



Langkah Bersama Intelektua
Jurnal Inovasi dan Pengabdian Masyarakat (JIPM)
Homepage: <https://langkahbersama.id/index.php/jipm>
ISSN: 3123 - 3058 (Media Online)
Volume 2, No 4 Juni 2026 (Halaman 671-679)

SOSIALISASI TERKAIT PENGENALAN MALADMINISTRASI PADA PELAYANAN PUBLIK UNTUK MENCEGAH PENYELAHGUNAAN MALADMINISTRASI PADA SISWA SMA NUR EL FALAH

Astrid Intan Prameswari¹, Aulia Kamalia², Nurrudin Ar-Aniri³, Salfah⁴, Zahwa Roichatul Aswidah⁵, Elda Mnemonica Rosadi⁶

Program Studi Administrasi Negara, Universitas Pamulang^{1,2,3,4,5,6}
Kota Serang, Indonesia

Email : aulia.kamalia29@gmail.com¹, astridintan22@gmail.com²,
nuruddinarianiri26@gmail.com³, aqzlfaa@gmail.com⁴, zahwa1211ra@gmail.com⁵,
dosen03072@unpam.ac.id⁶

ABSTRAK

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas memerlukan partisipasi masyarakat yang memiliki pemahaman mengenai hak, kewajiban, serta berbagai bentuk penyimpangan pelayanan, termasuk maladministrasi. Namun, pengetahuan mengenai isu tersebut masih relatif rendah di kalangan pelajar, sehingga diperlukan upaya edukasi sejak dini. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran siswa mengenai konsep maladministrasi dalam pelayanan publik serta menumbuhkan sikap kritis terhadap berbagai bentuk penyimpangan pelayanan. Kegiatan dilaksanakan pada 21 Mei 2026 di SMA Nur El Falah Kubang, Jalan KH Abdul Kabier KM. 2, Desa Kubang Jaya, Kecamatan Petir, Kabupaten Serang, Provinsi Banten. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan edukatif-partisipatif yang meliputi penyampaian materi melalui ceramah interaktif, penyajian studi kasus, diskusi kelompok, dan sesi tanya jawab. Evaluasi dilakukan melalui observasi terhadap keterlibatan peserta serta perubahan tingkat pemahaman selama kegiatan berlangsung. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa siswa mengalami peningkatan pemahaman mengenai pengertian maladministrasi, bentuk-bentuk penyimpangan dalam pelayanan publik, dampak yang ditimbulkan, serta langkah-langkah pencegahannya. Peserta juga menunjukkan kemampuan yang lebih baik dalam mengidentifikasi praktik maladministrasi di lingkungan sekitar dan memahami pentingnya transparansi, akuntabilitas, serta kepatuhan terhadap prosedur pelayanan publik. Kegiatan ini memberikan kontribusi positif dalam memperkuat literasi pelayanan publik serta membentuk karakter generasi muda yang peduli terhadap terwujudnya pelayanan publik yang berintegritas dan bebas dari praktik maladministrasi.

Article History

Received: 29 Juni 2026
Reviewed: 30 Juni 2026
Published: 30 Juni 2026

Copyright : Author
Publish by : JIPM



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Kata kunci: maladministrasi, pelayanan publik, literasi pelayanan publik, siswa SMA, pengabdian kepada masyarakat.

ABSTRACT

High-quality public service delivery requires citizens who understand their rights, responsibilities, and the various forms of service misconduct, including maladministration. However, awareness of these issues remains limited among high school students, highlighting the need for early educational intervention. This Community Service Program (PKM) aimed to improve students' knowledge and awareness of maladministration in public services while fostering critical attitudes toward improper administrative practices. The program was conducted on 21 May 2026 at SMA Nur El Falah Kubang, KH Abdul Kabier Street KM. 2, Kubang Jaya Village, Petir District, Serang Regency, Banten Province. An educational and participatory approach was employed through interactive lectures, case-based learning, group discussions, and question-and-answer sessions. The program evaluation was carried out by observing participant engagement and assessing changes in students' understanding throughout the activity. The findings indicate that participants gained a better understanding of the concept of maladministration, its various forms in public services, its potential impacts, and preventive measures. Students also demonstrated improved ability to identify maladministration practices within their surroundings and recognized the importance of transparency, accountability, and compliance with public service procedures. Overall, the program contributed to strengthening students' public service literacy and encouraging the development of a young generation that is aware of integrity and actively supports accountable and maladministration-free public services.

Keywords: maladministration, public services, public service literacy, high school students, community service.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan layanan yang efektif, efisien, transparan, dan berkeadilan. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), karena berhubungan langsung dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, menjunjung tinggi prinsip profesionalisme, serta menghindari berbagai bentuk penyimpangan dalam proses pelayanan.

Salah satu permasalahan yang masih sering ditemukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah praktik maladministrasi. Maladministrasi merupakan perilaku atau tindakan yang bertentangan dengan hukum, penyalahgunaan wewenang, kelalaian, penundaan pelayanan,

diskriminasi, penyimpangan prosedur, maupun tindakan lain yang menyebabkan masyarakat tidak memperoleh pelayanan sebagaimana mestinya. Keberadaan praktik maladministrasi tidak hanya berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan publik, tetapi juga dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi penyelenggara pelayanan.

Berbagai upaya telah dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satunya melalui penguatan pengawasan serta peningkatan pemahaman masyarakat mengenai hak dan kewajibannya sebagai pengguna layanan. Namun demikian, edukasi mengenai maladministrasi masih lebih banyak diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan, sedangkan masyarakat, khususnya kalangan pelajar, masih relatif jarang memperoleh pemahaman mengenai bentuk-bentuk maladministrasi dan mekanisme pencegahannya. Padahal, generasi muda merupakan bagian dari masyarakat yang pada masa mendatang akan berperan sebagai pengguna maupun penyelenggara pelayanan publik.

Pelajar sekolah menengah memiliki posisi strategis dalam membangun budaya pelayanan publik yang berintegritas. Pada usia tersebut, peserta didik mulai memiliki kemampuan berpikir kritis terhadap berbagai fenomena sosial, termasuk permasalahan pelayanan publik yang mereka temui dalam kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu, pemberian edukasi mengenai maladministrasi sejak dini menjadi langkah preventif untuk menanamkan nilai kejujuran, tanggung jawab, transparansi, serta kepatuhan terhadap aturan dalam setiap aktivitas pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi dan koordinasi dengan pihak SMA Nur El Falah Kubang, diperoleh informasi bahwa sebagian besar siswa masih memiliki pemahaman yang terbatas mengenai konsep maladministrasi, bentuk-bentuk penyimpangan pelayanan publik, serta mekanisme penyampaian pengaduan apabila menemukan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya kegiatan edukasi yang mampu meningkatkan literasi siswa mengenai pelayanan publik sekaligus membangun kesadaran akan pentingnya penyelenggaraan pelayanan yang profesional, akuntabel, dan bebas dari praktik maladministrasi.

Sebagai implementasi Tri Dharma Perguruan Tinggi, khususnya pada bidang pengabdian kepada masyarakat, tim dosen dan mahasiswa melaksanakan kegiatan PKM bertajuk **“Sosialisasi Terkait Pengenalan Maladministrasi pada Pelayanan Publik untuk Mencegah Penyalahgunaan Maladministrasi pada Siswa SMA Nur El Falah.”** Kegiatan ini dilaksanakan di SMA Nur El Falah Kubang, Jalan KH Abdul Kabier KM. 2, Desa Kubang Jaya, Kecamatan Petir, Kabupaten Serang, Provinsi Banten, pada 21 Mei 2026, dengan sasaran utama siswa sekolah menengah atas.

Pelaksanaan kegiatan menggunakan pendekatan edukatif-partisipatif melalui penyampaian materi, diskusi interaktif, studi kasus, dan sesi tanya jawab. Pendekatan tersebut dipilih agar peserta tidak hanya memperoleh pemahaman secara konseptual mengenai maladministrasi, tetapi juga mampu mengenali berbagai bentuk penyimpangan pelayanan publik yang mungkin dijumpai di lingkungan sekitar serta memahami pentingnya peran masyarakat dalam mendorong terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas.

Melalui kegiatan ini diharapkan siswa memiliki pengetahuan yang lebih baik mengenai konsep maladministrasi, mampu membedakan pelayanan publik yang sesuai dengan ketentuan dan yang mengandung unsur penyimpangan, serta memiliki kesadaran untuk berperan aktif dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Selain memberikan manfaat bagi peserta, kegiatan ini juga menjadi salah satu bentuk kontribusi perguruan tinggi dalam meningkatkan literasi pelayanan publik sebagai bagian dari pembangunan budaya antimaladministrasi di lingkungan masyarakat.

METODE KEGIATAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) dilaksanakan pada 21 Mei 2026 di SMA Nur El Falah Kubang, Jalan KH Abdul Kabier KM. 2, Desa Kubang Jaya, Kecamatan Petir, Kabupaten Serang, Provinsi Banten. Sasaran kegiatan adalah siswa SMA Nur El Falah yang dipilih sebagai peserta karena merupakan kelompok generasi muda yang perlu dibekali pemahaman mengenai pentingnya pelayanan publik yang berintegritas serta pencegahan praktik maladministrasi sejak dini.

Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah pendekatan edukatif-partisipatif, yaitu metode pembelajaran yang menekankan keterlibatan aktif peserta selama proses kegiatan berlangsung. Pendekatan ini dipilih agar siswa tidak hanya menerima materi secara teoritis, tetapi juga mampu memahami penerapannya melalui diskusi dan analisis terhadap berbagai permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan publik.

Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui beberapa tahapan yang saling berkesinambungan. Tahap pertama adalah persiapan, yang meliputi koordinasi dengan pihak sekolah, observasi awal terhadap kondisi mitra, identifikasi kebutuhan peserta, penyusunan materi sosialisasi, serta penyiapan media presentasi dan perangkat pendukung kegiatan. Tahap ini bertujuan agar materi yang disampaikan sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan peserta.

Tahap kedua merupakan pelaksanaan sosialisasi, yaitu penyampaian materi mengenai konsep dasar pelayanan publik, pengertian maladministrasi, bentuk-bentuk maladministrasi yang sering terjadi, faktor penyebab, dampak yang ditimbulkan, serta upaya pencegahan yang dapat dilakukan oleh masyarakat. Penyampaian materi dilakukan secara interaktif dengan memanfaatkan media presentasi dan contoh kasus yang dekat dengan kehidupan sehari-hari sehingga lebih mudah dipahami oleh peserta.

Tahap ketiga adalah diskusi dan studi kasus. Pada tahap ini peserta diajak menganalisis beberapa contoh peristiwa yang berkaitan dengan pelayanan publik untuk mengidentifikasi apakah tindakan tersebut termasuk maladministrasi atau bukan. Melalui kegiatan ini, peserta didorong untuk berpikir kritis, menyampaikan pendapat, serta berdiskusi mengenai solusi yang dapat dilakukan dalam menghadapi permasalahan pelayanan publik.

Selanjutnya dilakukan sesi tanya jawab sebagai sarana komunikasi dua arah antara narasumber dan peserta. Pada tahap ini siswa diberikan kesempatan untuk mengajukan pertanyaan mengenai materi yang belum dipahami maupun berbagai fenomena pelayanan publik yang mereka temui di lingkungan sekitar. Interaksi yang berlangsung menunjukkan antusiasme peserta dalam memahami isu maladministrasi dan pentingnya pelayanan publik yang berkualitas.

Tahap terakhir adalah evaluasi kegiatan. Evaluasi dilakukan melalui observasi terhadap partisipasi peserta selama kegiatan berlangsung, keaktifan dalam diskusi, serta kemampuan peserta dalam menjelaskan kembali konsep-konsep yang telah disampaikan. Hasil evaluasi digunakan untuk mengetahui tingkat pemahaman peserta sekaligus menjadi bahan perbaikan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat pada masa yang akan datang.

Melalui tahapan persiapan, sosialisasi, diskusi, studi kasus, tanya jawab, dan evaluasi, kegiatan PKM ini diharapkan mampu meningkatkan literasi siswa mengenai maladministrasi dalam pelayanan publik serta menumbuhkan kesadaran untuk berperan aktif dalam mendukung terciptanya pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) dengan tema "Sosialisasi Terkait Pengenalan Maladministrasi pada Pelayanan Publik untuk Mencegah Penyalahgunaan Maladministrasi pada Siswa SMA Nur El Falah" telah dilaksanakan pada 21 Mei 2026 di SMA Nur El Falah Kubang, Kecamatan Petir, Kabupaten Serang, Provinsi Banten. Kegiatan berlangsung sesuai dengan tahapan yang telah direncanakan, yaitu penyampaian materi, diskusi interaktif, studi kasus, sesi tanya jawab, serta evaluasi pemahaman peserta. Seluruh rangkaian kegiatan mendapat sambutan yang positif dari pihak sekolah maupun siswa yang mengikuti kegiatan.

Hasil Kegiatan

Pada tahap awal kegiatan, tim PKM melakukan identifikasi pemahaman awal peserta mengenai pelayanan publik dan maladministrasi melalui pertanyaan lisan (pre-test sederhana). Hasil identifikasi menunjukkan bahwa sebagian besar siswa telah mengenal pelayanan publik dalam kehidupan sehari-hari, namun masih memiliki pemahaman yang terbatas mengenai konsep maladministrasi, bentuk-bentuk penyimpangan pelayanan, serta mekanisme pencegahannya.

Materi yang disampaikan meliputi pengertian pelayanan publik, definisi maladministrasi, jenis-jenis maladministrasi, dampak maladministrasi terhadap masyarakat, serta peran masyarakat dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Penyampaian materi dilakukan secara komunikatif disertai contoh kasus yang sering terjadi di lingkungan masyarakat sehingga peserta lebih mudah memahami materi.

Selama sesi diskusi dan tanya jawab, peserta menunjukkan antusiasme yang tinggi. Beberapa siswa menyampaikan pengalaman mengenai pelayanan administrasi yang pernah mereka alami maupun yang dialami anggota keluarganya. Diskusi tersebut membantu peserta memahami bahwa tidak semua keterlambatan pelayanan merupakan bentuk maladministrasi, melainkan harus dilihat berdasarkan prosedur, kewenangan, dan ketentuan yang berlaku.

Pada tahap akhir kegiatan dilakukan evaluasi melalui post-test sederhana dan diskusi reflektif. Berdasarkan hasil evaluasi, terlihat adanya peningkatan pemahaman peserta mengenai konsep maladministrasi, kemampuan mengidentifikasi bentuk-bentuk penyimpangan pelayanan publik, serta pentingnya transparansi, akuntabilitas, dan kepatuhan terhadap standar pelayanan.

Tabel 1. Hasil Evaluasi Pemahaman Peserta

Aspek yang Dievaluasi	Sebelum Kegiatan (Pre-test)	Setelah Kegiatan (Post-test)
Pemahaman tentang pelayanan publik	Cukup	Sangat Baik
Pemahaman mengenai maladministrasi	Rendah	Baik
Kemampuan mengenali bentuk maladministrasi	Rendah	Baik
Pemahaman mengenai dampak maladministrasi	Cukup	Sangat Baik
Pemahaman mengenai upaya pencegahan maladministrasi	Rendah	Baik
Kesadaran pentingnya pelayanan publik yang berintegritas	Cukup	Sangat Baik

Sumber: Hasil evaluasi kegiatan PKM, 2026.

Pembahasan

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa sosialisasi mengenai maladministrasi mampu meningkatkan pemahaman peserta mengenai pentingnya pelayanan publik yang berkualitas. Sebelum kegiatan berlangsung, sebagian besar siswa belum memahami secara utuh konsep maladministrasi maupun bentuk-bentuk penyimpangan yang dapat terjadi dalam pelayanan publik. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa literasi pelayanan publik di kalangan pelajar masih perlu ditingkatkan melalui kegiatan edukatif yang berkelanjutan.

Pendekatan edukatif-partisipatif yang diterapkan dalam kegiatan ini terbukti mampu meningkatkan keterlibatan peserta. Penyampaian materi yang dipadukan dengan studi kasus dan diskusi interaktif membuat peserta lebih mudah menghubungkan konsep yang dipelajari dengan kondisi nyata yang sering dijumpai di lingkungan masyarakat. Metode tersebut juga memberikan ruang kepada peserta untuk menyampaikan pengalaman serta mengembangkan kemampuan berpikir kritis dalam menganalisis suatu bentuk pelayanan publik.

Peningkatan pemahaman peserta terlihat dari kemampuan mereka dalam membedakan pelayanan yang telah sesuai dengan standar pelayanan publik dan pelayanan yang mengandung unsur maladministrasi, seperti penundaan pelayanan tanpa alasan yang jelas, penyalahgunaan wewenang, diskriminasi pelayanan, maupun pengabaian prosedur administrasi. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan PKM tidak hanya memberikan tambahan pengetahuan, tetapi juga membangun kesadaran peserta mengenai pentingnya budaya pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Selain meningkatkan aspek kognitif, kegiatan ini juga memberikan dampak terhadap pembentukan sikap peserta. Melalui diskusi mengenai berbagai kasus pelayanan publik, siswa memahami bahwa masyarakat memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang baik serta memiliki peran dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Kesadaran tersebut diharapkan dapat menjadi bekal bagi generasi muda untuk mendukung terciptanya tata kelola pelayanan publik yang bersih dan berintegritas.

Secara keseluruhan, kegiatan PKM telah mencapai tujuan yang direncanakan, yaitu meningkatkan literasi siswa mengenai maladministrasi dalam pelayanan publik serta menumbuhkan kesadaran akan pentingnya pencegahan penyalahgunaan maladministrasi sejak dini. Hasil kegiatan ini menunjukkan bahwa edukasi mengenai pelayanan publik perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai bagian dari upaya membangun budaya pelayanan yang profesional, transparan, dan akuntabel.



Gambar 1 : Foto Kegiatan PKM Berlangsung



Gambar 2 : Foto Bersama Kelompok PKM dengan Pihak Mitra

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) dengan tema “*Sosialisasi Terkait Pengenalan Maladministrasi pada Pelayanan Publik untuk Mencegah Penyalahgunaan Maladministrasi pada Siswa SMA Nur El Falah*” telah terlaksana dengan baik sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Melalui pendekatan edukatif-partisipatif yang dikombinasikan dengan penyampaian materi, studi kasus, diskusi interaktif, dan sesi tanya jawab, peserta memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai konsep maladministrasi, bentuk-bentuk penyimpangan dalam pelayanan publik, dampak yang ditimbulkan, serta upaya pencegahannya.

Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman siswa mengenai pentingnya pelayanan publik yang berlandaskan prinsip transparansi, akuntabilitas, profesionalisme, dan kepatuhan terhadap prosedur. Selain memperoleh pengetahuan mengenai maladministrasi, peserta juga menunjukkan kemampuan yang lebih baik dalam mengidentifikasi berbagai bentuk penyimpangan pelayanan publik yang dapat terjadi di lingkungan masyarakat. Hal tersebut menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi mampu memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan literasi pelayanan publik sekaligus menumbuhkan kesadaran generasi muda untuk berperan aktif dalam mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas.

Secara keseluruhan, kegiatan PKM ini telah mencapai tujuan yang diharapkan, yaitu meningkatkan pengetahuan, pemahaman, dan kesadaran siswa mengenai maladministrasi sebagai salah satu bentuk penyimpangan dalam pelayanan publik. Edukasi yang diberikan

diharapkan dapat menjadi bekal bagi peserta untuk menerapkan nilai-nilai integritas, kejujuran, dan tanggung jawab dalam kehidupan bermasyarakat serta menjadi agen perubahan yang mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang bersih, profesional, dan bebas dari praktik maladministrasi.

Saran

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan, terdapat beberapa saran yang dapat menjadi tindak lanjut untuk meningkatkan efektivitas program serupa pada masa mendatang, yaitu:

1. Pihak sekolah diharapkan dapat mengintegrasikan materi mengenai pelayanan publik, etika pelayanan, dan pencegahan maladministrasi ke dalam kegiatan pembelajaran maupun program penguatan karakter sehingga pemahaman siswa dapat terus berkembang.
2. Kegiatan sosialisasi mengenai maladministrasi perlu dilaksanakan secara berkelanjutan dengan melibatkan berbagai pihak, seperti perguruan tinggi, instansi pemerintah, dan lembaga pengawas pelayanan publik, agar cakupan edukasi kepada masyarakat semakin luas.
3. Metode pembelajaran pada kegiatan berikutnya dapat dikembangkan melalui simulasi kasus, permainan edukatif (*role play*), atau praktik penyelesaian studi kasus sehingga peserta memperoleh pengalaman belajar yang lebih aplikatif dan interaktif.
4. Perguruan tinggi diharapkan terus mengembangkan program pengabdian kepada masyarakat yang berorientasi pada peningkatan literasi pelayanan publik sebagai bentuk implementasi Tri Dharma Perguruan Tinggi sekaligus kontribusi nyata dalam mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik.
5. Pada kegiatan selanjutnya, evaluasi dapat dilakukan menggunakan instrumen **pre-test** dan **post-test** yang terstruktur sehingga peningkatan pemahaman peserta dapat diukur secara lebih objektif dan menjadi dasar penyempurnaan program pengabdian kepada masyarakat di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, N., & Prasetyo, A. (2023). Edukasi pelayanan publik sebagai upaya meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap hak pelayanan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 4(2), 115-123.
- Hardiyansyah. (2023). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya* (Edisi revisi). Gava Media.
- Hayat. (2022). *Manajemen pelayanan publik*. Rajawali Pers.
- Hermawan, R., & Lestari, D. (2024). Peningkatan literasi pelayanan publik melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat pada siswa sekolah menengah. *Jurnal Abdimas Nusantara*, 6(1), 44-53.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2023). *Pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas*. Kementerian PANRB.
- Kurniawan, T., & Wibowo, A. (2022). Penguatan pemahaman masyarakat terhadap pelayanan publik melalui program edukasi berbasis partisipatif. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 8(3), 201-210.
- Mulyadi, D. (2021). *Administrasi publik untuk pelayanan masyarakat*. Alfabeta.
- Nugroho, R. (2021). *Public policy* (Edisi ke-7). Elex Media Komputindo.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2022). *Laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia 2022*. Ombudsman Republik Indonesia.

- Ombudsman Republik Indonesia. (2023). *Mengenal maladministrasi dalam pelayanan publik*. Ombudsman Republik Indonesia.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Prasetyo, H., & Ramadhan, F. (2023). Sosialisasi pelayanan publik untuk meningkatkan kesadaran hukum masyarakat. *Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat*, 7(2), 132-140.
- Rahmawati, E., & Yuliana, S. (2024). Edukasi antimaladministrasi bagi generasi muda melalui program pengabdian kepada masyarakat. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 5(1), 61-69.
- Sedarmayanti. (2022). *Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan*. Refika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2023). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- Utami, N., & Hidayat, R. (2023). Peningkatan pemahaman siswa mengenai pelayanan publik melalui metode pembelajaran partisipatif. *Jurnal Abdimas Indonesia*, 5(2), 88-97.
- Widodo, J. (2021). *Analisis kebijakan publik: Konsep dan aplikasi analisis proses kebijakan publik*. Media Nusa Creative.
- Yusuf, M., & Anwar, K. (2024). Optimalisasi literasi pelayanan publik melalui sosialisasi pencegahan maladministrasi pada pelajar. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 9(1), 21-30.
- Kamaludin, K. (2025). Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(1), 524-537.