

**MANAJEMEN LAYANAN  
MASYARAKAT: SUATU  
KAJIAN ANALISIS  
BIBLIOMETRIK**

**Berri Priandi<sup>1</sup>**

[berri.priandi@gmail.com](mailto:berri.priandi@gmail.com)

Kantor Wilayah Kementerian  
Hukum dan HAM Maluku Utara

**Abstrak**

Penelitian dilakukan untuk menganalisis kajian terkait Manajemen Layanan Kepada Masyarakat. Cara mengetahui perkembangan tersebut dengan melakukan analisis terkait perkembangan penelitian manajemen layanan masyarakat. Data terkait penulis yang melakukan kolaborasi penelitian dan siapa penulis yang paling berpengaruh dalam kajian manajemen layanan masyarakat dikaji menggunakan analisis dokumen di *Scopus*. Sedangkan analisis kata kunci dan penulis yang saling terhubung satu dengan lainnya menggunakan software *VosViewer*. Untuk melihat penulis yang paling produktif menggunakan tabulasi prisma dari *Harzing's Publish or Perish*. Hasil analisis menunjukkan bahwa kajian terkait manajemen layanan masyarakat belum banyak dikaji oleh para peneliti, hal ini dapat dilihat dari hasil *screening* di *Scopus* menggunakan kata kunci "*Community Service Management*". Hasil menunjukkan hanya terdapat 3 artikel yang membahas terkait kata kunci tersebut. Kesimpulannya adalah penelitian ini masih harus di eksplorasi lebih lanjut mengingat pentingnya kajian terkait pengabdian kepada masyarakat.

**Kata Kunci:** Manjemen Pengabdian Kepada Masyarakat; Sistem Manajemen; Analisis Bibliometrik

**Abstract**

*Research was conducted to analyze studies related to Community Service Management. How to find out these developments by analyzing the development of community service management research. Data related to authors who conduct research collaborations and who are the most influential authors in community service management studies are studied using document analysis on Scopus. While analyzing keywords and authors who are connected to each other using VosViewer software. To see the most productive authors using prism tabulation from Harzing's Publish or Perish. The results of the analysis show that studies related to community service management have not been studied by many researchers, this can be seen from the screening results on Scopus using the keyword "Community Service Management". The results show that there are only 3 articles that discuss these keywords. The conclusion is that this research still has to be explored further given the importance of studies related to community service.*

**Keywords:** *Community Service Management; Management System; Bibliometric Analysis*

Article history

Received : diisi oleh editor

Revised : diisi oleh editor

Accepted : diisi oleh editor

\*Corresponding author

Pilih penulis yang akan menjadi  
korespondensi author

Email : corresponding author

## PENDAHULUAN

Manajemen layanan masyarakat (*Community Service Management*) merupakan elemen krusial dalam upaya memperkaya dan meningkatkan kualitas serta daya saing sumber daya manusia. Ditambah lagi saat ini era perkembangan teknologi digital terus melaju dengan cepat. Hal ini tentunya memerlukan dorongan inovasi teknologi yang tidak hanya mampu menanggapi berbagai tantangan yang muncul, tetapi juga mampu mengoptimalkan efisiensi manajemen di sektor pelayanan masyarakat.

Inovasi tersebut menjadi landasan penting dalam membangun fondasi yang tangguh, mendukung pertumbuhan pembelajaran yang berkelanjutan, dan meningkatkan dampak positif terhadap masyarakat secara keseluruhan. Era digital telah menciptakan transformasi mendalam dalam paradigma pelayanan, memperkenalkan beragam inovasi yang melibatkan pelayanan berbasis online dan integrasi aplikasi sebagai elemen-elemen integral dalam prosesnya. Meskipun kemajuan ini membuka peluang baru dan aksesibilitas yang lebih luas terhadap pengetahuan, perubahan ini juga membawa sejumlah tantangan signifikan.

Aspek manajemen layanan menghadapi kompleksitas baru dalam merespon dinamika pelayanan secara online, sementara integrasi teknologi memerlukan strategi yang matang untuk memastikan pelayanan berdaya saing dan relevan. Manajemen menghadapi tantangan yang semakin kompleks, mencakup administrasi yang memerlukan pemahaman mendalam terhadap berbagai regulasi dan kebijakan, pengolahan data yang berkualitas untuk mendukung pengambilan keputusan yang tepat, serta koordinasi yang efektif.

Di tengah dinamika transformasi digital, perlu adanya upaya untuk mengidentifikasi secara holistik kebutuhan masyarakat, menggali potensi kolaboratif dan menyelaraskan solusi yang tepat dengan tantangan yang dihadapi oleh masyarakat tersebut. Jadi memanfaatkan teknologi dan metode yang relevan menjadi kunci utama dalam menyediakan solusi yang efektif. Kehadiran kecerdasan buatan dapat membawa perubahan signifikan dengan menyederhanakan tugas-tugas administratif, memfasilitasi personalisasi pembelajaran dan mengoptimalkan pengelolaan sumber daya.

Kajian-kajian mengenai layanan Masyarakat belum banyak dikaji oleh para *schoolar*. Sementara itu, analisis data yang cermat dapat menjadi alat yang kuat untuk memahami pola-pola pelayanan, memberikan umpan balik yang relevan, dan

merancang strategi yang lebih adaptif. Melalui platform digital dapat merangkul pendekatan yang lebih terbuka dan terhubung dengan masyarakat, memperluas akses, serta meningkatkan dampak positif pelayanan kepada masyarakat. Artinya, melalui integrasi teknologi inovatif ini, kita membuka pintu menuju transformasi yang komprehensif di layanan masyarakat, mengarah pada efisiensi, kualitas, dan dampak yang lebih besar.

Dengan pemahaman latar belakang tersebut, penulis akan menggali lebih dalam konsep manajemen layanan masyarakat (*Community Service Management*) Artikel ini bertujuan untuk mengeksplorasi kajian terkait *Community Service Management*. Studi ini melakukan analisis bibliometric atas semua artikel yang berkenaan dengan tema kajian pada database scopus. Kelebihan yang dimiliki metode bibliometrik adalah dari segi kuantifikasi dan obyektivitas. Analisis bibliometrik dapat menghindari beberapa potensi bias subyektif dan mungkin berfungsi untuk memberikan validasi atas apa yang mungkin disimpulkan oleh para ahli dibidangnya secara intuitif.

Analisis bibliometrik yang mencakup periode waktu yang lama dapat membantu untuk menunjukkan karya yang paling berpengaruh dan keterkaitan di antara mereka. Studi ini dapat menunjukkan trend penelitian, bahasa yang digunakan, afiliasi dan negara author, mencari kutipan yang terkandung dalam artikel, mengidentifikasi bagaimana kutipan tersebut terkait dengan berbagai topik penelitian dengan tema yang dikaji.

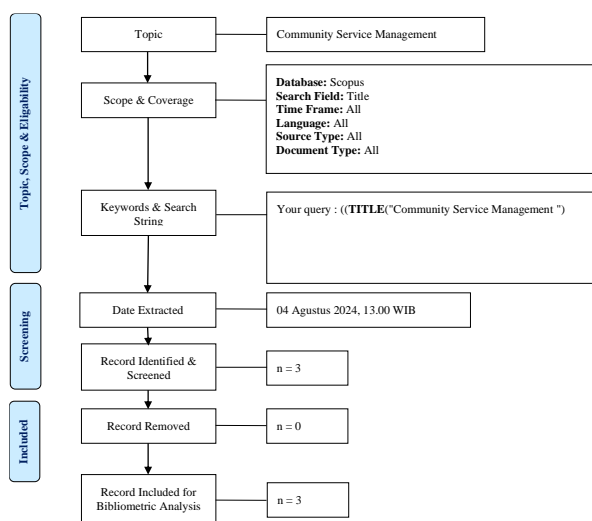
Tujuan dari kajian ini adalah untuk mengetahui trend dan perkembangan penelitian *Community Service Management*. Analisis bibliometrik dari literatur yang berkaitan dengan istilah ini digunakan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut:

1. Siapa peneliti yang berpengaruh dalam kajian penelitian *Community Service Management*?
2. Bagaimana solusi dalam manajemen layanan masyarakat?

## METODE PELAKSANAAN

Analisis bibliometrik adalah metode yang tepat untuk menjawab pertanyaan tentang tren penelitian dalam *Community Service Management*. Pendekatan ini adalah metode kuantitatif yang menggunakan bibliografi untuk menganalisis, mengevaluasi, dan memantau penelitian yang telah diterbitkan (Garfield et al., 1964; Liang & Liu, 2018; White &

McCain, 1989). Tujuan dari metode ini adalah untuk menganalisis publikasi, kutipan, dan sumber informasi lainnya. Analisis semacam ini dapat membantu dalam mengukur produktivitas ilmiah penulis, tingkat pertumbuhan publikasi setiap tahun, analisis kutipan, analisis jaringan penulis, jurnal, universitas, negara, kata kunci berdasarkan kutipan, teknik analisis frekuensi dan banyak informasi lainnya. Metode ini mendukung identifikasi kluster penelitian, memberikan wawasan tentang minat penelitian saat ini dan mengungkapkan tren untuk topik yang muncul di sebuah bidang. Setiap metode bibliometri berguna untuk pertanyaan penelitian tertentu dan yang paling umum dapat dijawab menggunakan bibliometrik untuk pemetaan sains (Aria & Cuccurullo, 2017).



**Gambar 1.** Prisma Flow

Database Scopus tidak hanya menyediakan informasi yang andal dan komprehensif tetapi juga menyediakan opsi analisis tertentu serta memiliki cakupan yang luas. Pencarian “*Community Service Management*” pada judul artikel dan kata kunci digunakan untuk mengumpulkan metadata pada periode 1996 hingga 2024. Metadata dikumpulkan dari database Scopus pada Minggu, 04 Agustus 2024. Dengan menggunakan kueri penelusuran ((TITLE("Community Service Management "))) pada judul artikel, 3 dokumen terkait *Community Service Management* dihasilkan oleh Scopus. Metadata diunduh dalam format RIS dan CSV. Perangkat lunak *Harzing's Publish or Perish* digunakan untuk metrik kutipan dan analisis. Selanjutnya, *VOSviewer* digunakan untuk visualisasi data. Studi yang melibatkan pencarian khusus judul telah menceritakan peningkatan kekhususan dan

pemulihan informasi (Aleixandre et al., 2015; Sweileh et al., 2017).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pertumbuhan dan Trend Publikasi *Community Service Management*

Untuk menjawab pertanyaan tentang *Community Service Management* dan tren dalam penyebarannya, penelitian ini menganalisis jumlah publikasi menurut tahun, sumber dan jenis dokumen, jurnal, dan bahasa dokumen

**Tahun Publikasi:** Analisis ini akan memeriksa produktivitas penelitian berdasarkan jumlah dokumen yang diterbitkan per tahun. Berdasarkan pada database Scopus, Gregory (1996) merupakan penulis pertama yang melakukan penelitian dengan tema *Community Service Management* melalui judul penelitiannya *Community Service Management Systems: Stepping Beyond Case Management* yang diterbitkan oleh *Journal of Health and Human Service Administration* Volume 19 Issue 1 Halaman 99-109. Sejak saat itu jumlah publikasi tidak meningkat secara signifikan dari tahun ke tahun. Hanya ada dua publikasi yang terbit di Scopus pada tahun 2011 dan 2017

**Tipe Dokumen dan Sumber:** Jenis dokumen berdasarkan keaslian dokumen terdiri dari artikel, makalah, konferensi dan lainnya. Tipe Dokumen yang peneliti dapatkan dari Scopus hanya dalam bentuk *Conference Paper* sejumlah 3 dokumen. Tidak ada type dokumen lain selain itu.

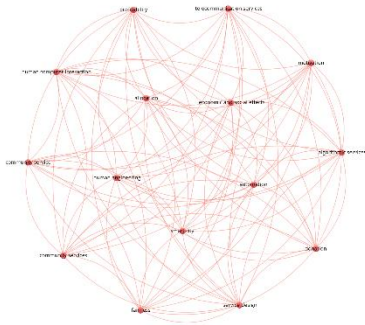
### Bidang Utama Penelitian *Community Service Management*

Bidang utama penelitian *Community Service Management* dalam hal subjek utama, frekuensi kata kunci dan analisis kutipan

**Area Subjek:** Artikel ini selanjutnya mengkategorikan publikasi menurut area subjek yang berkaitan dengan *Community Service Management*. Ditemukan bahwa bidang studi yang berkaitan adalah *Computer Science* (75%) sejumlah 2 dokumen dan *Kesehatan* (25%) sejumlah 1 dokumen.

**Analisis Kata Kunci:** Untuk tujuan analisis kata kunci, penulis memetakan kata kunci yang disediakan untuk setiap dokumen menggunakan perangkat lunak *VOSviewer*. Perangkat lunak ini melakukan analisis jaringan yang kuat sehingga dapat membantu memvisualisasikan dinamika dan struktur sains, serta melakukan konektor dan peristiwa bersama-sama pada analisis kata kunci untuk mengeksplorasi dan memeriksa struktur intelektual area penelitian yang dimaksudkan.

Untuk meminimalisir adanya kata kunci yang memiliki arti yang sama, melalui tesaurus pada aplikasi tersebut dilakukan penghapusan kata kunci yang memiliki arti sama. Berdasarkan hasil analisis, terdapat kata kunci yang saling berkaitan sebagaimana tampilan berikut:



**Gambar 2.** Peta visualisasi kata kunci  
 Sumber: Vos Viewer

Hanya terdapat 1 kluster dalam penelitian *Community Service Management*. Ini terlihat dari warna kluster tunggal merah terkait kata kunci, yaitu: *Algorithmic services, fairness, allocation, motivation, community service, donation, service design, automation*.

**Analisis Kutipan:** Adapun terkait analisis kutipan yang dapat dilihat dari tabel yang dihasilkan oleh *Publis or Perish* adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.** Metrik Kutipan

Metrik	Data
Tahun publikasi	1996-2017
Tahun kutipan	28 (1996-2024)
Paper	3
Kutipan	60
Kutipan/tahun	2.14
Kutipan/paper	20.00
Kutipan/penulis	20.67
Makalah/penulis	1.58
Penulis/paper	2.67
h-indeks	1
indeks-g	3

Tabel 1 merangkum metrik kutipan untuk dokumen yang diambil pada Hari Minggu Tanggal 4 Agustus 2024. Seperti yang ditunjukkan, ada 60 kutipan yang dilaporkan dalam 28 tahun (1996-2024) dari 3 artikel mengenai publikasi *Community Service*

*Management*. Dengan jumlah kutipan pertahun sebanyak 2.14 Dengan h-indeks 1. H-indeks adalah ukuran produktivitas dan dampak ilmiah seorang peneliti yang diperkenalkan oleh Jorge Hirsch pada tahun 2005. H-indeks didefinisikan sebagai jumlah karya ilmiah peneliti yang telah dikutip setidaknya h kali. Misalnya, jika seorang peneliti memiliki h-indeks 10, maka ia memiliki setidaknya 10 karya ilmiah yang telah dikutip setidaknya 10 kali. H-indeks yang lebih tinggi menunjukkan bahwa peneliti telah menghasilkan karya ilmiah yang lebih produktif dan berpengaruh. Sedangkan indeks-g 3. Indeks-g adalah ukuran kecerdasan umum yang diperkenalkan oleh Charles Spearman pada tahun 1904. Indeks-g didefinisikan sebagai faktor umum yang mendasari berbagai kemampuan kognitif, seperti penalaran, memori, dan pemecahan masalah.

Metrik kutipan ini dihasilkan oleh perangkat lunak *Harzing's Publish or Perish* dengan mengimpor file berformat RIS dari database Scopus ke dalam perangkat lunak untuk menyajikan metrik kutipan.

**Penulis Berpengaruh Dalam Kajian Pengabdian Kepada Masyarakat**

Artikel teratas yang paling banyak dikutip (berdasarkan jumlah dokumen yang dikutip) sebagaimana ditunjukkan pada table 1 menurut database Scopus. Dokumen dalam bentuk *conference paper* berjudul “*A Human-Centered Approach to Algorithmic Services: Considerations for Fair and Motivating Smart Community Service Management that Allocates Donations to Non-Profit Organizations*” oleh Lee et al. (2017) paling banyak dikutip dalam kajian ilmiah terkait *Community Service Management* dengan jumlah 59 kutipan. Artikel lain masing-masing hanya dikutip sejumlah 1 dan 0.

No	Nama Penulis	Judul	Cites
1	(Lee et al., 2017)	<i>A Human-Centered Approach to Algorithmic Services: Considerations for Fair and Motivating Smart Community Service Management that Allocates Donations to Non-</i>	59

		<i>Profit Organizations Community service management systems: stepping beyond case management</i>	
2	(Gregory, 1996)		1
3	(Di et al., 2011)	<i>An Object Deputy Model Based Mechanism for Web Community Service Management</i>	0

### **The Community Service Management System Sebagai Alternatif Solusi Terkait Manajemen Layanan Masyarakat**

Sistem Manajemen Layanan Masyarakat (CSMS) adalah sebuah model yang dapat memberikan gambaran jelas mengenai apa yang mungkin terjadi dengan pengembangan program yang direncanakan dengan cermat. CSMS menyediakan informasi dasar tentang keseluruhan sistem layanan dan dapat dirancang untuk menghasilkan data yang bermanfaat bagi pengambilan keputusan manajemen (Gregory, 1988, 1992). Sistem ini memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan kunci, seperti bagaimana cara memaksimalkan efektivitas pelayanan bagi klien yang memenuhi syarat saat ini serta penerima manfaat potensial lainnya. CSMS memiliki potensi untuk memberikan jawaban terkait upaya lembaga, baik untuk lembaga tertentu, lembaga hukum, jaringan lembaga komunitas, atau seluruh rangkaian lembaga yang menangani bidang kesehatan, pendidikan, kesejahteraan, dan layanan sosial di masyarakat.

Pertama-tama, CSMS adalah sistem manajemen informasi yang memungkinkan pengumpulan data dari berbagai lembaga dan program di masyarakat, kemudian mengorganisir dan menganalisis data tersebut, serta menyediakan laporan mengenai berbagai aspek yang dapat diukur dari sistem tersebut. Dengan memanfaatkan data dan laporan yang dihasilkan, para pengambil keputusan dapat mengidentifikasi dan mengategorikan kebutuhan, duplikasi, serta kesenjangan dalam layanan yang tersedia, mengevaluasi efektivitas lembaga-lembaga tertentu, dan menilai sejauh mana klien puas dengan layanan yang mereka terima.

Salah satu fitur utama CSMS adalah mendukung sistem layanan manajemen kasus. Seiring dengan perkembangan zaman, jumlah orang yang

menggunakan teknologi digital di pemerintahan semakin meningkat (National Institute of Handicapped Research, 1986). Hal ini menimbulkan kebutuhan yang lebih besar akan intervensi dan layanan yang terkoordinasi, diurutkan dengan baik, dan direncanakan dengan tepat. Meskipun beberapa klien dan profesional mungkin mengetahui layanan yang tersedia di komunitas mereka, sebagian besar orang tidak memiliki pemahaman mendalam tentang layanan yang ditawarkan oleh berbagai lembaga di masyarakat secara umum. Bahkan, mereka mungkin tidak tahu jenis layanan apa yang akan bermanfaat bagi mereka.

Adapun langkah-langkah yang dapat dilakukan dalam memebentuk *Community Service Management System* antara lain:

Langkah pertama adalah menunjuk "manajer sistem," yang dapat berupa individu, komite, atau sekumpulan perwakilan dari para pemangku kepentingan sistem yang lebih besar. Manajer sistem harus diterima oleh para pengambil keputusan utama, pembayar pajak, kelompok klien dan advokat, serta jaringan lembaga (termasuk dewan, direktur, dan staf). Manajer sistem bertanggung jawab untuk menetapkan batas-batas komunitas, menentukan serta menetapkan definisi keanggotaan lembaga-lembaga dalam sistem, mengidentifikasi dan melacak semua dana publik yang masuk ke lembaga-lembaga tersebut, serta mengatur dan mengelola cara-cara untuk mengumpulkan, mengorganisir, menganalisis, dan akhirnya memanfaatkan informasi dari sistem.

Langkah kedua adalah manajer sistem harus mendapatkan kerja sama dari pimpinan, staf, dan klien di setiap lembaga yang terlibat serta menunjukkan kepada mereka bagaimana partisipasi akan menjadi kepentingan terbaik mereka. Melalui struktur pengambilan keputusan politik dan keuangan, manajer sistem akan memiliki pengaruh yang signifikan, namun direktur lembaga, staf mereka, serta pihak-pihak lain yang terlibat dalam sistem yang ada saat ini juga akan memiliki pengaruh besar. Keuntungan utama dari partisipasi adalah bahwa pendanaan untuk semua penyedia layanan yang didukung oleh pembayar pajak pada akhirnya akan tergantung pada partisipasi dalam CSMS. Lembaga-lembaga yang didanai secara pribadi dapat memilih untuk bergabung, meskipun tidak ada persyaratan formal untuk melakukannya. Bergabung dalam CSMS mungkin memberikan keuntungan jangka panjang bagi lembaga atau program swasta jika mereka menyediakan layanan berkualitas tinggi, sedangkan bagi lembaga yang

tidak memenuhi standar, hal itu berarti mereka akan diidentifikasi dan tidak mendapatkan pendanaan.

Langkah ketiga adalah manajer sistem mengumpulkan informasi awal yang belum sempurna dan bekerja sama dengan ahli komputer/sistem yang dapat mulai memodelkan informasi yang telah dikumpulkan. Misalnya, informasi dikumpulkan untuk melacak aliran klien dari berbagai sektor kota, mencatat berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan dari setiap lembaga, berapa banyak yang mendaftar dan dilayani di setiap lembaga, menghitung jumlah dana yang diterima oleh setiap lembaga, menentukan biaya per layanan yang diberikan per klien, dan lain sebagainya.

Langkah keempat adalah manajer sistem harus mendorong lembaga-lembaga untuk mulai mengumpulkan informasi yang tepat dan akurat mengenai apa yang mereka lakukan dan apa yang tidak mereka lakukan. Pengumpulan informasi tentang layanan yang ditawarkan oleh setiap lembaga, termasuk jumlah klien dan karakteristik demografis mereka, akan dengan cepat memberikan data tentang kesenjangan dan duplikasi layanan yang tersedia. Data ini akan memberikan wawasan kepada pegawai lembaga dan para pengambil keputusan tentang bagaimana dana digunakan terkait dengan kebutuhan klien. Secara khusus, data ini akan berguna untuk mengidentifikasi kekurangan dalam beberapa jenis layanan serta tumpang tindih atau duplikasi layanan tertentu. Tujuan jangka panjang dari pengumpulan informasi ini adalah untuk memungkinkan para pengambil keputusan memulai proses integrasi layanan, menghilangkan duplikasi, mengisi kesenjangan dalam layanan, dan membangun mekanisme untuk pengembangan layanan dan lembaga baru ketika ada kebutuhan yang jelas.

Alternatif lainnya adalah membentuk unit integrasi layanan, yaitu sebuah badan yang bertugas memeriksa data, mengidentifikasi lembaga-lembaga yang menawarkan layanan serupa, memanggil mereka untuk bertemu dan meninjau layanan tersebut, serta memodifikasi layanan dengan tujuan mengurangi duplikasi, meningkatkan kualitas, dan meningkatkan efektivitas. Proses integrasi layanan dapat mencakup berbagai langkah, mulai dari pembuatan formulir umum untuk pencatatan hingga konsolidasi dan rasionalisasi layanan dalam komunitas.

Aspek lain yang dapat dipertimbangkan adalah program hubungan masyarakat dan pendidikan

publik yang efektif, yang memberikan informasi tentang sistem penyediaan layanan kepada masyarakat untuk dibahas, dianalisis, dan diberi masukan. Selain itu, dapat dibentuk dewan banding untuk memediasi perselisihan, melindungi kepentingan pembayar pajak, pengambil keputusan, staf lembaga, dan klien, termasuk organisasi konsumen dan advokat.

Pilihan lainnya adalah memperbaiki dan mengembangkan pengumpulan data yang sistematis mengenai kebutuhan masyarakat. Data ini dapat disempurnakan untuk mengungkapkan tren baru dalam kebutuhan, prioritas kebutuhan berdasarkan penilaian klien dan ahli, dan sebagainya. Pilihan lainnya termasuk merancang dan mengembangkan prosedur penawaran oleh penyedia layanan untuk mendapatkan kontrak penyediaan layanan baru atau pemeliharaan layanan yang sudah ada, serta berbagai langkah lainnya.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa penelitian terkait dengan *Community Service Management* masih sangat jarang dilakukan, hal ini dapat dilihat dari penelusuran artikel dengan kata kunci tersebut di jurnal terindeks scopus hanya terdapat 3 artikel, itupun bukan berasal dari jurnal ilmiah namun dari hasil konferensi. Ditemukan juga bahwa bidang studi yang berkaitan adalah *Computer Science* (75%) sejumlah 2 dokumen dan Kesehatan (25%) sejumlah 1 dokumen. Tidak ada satupun bidang dari *Social Science* ditemukan. Adapun kata kunci yang berhasil ditemukan, yaitu: *Algorithmic services, fairness, allocation, motivation, community service, donation, service design, automation*. Adapun jumlah kutipan terdapat 60 yang dilaporkan dalam 28 tahun (1996-2024) dari 3 artikel mengenai publikasi *Community Service Management*. Dengan jumlah kutipan pertahun rata-rata 2.14. Dokumen dalam bentuk *conference paper* berjudul "A Human-Centered Approach to Algorithmic Services: Considerations for Fair and Motivating Smart Community Service Management that Allocates Donations to Non-Profit Organizations" oleh Lee et al. (2017) paling banyak dikutip dalam kajian ilmiah terkait *Community Service Management* dengan jumlah 59 kutipan.

Alternatif solusi yang ditawarkan adalah dengan cara membuat Sistem Manajemen Layanan Masyarakat (*Community Service Management System*) melalui langkah-langkah: menunjuk "manajer system"; dukungan oleh pimpinan, staf, dan klien di setiap

lembaga yang terlibat; mengumpulkan informasi; informasi yang tepat dan akurat serta membentuk unit integrasi layanan. Saran kedepan adalah penelitian terkait *Community Service Management* harus lebih banyak dikaji dan menjadi peluang penelitian kedepannya, sehingga manajemen pelayanan masyarakat di masa yang akan datang dapat lebih baik dari sekarang.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih yang sebesar-besarnya saya ucapkan kepada unsur pimpinan dan rekan-rekan di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Maluku Utara yang telah memberikan kesempatan dan masukan yang bermanfaat sehingga pelaksanaan penulisan karya ilmiah ini berjalan dengan lancar dan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, A., Nugraha, W., Masitoh, F., Sutiyo, S., & Astutik, R. (2020). Keselamatan Diri dalam Qurban Idul Adha 1441 H sebagai Bentuk Pengabdian kepada Masyarakat Politeknik Penerbangan Palembang. *Darmabakti: Jurnal Inovasi Pengabdian Dalam Penerbangan*, 1(1), 48–61.

Adimihardja, K. (2003). *Participatory Research Appraisal: Dalam Pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat*. Humaniora. [https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=39a8DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=pengabdian+kepada+masyarakat&ots=KRL-tZ8naA&sig=ovuUr3yu\\_b89nkPB4FazZnkEftU](https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=39a8DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=pengabdian+kepada+masyarakat&ots=KRL-tZ8naA&sig=ovuUr3yu_b89nkPB4FazZnkEftU)

Di, H., Zhiyong, P., Liang, H., & Yu, Z. (2011). An Object Deputy Model Based Mechanism for Web Community Service Management. *2011 Eighth Web Information Systems and Applications Conference*, 96–101. <https://doi.org/10.1109/WISA.2011.26>

Gregory, R. J. (1996). Community service management systems: stepping beyond case management. *Journal of Health and Human Services Administration*, 19(1), 99–109.

Lee, M. K., Kim, J. T., & Lizarondo, L. (2017). A Human-Centered Approach to Algorithmic Services: Considerations for Fair and Motivating Smart Community Service Management that Allocates Donations to Non-Profit Organizations. *Proceedings of the 2017 CHI Conference on Human Factors in*

*Computing Systems*, 3365–3376. <https://doi.org/10.1145/3025453.3025884>

Riduwan, A. (2016). Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat Oleh Perguruan Tinggi. *Ekuitas (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 1(2), 1–13.

Syarif, M., Latifah, L., Ardiyansyah, A., & Nugraha, W. (2021). Pengabdian Kepada Masyarakat Mengenai Pemanfaatan Sistem Informasi Penjualan Rumah Bersubsidi Berbasis Online. *JE (Journal of Empowerment)*, 2(2), 210–222.