

## **Pendampingan Kualitas Manajemen Pelayanan Publik dalam Pengabdian di Kecamatan Belakang Padang Kota Batam**

Fitri Kurnianingsih<sup>1</sup>, Lamidi Lamidi<sup>2</sup>, Armauliza Septiawan<sup>3</sup>,  
Okparizan Okparizan<sup>4</sup>, Rumzi Samin<sup>4</sup>

Pusat Penelitian Kebijakan Publik & Masyarakat. Universitas Maritim Raja Ali Haji<sup>1</sup>  
Pascasarjana. Magister Administrasi Publik. Universitas Maritim Raja Ali Haji<sup>2,3,4,5</sup>

Email Korespondensi: [fitrikurnianingsih@umrah.ac.id](mailto:fitrikurnianingsih@umrah.ac.id)<sup>1</sup>

Dikirim: 25 Mei 2025 | Direvisi: 16 Juni 2025 | Diterima: 02 Juli 2025

DOI: <https://doi.org/10.31629/khidmat.v2i2.7214>

### **ABSTRAK**

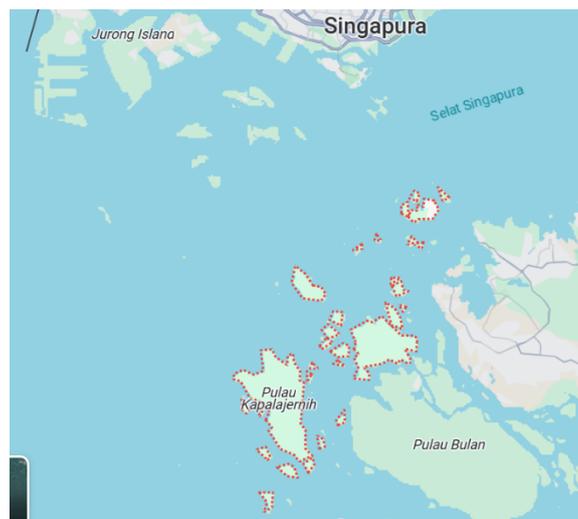
Kecamatan Belakang Padang, yang terletak di wilayah kepulauan Kota Batam, menghadapi berbagai tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan manajemen kinerja aparatur pemerintahan. Wilayah ini terdiri dari pulau-pulau kecil yang tersebar, dengan akses transportasi dan komunikasi yang terbatas, sehingga memengaruhi kualitas dan kecepatan pelayanan kepada masyarakat. Permasalahan utama yang dihadapi adalah belum optimalnya sistem manajemen kinerja aparatur dan rendahnya partisipasi masyarakat dalam evaluasi pelayanan publik. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas aparatur sipil negara (ASN) dalam menyusun indikator kinerja individu, mengimplementasikan prinsip Total Quality Management (TQM), serta membangun sistem evaluasi kinerja berbasis data lokal. Pendekatan yang digunakan adalah partisipatif-kolaboratif melalui tahapan observasi, Focus Group Discussion (FGD), pelatihan teknis, dan pendampingan intensif. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan signifikan dalam pemahaman ASN terhadap indikator kinerja, penyusunan standar pelayanan minimum, serta kemampuan penggunaan aplikasi evaluasi sederhana berbasis digital. Selain itu, kegiatan ini juga berhasil membangun sinergi antara aparatur kecamatan dan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih transparan dan responsif. Kegiatan pengabdian ini membuktikan bahwa penerapan prinsip-prinsip TQM dalam konteks wilayah kepulauan dapat dilakukan secara efektif apabila disertai dengan melibatkan aktif komunitas lokal dan dukungan kelembagaan.

**KATA KUNCI:** Total Quality Management, Pelayanan Publik, Pengabdian Masyarakat

### **PENDAHULUAN**

Kecamatan Belakang Padang merupakan salah satu dari dua belas kecamatan di Kota Batam yang memiliki karakteristik geografis khas berupa wilayah kepulauan dan perbatasan dengan Selat Singapura. Wilayah ini terdiri dari enam kelurahan dan

memiliki luas daratan sebesar 601,54 km<sup>2</sup>, dengan jumlah penduduk pada tahun 2023 tercatat sebanyak 21.148 jiwa (BPS Kota Batam, 2024). Kepadatan penduduk sangat bervariasi antar kelurahan, di mana Kelurahan Tanjung Sari memiliki kepadatan tertinggi mencapai 181 jiwa/km<sup>2</sup>, sementara Pulau Terong hanya 5 jiwa/km<sup>2</sup> (BPS Kota Batam, 2024). Disparitas ini menandakan adanya tantangan dalam pemerataan akses pelayanan publik serta efektivitas manajemen pemerintahan. Tantangan lain yang signifikan adalah terbatasnya jumlah dan kapasitas Aparatur Sipil Negara (ASN). Hanya terdapat 56 ASN di seluruh kecamatan, dengan dominasi latar pendidikan sarjana (S1) ke atas, namun belum didukung oleh sistem manajemen kinerja dan pelayanan publik yang terstruktur (BPS Kota Batam, 2024). Hal ini mengakibatkan lemahnya pengukuran kinerja individu dan rendahnya kualitas pelayanan kepada masyarakat.



Gambar 1. Letak Geografis Kecamatan Belakang Padang  
Sumber: google map, 2025

Gambar peta di atas menunjukkan kondisi geografis Kecamatan Belakang Padang, Kota Batam, yang merupakan wilayah kepulauan dan terletak di sebelah barat laut Pulau Batam, Provinsi Kepulauan Riau. Kecamatan ini berbatasan langsung dengan Selat Singapura di sebelah utara, yang menjadikannya sebagai salah satu kawasan strategis Indonesia karena berdekatan dengan negara Singapura dan jalur pelayaran internasional. Wilayah Kecamatan Belakang Padang terdiri dari puluhan pulau kecil yang tersebar dan dipisahkan oleh perairan, di antaranya Pulau Terong, Pulau Kapalajernih, Pulau Pemping, dan sejumlah pulau lainnya yang ditandai dengan batas merah pada peta. Kondisi kepulauan ini menyebabkan akses antarwilayah sangat bergantung pada transportasi laut, karena tidak adanya jembatan penghubung antar pulau.

Sebagian besar pulau di kecamatan ini memiliki bentang alam yang relatif datar hingga bergelombang ringan, dengan pemukiman yang tersebar secara tidak merata. Keberadaan pulau-pulau yang berdekatan langsung dengan Singapura memberikan potensi besar dalam sektor ekonomi, perdagangan, dan pariwisata. Namun, kondisi geografis tersebut juga membawa tantangan tersendiri, seperti terbatasnya infrastruktur dasar, sulitnya pemerataan pelayanan publik, dan kebutuhan akan tata

kelola pemerintahan yang adaptif terhadap kondisi kepulauan. Dengan demikian, pengembangan wilayah Kecamatan Belakang Padang memerlukan pendekatan khusus yang mengintegrasikan aspek geografis, sosial, dan teknologi secara berkelanjutan.

Berbagai penelitian sebelumnya telah membuktikan bahwa pendampingan dalam penyusunan indikator kinerja individu dapat meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik (Sukmono et al., 2023). Selain itu, penerapan teknologi informasi secara berkelanjutan juga terbukti mampu mendukung sistem pengarsipan dan pelayanan publik berbasis digital yang lebih responsif dan efisien (ilhadi et al., 2024).

Strategi peningkatan pelayanan publik melalui pendekatan smart government menjadi tren baru dalam tata kelola pemerintahan daerah, khususnya di wilayah yang memiliki keterbatasan geografis dan sumber daya manusia (Susanto et al., 2024). Pelatihan teknologi informasi yang menysasar desa-desa terpencil juga mampu mewujudkan transformasi menuju desa digital (Fakhrurrazi et al., 2023). Sistem informasi pelayanan desa yang diintegrasikan dengan kebutuhan lokal terbukti meningkatkan transparansi dan partisipasi publik dalam pengambilan keputusan (Baniasadi et al., 2020; Yoraeni et al., 2022)

Di sisi lain, pendekatan Total Quality Management (TQM) dalam pelayanan publik memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat sekaligus meningkatkan kepuasan kerja aparatur pemerintah (Lanin et al., 2022; Yusriadi et al., 2017). Pendekatan ini penting untuk diterapkan di Kecamatan Belakang Padang yang masih berjuang membangun sistem kerja yang terstandar dan profesional. Pelatihan manajemen SDM yang diselenggarakan secara berkelanjutan juga mampu memperkuat kapasitas kelembagaan pelayanan publik (Alfiandri et al., 2024; Wijayanti, 2024).

Pendekatan kelembagaan seperti penguatan manajemen Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) turut memperkuat struktur tata kelola lokal yang inklusif dan berdaya saing (Sululing, 2023). Selain itu, pelatihan administrasi pelayanan publik berbasis sistem juga mendukung efisiensi pelaksanaan tugas-tugas birokrasi di desa dan kelurahan (Tini et al., 2024). Pemberdayaan masyarakat menjadi aspek penting yang tidak dapat dipisahkan dari penguatan pelayanan publik. Selain itu keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan terbukti meningkatkan efektivitas layanan di tingkat akar rumput (Zulfikar et al., 2021). Strategi pelayanan publik berbasis digital turut mempercepat distribusi informasi dan pelayanan, serta mendorong keterlibatan warga dalam sistem pemerintahan (Niarti et al., 2023).

Selanjutnya, pengelolaan keuangan dan tata kelola koperasi di tingkat desa perlu didampingi secara aktif untuk memastikan tata kelola yang akuntabel dan produktif (Sukmono et al., 2024). Di samping itu, evaluasi kinerja yang terstruktur dengan menggunakan pendekatan indikator kualitatif dan kuantitatif terbukti mendukung peningkatan kualitas layanan (Hafizd et al., 2021). Transformasi pelayanan publik di wilayah pesisir yang dilakukan melalui pendekatan partisipatif juga menunjukkan hasil yang positif (Karyono, 2022).

Namun, sebagian besar studi tersebut masih terbatas dilakukan di wilayah daratan atau perkotaan, sehingga kurang relevan jika langsung diterapkan pada wilayah kepulauan seperti Belakang Padang yang memiliki kondisi geografis dan demografis yang unik. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian ini didesain sebagai respon langsung

atas kesenjangan tersebut, dengan pendekatan partisipatif yang kontekstual dan berbasis kebutuhan lokal. Adapun tujuan dari kegiatan pengabdian ini adalah untuk meningkatkan kemampuan Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam menyusun indikator kinerja individu yang terukur dan terintegrasi, mendorong penggunaan sistem monitoring kinerja berbasis teknologi sederhana yang mudah diimplementasikan di tingkat kelurahan dan kecamatan, memberikan pelatihan pelayanan publik berbasis Total Quality Management (TQM) guna membentuk budaya kerja yang berorientasi pada hasil dan kepuasan masyarakat, serta mengembangkan sistem evaluasi kinerja yang dilakukan secara berkala sebagai dasar peningkatan mutu pelayanan publik di Kecamatan Belakang Padang.

## METODE

Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah pendekatan partisipatif-kolaboratif, yang menempatkan aparatur pemerintah Kecamatan Belakang Padang sebagai subjek utama kegiatan (Nasdian, 2014). Tahapan awal dimulai dengan observasi lapangan dan wawancara mendalam dengan pemangku kepentingan lokal, seperti camat, lurah, dan tokoh masyarakat untuk mengidentifikasi kebutuhan dan tantangan yang dihadapi terkait manajemen kinerja dan pelayanan publik. Teknik *Participatory Rural Appraisal* (PRA) diterapkan untuk menggali potensi dan hambatan secara langsung dari masyarakat dan perangkat daerah (Suharto, 2016). Setelah itu dilakukan penyusunan program kegiatan berdasarkan hasil analisis kebutuhan dan hasil diskusi kelompok terfokus (Afiyanti, 2008; Valentina et al., 2024) yang melibatkan berbagai unsur, mulai dari ASN hingga masyarakat sipil.

Fase implementasi dilakukan melalui pelatihan dan pendampingan teknis. Pelatihan dirancang dalam bentuk workshop dan simulasi langsung mengenai penyusunan indikator kinerja individu (IKI), pengenalan prinsip-prinsip *Total Quality Management* (TQM), serta pemanfaatan alat bantu digital sederhana untuk pelaporan dan evaluasi kinerja (Hackman & Wageman, 1995; Sallis, 2014). Pendampingan dilakukan secara intensif oleh tim pengabdian dengan pendekatan coaching dan mentoring untuk memastikan transfer pengetahuan berjalan optimal (Rahman, 2024). Evaluasi terhadap efektivitas pelatihan dilakukan secara berkala melalui kuesioner dan wawancara, serta monitoring partisipatif terhadap implementasi hasil pelatihan di masing-masing kelurahan. Pendekatan action research juga digunakan untuk mengintegrasikan proses pembelajaran reflektif dalam setiap siklus kegiatan (Kemiis & McTaggart, 1988), memungkinkan penyesuaian strategi intervensi secara berkelanjutan sesuai dinamika di lapangan.

Kegiatan pengabdian ini juga mengadopsi prinsip Service Learning dengan memadukan unsur edukatif, penguatan kapasitas lokal, dan penyelesaian masalah riil yang dihadapi masyarakat (Felten & Clayton, 2011). Tim pengabdian melakukan dokumentasi menyeluruh terhadap proses dan hasil kegiatan, serta menyusun rencana keberlanjutan bersama pemerintah kecamatan agar hasil kegiatan tidak berhenti pada intervensi jangka pendek. Selain itu, pendekatan ini juga mengutamakan penguatan kelembagaan melalui penyusunan sistem evaluasi kinerja berbasis data lokal yang dapat digunakan dalam pengambilan keputusan strategis. Kombinasi metode-metode ini

diharapkan dapat menciptakan dampak jangka panjang dalam tata kelola pemerintahan yang lebih adaptif dan inklusif di wilayah kepulauan seperti Kecamatan Belakang Padang.

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 1. Kunjungan Tim Pengabdian Ke Kantor Kecamatan Belakang Padang

Kunjungan tim pengabdian ke Kantor Kecamatan Belakang Padang merupakan salah satu rangkaian awal dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh tim akademisi dalam rangka memperkuat tata kelola pelayanan publik dan manajemen kinerja aparatur. Kegiatan ini berlangsung dalam suasana penuh keakraban dan kolaboratif, di mana pihak Kecamatan menyambut kedatangan tim dengan antusias. Kunjungan ini tidak hanya menjadi ajang silaturahmi antara akademisi dan pemerintah daerah, tetapi juga menjadi momentum strategis untuk menyamakan persepsi terkait permasalahan dan kebutuhan nyata yang dihadapi oleh pemerintah kecamatan dalam menjalankan tugasnya. Dengan latar belakang kompleksitas geografis Kecamatan Belakang Padang yang terdiri atas pulau-pulau kecil, penting bagi tim pengabdian untuk memahami secara langsung konteks dan tantangan lokal yang tidak dapat digambarkan hanya melalui data sekunder.

Gambar 2. Tim Pengabdian bersama Mahasiswa



Sumber: Dokumentasi PKM, 2025

Pada kesempatan tersebut, tim pengabdian melakukan diskusi awal dengan Camat, sekretaris camat, serta para kepala seksi dan pegawai lainnya. Diskusi ini membahas berbagai aspek pelayanan publik yang masih membutuhkan penguatan, mulai dari perencanaan program, pengukuran kinerja individu, sampai pada keterbatasan infrastruktur penunjang pelayanan masyarakat. Dalam suasana dialogis, pihak kecamatan menjelaskan bahwa kebutuhan mendesak adalah tersedianya sistem yang dapat membantu ASN dalam menyusun indikator kinerja secara lebih terarah dan akuntabel. Keterbatasan sumber daya manusia dan akses digital menjadi dua isu utama

yang kerap menghambat proses pelayanan yang optimal. Oleh karena itu, tim pengabdian menawarkan pendekatan partisipatif dan pendampingan intensif yang akan dilakukan dalam beberapa tahapan ke depan, agar hasilnya tidak hanya sekadar pelatihan, tetapi benar-benar membentuk sistem kerja yang berkelanjutan.

Selain diskusi formal, kunjungan ini juga dimanfaatkan untuk membangun hubungan emosional antara tim pengabdian dan aparat pemerintah setempat. Foto bersama yang diabadikan di halaman depan Kantor Kecamatan menjadi simbol dari sinergi dan komitmen bersama untuk membangun tata kelola pemerintahan yang lebih baik. Kehadiran beberapa tokoh masyarakat dan staf kelurahan juga menunjukkan bahwa kegiatan ini disambut baik tidak hanya oleh pemerintah kecamatan, tetapi juga oleh masyarakat luas. Interaksi yang terbangun selama kunjungan memperkuat keyakinan bahwa pendekatan pengabdian yang kolaboratif dan berbasis kebutuhan lokal merupakan strategi yang tepat untuk diterapkan di wilayah-wilayah dengan karakteristik geografis khusus seperti Belakang Padang.

Kunjungan ini menjadi fondasi penting bagi keberhasilan seluruh rangkaian kegiatan pengabdian yang direncanakan. Dengan memahami konteks lokal secara langsung, tim pengabdian dapat merancang modul pelatihan, metode pendampingan, serta instrumen evaluasi yang lebih tepat guna dan aplikatif. Di samping itu, kegiatan ini juga menegaskan pentingnya kehadiran fisik dan komunikasi tatap muka dalam membangun kepercayaan antara akademisi dan aparat pemerintahan. Keterlibatan aktif dari kedua belah pihak sejak awal diyakini akan meningkatkan efektivitas implementasi program dan memperkuat keberlanjutan hasil pengabdian dalam jangka panjang. Kunjungan ini bukan hanya tentang memperkenalkan program, tetapi juga membangun pondasi kemitraan untuk transformasi pelayanan publik yang berkeadilan dan berkualitas di Kecamatan Belakang Padang.

## 2. Analisis Prinsip-Prinsip *Total Quality Management* (TQM) di Pemerintahan Kecamatan Belakang Padang Kota Batam

*Total Quality Management* (TQM) merupakan pendekatan manajemen strategis yang berfokus pada peningkatan kualitas secara berkelanjutan melalui keterlibatan seluruh elemen organisasi. Dalam konteks pemerintahan, khususnya di Kecamatan Belakang Padang yang merupakan wilayah kepulauan di Kota Batam, penerapan prinsip-prinsip TQM menjadi penting untuk menjawab tantangan dalam pelayanan publik yang merata, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. TQM dapat diterapkan dengan mengintegrasikan nilai-nilai seperti fokus pada pelanggan, keterlibatan pegawai, pendekatan proses, kepemimpinan yang kuat, dan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) dalam tata kelola organisasi kecamatan belakang batam, analisisnya yaitu:

- a. Fokus pada Pelanggan (*Customer Focus*): Dalam pemerintahan, "pelanggan" merujuk pada masyarakat sebagai penerima layanan publik. Di Kecamatan Belakang Padang, akses masyarakat terhadap layanan masih sangat dipengaruhi oleh kondisi geografis, keterbatasan transportasi, dan sarana komunikasi antarpulau. Oleh karena itu, pendekatan TQM menuntut agar perangkat pemerintah secara aktif mengidentifikasi kebutuhan masyarakat melalui forum warga, musyawarah

kelurahan, atau survei kepuasan masyarakat. Pemerintah Kecamatan dapat menerapkan prinsip ini dengan menyederhanakan alur pelayanan administrasi, meningkatkan akses informasi publik, serta menyusun standar pelayanan minimal yang berorientasi pada kebutuhan lokal masyarakat kepulauan.

- b. **Kepemimpinan dan Keterlibatan Pegawai (*Leadership and People Involvement*):** TQM menekankan pentingnya peran pimpinan dalam menciptakan visi yang jelas serta membangun budaya kerja kolaboratif dan berkinerja tinggi. Camat sebagai pimpinan tertinggi di tingkat kecamatan memiliki peran penting dalam menyemai budaya mutu di lingkungan kerjanya. Namun, berdasarkan pengamatan lapangan, keterlibatan pegawai masih bersifat administratif dan reaktif. Melalui pelatihan kepemimpinan dan motivasi kerja berbasis nilai TQM, pimpinan kecamatan dan kepala seksi dapat mendorong partisipasi aktif pegawai dalam merumuskan inovasi pelayanan dan sistem evaluasi internal. Penghargaan terhadap kinerja baik dan keterbukaan terhadap masukan juga menjadi bagian dari upaya membangun semangat kerja kolektif yang produktif.
- c. **Pendekatan Proses dan Perbaikan Berkelanjutan (*Process Approach & Continuous Improvement*):** Prinsip ini menekankan pentingnya pemetaan proses kerja yang efisien, evaluasi berkelanjutan, dan pengambilan keputusan berbasis data. Kecamatan Belakang Padang dapat mulai dengan mengidentifikasi proses-proses utama dalam pelayanan publik (misalnya: penerbitan surat, pembuatan rekomendasi, pencatatan data kependudukan), lalu menyusun prosedur kerja standar (SOP) yang disosialisasikan kepada seluruh staf dan masyarakat. Evaluasi kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan indikator sederhana seperti waktu penyelesaian, jumlah pengaduan, dan tingkat kepuasan masyarakat. Melalui penerapan siklus PDCA (*Plan-Do-Check-Act*), pemerintahan kecamatan dapat membangun budaya kerja yang tidak hanya menyelesaikan tugas, tetapi juga terus meningkatkan kualitas layanan secara sistematis.
- d. **Pendekatan Sistemik terhadap Manajemen (*System Approach to Management*):** Prinsip ini mendorong pemerintahan untuk melihat hubungan antarunit kerja sebagai bagian dari sistem yang saling terkait. Di Kecamatan Belakang Padang, kerja sama antara seksi pemerintahan, pelayanan umum, keuangan, dan perencanaan perlu ditingkatkan melalui komunikasi yang terkoordinasi. TQM mengajarkan bahwa hasil terbaik dicapai ketika seluruh unit bergerak dalam satu arah strategis. Oleh karena itu, diperlukan integrasi program kerja, penyelarasan indikator kinerja antarunit, serta perencanaan strategis yang melibatkan seluruh pihak. Ini penting mengingat kondisi geografis kepulauan mengharuskan kolaborasi lintas kelurahan untuk menghadirkan pelayanan yang efisien dan menyeluruh.
- e. **Pengambilan Keputusan Berdasarkan Data (*Factual Approach to Decision Making*):** Keputusan yang diambil berdasarkan data yang valid dan akurat akan lebih tepat sasaran. Kecamatan Belakang Padang perlu memperkuat sistem pencatatan dan pelaporan data, baik yang bersifat administratif maupun berbasis indikator pelayanan. Digitalisasi data pelayanan, pencatatan realisasi anggaran, serta dokumentasi kegiatan masyarakat merupakan langkah awal untuk membangun basis data yang solid. Data ini tidak hanya digunakan untuk pelaporan ke kota, tetapi

juga menjadi acuan dalam evaluasi kinerja internal dan penyusunan kebijakan pelayanan publik ke depan.

Implementasi prinsip-prinsip *Total Quality Management* (TQM) di Pemerintahan Kecamatan Belakang Padang dapat menjadi pendekatan strategis untuk meningkatkan mutu pelayanan publik dan efisiensi manajemen internal. Dengan memperkuat fokus pada masyarakat, membangun kepemimpinan yang inklusif, dan menanamkan budaya evaluasi serta perbaikan berkelanjutan, pemerintahan di wilayah kepulauan ini dapat lebih adaptif dan responsif terhadap tantangan geografis dan sosial yang dihadapi. Dukungan pelatihan, sistem informasi, dan pendampingan yang berkelanjutan sangat dibutuhkan agar prinsip-prinsip ini dapat diterapkan secara nyata dan memberikan manfaat jangka panjang.

### 3. Tantangan dan Hambatan Penguatan Kapasitas Kelembagaan dalam *Total Quality Management* (TQM) di Pemerintahan Kecamatan Belakang Padang

Penerapan prinsip-prinsip *Total Quality Management* (TQM) dalam pemerintahan, khususnya di Kecamatan Belakang Padang, menghadapi sejumlah tantangan dan hambatan yang cukup kompleks. Sebagai wilayah kepulauan di Kota Batam yang secara geografis tersebar dan terpisah oleh laut, kecamatan ini memiliki karakteristik unik yang membutuhkan pendekatan manajerial berbeda dari wilayah daratan. Penguatan kapasitas kelembagaan menjadi aspek krusial dalam keberhasilan implementasi TQM, namun berbagai kendala struktural dan kultural masih menghambat proses transformasi tersebut secara optimal.

Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan sumber daya manusia (SDM) baik dari segi jumlah maupun kompetensi. Jumlah Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kecamatan Belakang Padang yang hanya sekitar 56 orang dengan sebaran tugas administratif yang luas, seringkali mengakibatkan beban kerja yang tinggi. Tidak semua ASN memiliki pelatihan atau pemahaman memadai mengenai konsep mutu berkelanjutan dan manajemen berbasis kinerja. Hal ini berdampak pada rendahnya inisiatif inovasi internal dan minimnya upaya perbaikan proses kerja yang berkesinambungan. Ketiadaan sistem penilaian kinerja yang berbasis indikator yang terukur juga memperlemah semangat kerja dan akuntabilitas pegawai.

Hambatan lainnya terletak pada keterbatasan infrastruktur dan teknologi yang mendukung implementasi TQM. Sebagai kecamatan yang terdiri dari banyak pulau, jaringan komunikasi, sistem informasi manajemen, dan akses terhadap teknologi digital seringkali tidak merata. Ini menghambat pengumpulan data secara real-time, kolaborasi antar kelurahan, serta pelaporan dan evaluasi kinerja yang berbasis data. Rendahnya literasi digital di kalangan sebagian pegawai juga memperlambat proses digitalisasi administrasi dan pelayanan publik, yang seharusnya menjadi fondasi dalam penerapan TQM berbasis sistem dan data.

Selain itu, aspek budaya organisasi juga menjadi tantangan yang signifikan. Budaya kerja birokratis yang masih cenderung hierarkis dan kurang terbuka terhadap perubahan seringkali menghambat komunikasi horizontal dan partisipasi aktif dari seluruh unit kerja. Prinsip TQM yang menekankan pada perbaikan terus-menerus dan keterlibatan semua level organisasi belum sepenuhnya terinternalisasi dalam

lingkungan kerja pemerintahan kecamatan. Kurangnya komitmen dari pimpinan terhadap penerapan prinsip mutu dan keterlibatan dalam perencanaan strategis membuat upaya TQM berisiko menjadi sekadar formalitas belaka.

Dari sisi eksternal, minimnya dukungan kebijakan dan anggaran dari pemerintah kota juga menjadi faktor penghambat. Implementasi TQM memerlukan alokasi anggaran untuk pelatihan pegawai, pengadaan sistem informasi, serta pengembangan sistem evaluasi kinerja. Namun, anggaran operasional yang terbatas seringkali difokuskan pada belanja rutin sehingga ruang untuk program inovatif menjadi sangat sempit. Selain itu, belum adanya regulasi teknis yang mengatur penerapan TQM dalam lingkup pemerintahan daerah secara eksplisit turut memperlemah posisi kelembagaan dalam mengembangkan pendekatan ini secara sistematis.

Dengan demikian, penguatan kapasitas kelembagaan dalam menerapkan TQM di Kecamatan Belakang Padang memerlukan strategi terintegrasi yang melibatkan pelatihan SDM secara berkala, pembangunan infrastruktur digital yang merata, reformasi budaya organisasi yang mendukung keterbukaan dan akuntabilitas, serta advokasi kebijakan dan dukungan anggaran dari pemerintah kota. Hanya dengan mengatasi hambatan-hambatan tersebut, prinsip-prinsip TQM dapat diterapkan secara berkelanjutan dan memberikan dampak nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di wilayah kepulauan ini.

## KESIMPULAN

Penerapan *Total Quality Management* (TQM) di Pemerintahan Kecamatan Belakang Padang merupakan sebuah upaya strategis untuk memperkuat kualitas pelayanan publik dan sistem manajemen internal yang berorientasi pada hasil. Analisis terhadap prinsip-prinsip TQM menunjukkan bahwa pendekatan ini sangat relevan bagi wilayah kepulauan seperti Belakang Padang, terutama dalam meningkatkan efisiensi kerja, mendorong partisipasi pegawai, serta memperkuat budaya evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. Prinsip seperti fokus pada pelanggan, kepemimpinan partisipatif, pendekatan proses, serta pengambilan keputusan berbasis data dapat menjadi landasan penting dalam membangun tata kelola pemerintahan yang lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat kepulauan.

Namun demikian, proses penguatan kapasitas kelembagaan dalam kerangka TQM tidak terlepas dari berbagai tantangan dan hambatan. Beberapa isu utama yang dihadapi adalah keterbatasan jumlah dan kompetensi ASN, infrastruktur dan teknologi yang belum merata, rendahnya literasi digital, hingga budaya birokrasi yang masih konvensional. Selain itu, hambatan eksternal seperti minimnya dukungan kebijakan dan anggaran juga turut mempengaruhi efektivitas implementasi TQM di tingkat kecamatan. Oleh karena itu, penerapan TQM memerlukan intervensi menyeluruh, tidak hanya pada aspek teknis dan pelatihan, tetapi juga pada reformasi struktural dan manajerial dalam organisasi pemerintahan.

Secara keseluruhan, upaya mengintegrasikan prinsip-prinsip TQM dalam penguatan kelembagaan Pemerintahan Kecamatan Belakang Padang merupakan langkah penting dan strategis menuju peningkatan kualitas layanan publik yang berkelanjutan. Keberhasilan implementasi TQM sangat bergantung pada sinergi antara

pemimpin pemerintahan, pegawai, masyarakat, dan dukungan institusional dari tingkat kota. Untuk itu, dibutuhkan komitmen kolektif, inovasi adaptif, serta pendekatan partisipatif agar transformasi manajemen berbasis mutu ini dapat berjalan efektif dan menjadi contoh tata kelola pemerintahan yang unggul di wilayah kepulauan.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Pemerintah Kecamatan Belakang Padang dan para tokoh masyarakat atas sambutan hangat, dukungan, serta partisipasi aktif yang telah diberikan selama pelaksanaan kegiatan pengabdian ini; semoga kolaborasi ini menjadi langkah awal yang berkelanjutan dalam membangun tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik yang lebih baik di wilayah kepulauan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Afiyanti, Y. (2008). Focus Group Discussion (Diskusi Kelompok Terfokus) sebagai Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 12(1), 58–62. <https://doi.org/10.7454/jki.v12i1.201>
- Alfiandri, A., Prasojo, E., & Salomo, R. V. (2024). Pendampingan Pemangku Kepentingan Dalam Governansi Ekowisata Pesisir Di Pulau Bintan Provinsi Kepulauan Riau. *Jurnal Pengabdian Negeri*, 1(1), 19–27. <https://doi.org/10.69812/jpn.v1i1.83>
- Baniasadi, A., Sari, A. A., Foroushani, A. R., Sirizi, M. J., & Jaafaripooyan, E. (2020). Real-Life Incentives Driving Public-Private Partnership in Diagnostic Services. *Ethiopian Journal of Health Sciences*, 30(3), 409–416. <https://doi.org/10.4314/ejhs.v30i3.12>
- Fakhrurrazi, F., Nurhafni, N., Ula, M., Setiawan, A. L., & Arpika, A. M. (2023). Pelatihan dan Pengelolaan Teknologi Informasi Berkelanjutan dalam Peningkatan Pengembangan Desa Digital pada Bidang Pelayanan Publik dan Kearsipan di Gampong Reuleut Timur. *AJAD: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(3), 213–221. <https://doi.org/10.59431/ajad.v3i3.196>
- Felten, P., & Clayton, P. H. (2011). Service-learning. *New Directions for Teaching and Learning*, 128, 75–84.
- Hackman, J. R., & Wageman, R. (1995). Total Quality Management: Empirical, Conceptual, and Practical Issues. *Administrative Science Quarterly*, 40(2), 309. <https://doi.org/10.2307/2393640>
- Hafizd, J. Z., Nurjanah, D., Fatimah, T. S., & Ummah, M. M. (2021). Pendampingan Manajemen BAZNAS Dalam Penghimpunan Dan Pendistribusian Dana Zakat. *Dimasejati: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 212–231. <https://doi.org/10.24235/dimasejati.v3i2.9174>
- ilhadi, V., Syukriah, S., Rosdiana, R., Asran, A., & Yusuf, E. (2024). Pendampingan Teknologi Informasi Berkelanjutan Dalam Peningkatan Pengembangan Digitalisasi Dibidang Pelayanan Publik Dan Kearsipan. *Jurnal Malikussaleh Mengabdi*, 3(1), 121–129. <https://doi.org/10.29103/jmm.v3i1.16696>
- Karyono, O. (2022). Pendampingan Manajemen berbasis syariah dalam meningkatkan Kinerja UKM Bidang Pengolahan Makanan di Kota Watampone. *JURNAL PARAHITA*

- ABDIMAS: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(1), 1–10.  
<https://doi.org/10.29332/ijssh.v0i0.000>
- Kemiis, S., & McTaggart, R. (1988). The Action Research Planner; Action Research and the Critical Analys. In *Jurnal Matematika & Sains* (Vol. 17, Issue 3). Deakin University.
- Lanin, D., Saputra, B., Magriasti, L., Asriati, A., Sholehah, B. S., & Nasrullah, M. (2022). Pendampingan Penerapan Model Pelayanan yang Memuaskan Pegawai dan Masyarakat Berbasis Total Quality Management. *Dinamisia: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(3), 777–786. <https://doi.org/10.31849/dinamisia.v6i3.9409>
- Nasdian, F. T. (2014). *Pengembangan Masyarakat*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Niarti, U., Paddery, P., Gunawan, R., Apriyadi, M., & Renata, A. I. (2023). Pendampingan Penyusunan Administrasi Dan Laporan Keuangan Pada Smp Muhammadiyah 2 Curup Kabupaten Rejang Lebong. *RESONA: Jurnal Ilmiah Pengabdian Masyarakat*, 7(1), 34–41. <https://doi.org/10.35906/resona.v7i1.1118>
- Rahman, M. A. (2024). Peningkatan Kapasitas Artificial Intelligence dengan Pelatihan Pemanfaatan AI oleh KEMENKOMINFO. *Khidmat: Journal of Community Service*, 1(3), 127–141. <https://doi.org/10.31629/khidmat.v1i3.7034>
- Sallis, E. (2014). Total quality management in education: Third edition. *Total Quality Management in Education: Third Edition*, 1–168. <https://doi.org/10.4324/9780203417010>
- Sukmono, R., Nurkhamid, M., & Asmadewa, I. (2024). Pendampingan Penyusunan Indikator Kinerja Individu Pegawai (Struktural) Rumah Sakit Umum Daerah Prembun. *Jurnal Abdimas Berdaya: Jurnal Pembelajaran, Pemberdayaan Dan Pengabdian Masyarakat*, 7(1), 72–87. <https://doi.org/10.30736/jab.v7i1.613>
- Sukmono, R., Sriyani, S., & Indriyani, A. (2023). Pendampingan Penyusunan Manual Indikator Kinerja Utama Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Prembun. *Jurnal Abdimas Berdaya: Jurnal Pembelajaran, Pemberdayaan Dan Pengabdian Masyarakat*, 6(2), 135–148. <https://doi.org/10.30736/jab.v6i2.505>
- Sululing, S. (2023). Pendampingan Kelembagaan dan Manajemen BUMDes Sejahtera Desa Sapelang, Buko Selatan, Kabupaten Banggai Kepulauan. *Welfare: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 221–227. <https://doi.org/10.30762/welfare.v1i2.540>
- Susanto, A. B., Prajitiasari, E. D., Musmedi, D. P., Wulandari, G. A., Awwaliyah, I. N., & Titisari, P. (2024). Pendampingan Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Pelayanan Publik melalui Smart Government. *INTEGRITAS: Jurnal Pengabdian*, 8(1), 245–251. <https://doi.org/10.36841/integritas.v8i1.3768>
- Tini, D. L. R., Hidayat, I., & Alfiyah, N. I. (2024). Pelatihan Sistem Administrasi Manajemen Pelayanan Publik di Desa Lenteng Timur Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep. *Abhakte Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 1–11. <https://doi.org/10.24929/abhakte.v2i1.3436>
- Valentina, A., Putri, R. A., & Marliani, M. (2024). Forum Group Discussion Pemberdayaan Masyarakat Pesisir dalam Pemetaan Potensi Sumber Daya Alam di Desa Busung Panjang. *Jurnal Pengabdian Negeri*, 1(1), 37–47. <https://doi.org/10.69812/jpn.v1i1.85>



- Wijayanti, T. C. (2024). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Desa Melalui Pelatihan Manajemen SDM. *AMPOEN (Akselerasi Merdeka Belajar Dalam Orientasi Masyarakat)*, 2(1b), 269–276. <https://doi.org/10.32672/ampoen.v2i1b.1913>
- Yoraeni, A., Basri, H., & Puspasari, A. (2022). Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dan Mewujudkan Smart Village. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 6(5), 4084–4094. <https://doi.org/10.31764/jmm.v6i5.10655>
- Yusriadi, Y., Akib, H., & Ihsan, A. (2017). Bureaucratic Reform in Public Service: A Case Study on the One Stop-Integrated Service. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 8(2), 253–258. <https://www.richtmann.org/journal/index.php/mjss/article/view/9884>
- Zulfikar, Z., Amrullah, A., Hendiyani, D., Iba, Z., Sutoyo, S., & Nuriman, N. (2021). Pemberdayaan Masyarakat Desa Kuapan Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar. *Jurnal Administrasi Politik Dan Sosial*, 2(2), 90–98. <https://doi.org/10.46730/japs.v2i2.67>