparatur diharapkan tidak hanya memahami teori tentang komunikasi humanis, tetapi juga mampu menerapkannya dalam rutinitas kerja. Pelayanan yang berbasis empati dan keterbukaan dapat menjadi fondasi bagi terciptanya birokrasi yang lebih ramah, profesional, dan dipercaya masyarakat. Dengan demikian, PKM ini dapat menjadi langkah nyata dalam memperkuat nilai-nilai komunikasi yang beretika dan humanis sebagai bagian dari penguatan peran SDM kelurahan.

METODE PELAKSANAAN

kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) dengan skema Program Kemitraan Masyarakat ini dirancang melalui penerapan beberapa pendekatan yang bersifat partisipatif dan edukatif. Pendekatan tersebut meliputi kegiatan penyuluhan yang dikemas dalam bentuk pemaparan materi dan sesi diskusi interaktif, dengan fokus pada peningkatan kapasitas sumber daya manusia kelurahan dalam memperkuat peran mereka terhadap pelaksanaan program pembangunan yang berorientasi pada kebutuhan dan partisipasi masyarakat.

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini dibagi menjadi tiga tahapan utama, yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, serta tahap monitoring dan evaluasi. Setiap tahapan dirancang secara sistematis agar kegiatan berjalan efektif dan memberikan dampak nyata bagi aparatur Kelurahan Kedaung, Kecamatan Sawangan, Kota Depok, antara lain: [1] Tahap Persiapan, terdiri dari : [a] Penyusunan program kerja edukasi dan pelatihan, [b] Penyusunan bahan pelatihan, [c] Persiapan sarana dan prasarana penyuluhan dan pelatihan, [d] Koordinasi lapangan. [2] Tahap Pelaksanaan pengabdian akan dilaksanakan selama 3 (tiga) hari yaitu tanggal 07 sampai dengan 09 Oktober 2025. [3] Tahap Monitoring dan Evaluasi. Monitoring dilakukan secara intensif oleh tim pengabdi setiap kegiatan berlangsung untuk memastikan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan sesuai rencana. Evaluasi dilakukan sejalan dengan monitoring, sehingga jika ada kendala akan segera diselesaikan. Evaluasi dilakukan setiap tahap kegiatan, adapun rancangan evaluasi memuat uraian bagaimana dan kapan evaluasi akan dilakukan, kriteria, indikator pencapaian tujuan, dan tolok ukur yang digunakan untuk menyatakan keberhasilan dari kegiatan yang dilakukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan selama 3 hari yaitu dari tanggal 07-09 Oktober 2025 di Kantor Kelurahan Kedaung, Kecamatan Sawangan Kota Depok, Jawa Barat yang beralamat di Jl. Ketapang No.5, RT.1/RW.2, Kelurahan Kedaung Kec. Sawangan, Kota Depok, Jawa Barat 16516. Jumlah peserta yang hadir sebanyak 13 orang terdiri dari Lurah dan Staf Kelurahan. Para peserta yang hadir diminta mengisi terlebih dahulu daftar hadir yang telah disediakan sebelum acara dimulai. Sebelum pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat, Tim pengabdi menyiapkan semua persyaratan yang harus dipenuhi antara lain: [1] Pengajuan permohonan pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat ke khalayak sasaran; [2] Pengajuan permohonan kontrak kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas Pamulang; [3] Pengajuan permohonan Surat Tugas PKM dosen kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas Pamulang; [4] Pengajuan permohonan Surat Tugas PKM mahasiswa kepada Ketua Program Studi; [5] Pengajuan Proposal Kegiatan; [6] Pembuatan materi PKM; [7] Pembuatan Banner dan Plakat; [8] Persiapan perlengkapan lain seperti laptop, *projector*, dan alat penunjang lainnya.



Gambar 2. Pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Kedaung Kecamatan Sawangan Kota Depok, Jawa Barat

Tahap Pelaksanaan pengabdian akan dilaksanakan selama 3 (tiga) hari yaitu tanggal 07 sampai dengan 09 Oktober 2025. Hari pertama (Selasa, 07 Oktober 2025), Fokus kegiatan pada penyuluhan

dan edukasi dengan tema “Membangun Komunikasi Humanis dalam Pelayanan Publik Kelurahan”. Materi yang disampaikan meliputi: [1] Pemahaman dasar komunikasi humanis, yaitu mengenalkan prinsip komunikasi empatik, sopan santun, dan keterbukaan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. [2] Teknik komunikasi efektif antar-aparatur dan warga, mencakup strategi menyampaikan informasi dengan jelas, mengelola emosi, serta merespons keluhan masyarakat dengan pendekatan yang positif. [3] Etika dan citra profesional aparatur, membahas pentingnya sikap komunikatif, sopan, dan konsisten dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap institusi kelurahan.

Hari kedua (Rabu, 08 Oktober 2025) Kegiatan difokuskan pada penyampaian materi tentang penguatan peran SDM dalam praktik komunikasi layanan publik yang humanis. Materi yang akan disampaikan meliputi: [1] Penerapan komunikasi kolaboratif, yaitu pembahasan mengenai pentingnya kerja sama antar-aparatur lintas bidang dalam memberikan pelayanan yang terpadu dan efisien kepada masyarakat. [2] Pengembangan soft skills aparatur, membahas kemampuan dasar seperti mendengarkan aktif, berempati, dan menjaga komunikasi dua arah yang sehat antara aparatur dan warga. [3] Pendalaman nilai-nilai komunikasi humanis, menjelaskan bagaimana prinsip kemanusiaan, kesetaraan, dan penghargaan dapat diterapkan dalam setiap interaksi pelayanan, sehingga tercipta hubungan yang harmonis antara aparatur dan masyarakat. [4] Penerapan etika komunikasi publik, membahas perilaku profesional dan tutur kata yang santun dalam menghadapi berbagai situasi pelayanan, serta menjaga citra positif lembaga kelurahan di mata masyarakat.

Hari ketiga (Kamis, 09 Oktober 2025) Tahapan ini berisi kegiatan evaluasi dan refleksi, yang dilakukan melalui sesi diskusi dan tanya jawab untuk menilai sejauh mana pemahaman dan kemampuan peserta meningkat. Pada pelaksanaan hari ketiga atau terakhir, juga dilakukan evaluasi dengan melakukan tanya jawab dan diskusi berkaitan dengan materi maupun pelaksanaan PKM secara menyeluruh. Peserta akan diminta memberikan masukan terhadap materi maupun pelaksanaan kegiatan sebagai bahan perbaikan ke depan. Kegiatan diakhiri dengan penyerahan cendera mata dan plakat penghargaan dari tim pengabdi kepada Lurah Kelurahan Kedaung, Kecamatan Sawangan, Kota Depok sebagai simbol kerja sama dan komitmen bersama dalam penguatan komunikasi humanis di lingkungan aparatur.

Outcome yang ingin dicapai dengan penyuluhan ini antara lain: [1] Peningkatan Kemampuan Komunikasi Humanis Aparatur Kelurahan, Kegiatan ini diarahkan untuk menumbuhkan kesadaran aparatur bahwa komunikasi empatik, kemampuan mendengarkan aktif, serta penggunaan bahasa yang santun dan mudah dipahami merupakan bagian integral dari kinerja pelayanan. [2] Pembinaan

Terarah melalui Pelatihan dan Simulasi Komunikasi Interpersonal, Pendekatan ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan diri aparatur dan memperkuat keterampilan komunikasi interpersonal dalam praktik pelayanan publik, dan [3] Penyusunan Pedoman Komunikasi Layanan yang Humanis sebagai Standar Pelayanan, Keberadaan pedoman tersebut diharapkan dapat menjadi acuan bersama bagi seluruh aparatur kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara konsisten. Selain itu, panduan komunikasi ini dapat digunakan secara berkelanjutan sebagai referensi dalam pembinaan aparatur dan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan oleh tim pengabdi maka dapat disimpulkan sebagai berikut: [1] Peningkatan Pemahaman dan Kesadaran Komunikasi Humanis, Kegiatan PKM menunjukkan bahwa upaya peningkatan kemampuan komunikasi humanis aparatur kelurahan dapat dilakukan melalui penyuluhan dan kegiatan edukatif yang terarah. Aparatur mengalami peningkatan pemahaman dan kesadaran mengenai pentingnya komunikasi empatik, kemampuan mendengarkan aktif, serta penggunaan bahasa yang santun dalam pelayanan publik. Pendekatan ini membantu aparatur menyadari bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh ketepatan administrasi, tetapi juga oleh cara berkomunikasi dan sikap pelayanan yang ditampilkan kepada masyarakat. [2] Penguatan Keterampilan Komunikasi Interpersonal melalui Pembinaan Praktis, Pelatihan dan simulasi komunikasi layanan yang dilakukan dalam kegiatan PKM memberikan pengalaman langsung bagi aparatur dalam menghadapi berbagai karakter masyarakat. Pembinaan yang bersifat praktis ini terbukti mampu meningkatkan kepercayaan diri aparatur, memperkuat keterampilan komunikasi dua arah, serta mendorong perubahan sikap menuju pelayanan yang lebih ramah, terbuka, dan profesional dalam praktik pelayanan sehari-hari di kelurahan. [3] Terbentuknya Standar Komunikasi Layanan yang Konsisten dan Berkelanjutan, Penyusunan pedoman komunikasi layanan yang humanis menjadi solusi atas ketiadaan standar komunikasi baku di lingkungan kelurahan. Pedoman ini berfungsi sebagai acuan bersama bagi aparatur dalam menerapkan etika, bahasa, dan sikap pelayanan yang konsisten. Keberadaan pedoman tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur kelurahan.

DAFTAR PUSTAKA

Djunaedi, H., & Iriawan, H. (2023). *Buku ajar manajemen sumber daya manusia*. Media Penerbit

Indonesia.

Eko Harry Susanto. (2020). *Komunikasi manusia: Teori dan praktik dalam penyampaian gagasan*. Mitra Wacana Media.

Eko Santoso. (2025). *Manajemen sumber daya manusia: Konsep, strategi, dan tantangan di era globalisasi*. Media Penerbit Indonesia.

Ervina Indrayani, Budi Setiawan, Ika Niswatin Budiarti, & Glen Fortuna Dela Fortega. (2023). *Referensi sumber daya manusia: meningkatkan kinerja organisasi melalui strategi SDM yang efektif*. Media Penerbit Indonesia.

Hartini, Nainggolan, H., Setiowati, R., Tyas, Y. I. W., Hermanto, Lataruva, E., Arifin, M., & Sari, R. I. P. (2022). *Pengantar manajemen SDM di era modern*. Media Sains Indonesia.

Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.

Jublina Oktora, Sinta Sulistiani, Syahwaludin, Muhammad Arief, Sutiman. (2022). Pengaruh komunikasi interpersonal dan motivasi kerja terhadap produktivitas kerja di Kelurahan Benda Baru, Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Abdimas Tri Dharma Manajemen*, Vol. 3 (3).

Purwanggono, Cuk Jaka. (2023). *Manajemen kinerja dan pengembangan sumber daya manusia*. Media Penerbit Indonesia.

Sedarmayanti. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil* (Edisi Revisi). Refika Aditama.

Veta Lidya, Dwi Octavia, Natalia, Nurlaila. (2024). Peningkatan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Serua Indah Kecamatan Ciputat Tangerang Selatan. *Jurnal Abdimas Tri Dharma Manajemen*, Vol. 5(2).