

Analisis Pengaruh Kualitas Sumber Daya Aparatur Desa terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Desa Simangambat Hutagodang, Kabupaten Tapanuli Selatan

Muhammad Yusuf Rambe^{1*}, dan Safran Efendi Pasaribu²

^{1,2} Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan, Indonesia

Journal of Economics and Management Sciences is licensed under a Creative Commons 4.0 International License.



ARTICLE HISTORY

Received: 09 July 25

Final Revision: 05 September 25

Accepted: 10 October 25

Online Publication: 31 December 25

KEYWORDS

Quality Of Government Apparatus Resources, Public Service, Village Government, Competence, Performance

KATA KUNCI

Kualitas Sumber Daya Aparatur, Pelayanan Publik, Pemerintahan Desa, Kompetensi, Kinerja.

CORRESPONDING AUTHOR

rambeyusuf220@gmail.com

DOI

10.37034/jems.v8i1.192

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of human resource quality among village officials on the performance of public service delivery in Simangambat Hutagodang Village, South Tapanuli Regency. Effective and responsive public service is a crucial indicator of good village governance. However, the quality of such service largely depends on the competence, professionalism, and integrity of village officials as implementers of policy at the local level. This research employs a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through in-depth interviews, participatory observation, and document analysis. The informants consisted of village officials, community leaders, and service beneficiaries. Data analysis was conducted interactively through data reduction, data display, and conclusion drawing, based on the model proposed by Miles and Huberman. The findings indicate that the quality of village apparatus human resources—particularly in terms of technical knowledge, administrative skills, and work attitude—significantly affects the quality of public service delivery. Limitations in these competencies lead to delays, a lack of innovation, and insufficient responsiveness to community needs. Based on these findings, the study recommends the implementation of continuous capacity-building programs for village officials, including training, technical assistance, and an objective and accountable performance evaluation system. Enhancing the quality of human resources among village apparatus is deemed a fundamental prerequisite for the provision of participatory, transparent, and citizen-oriented public services.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sumber daya manusia (SDM) aparatur desa terhadap kinerja pelayanan publik di Desa Simangambat Hutagodang, Kabupaten Tapanuli Selatan. Pelayanan publik yang baik menjadi indikator penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan desa yang efektif. Namun, kualitas pelayanan sangat bergantung pada kemampuan, profesionalisme, dan integritas aparatur desa sebagai pelaksana kebijakan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Informan terdiri dari aparatur desa, tokoh masyarakat, dan masyarakat penerima layanan. Analisis data dilakukan secara interaktif melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sesuai dengan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas SDM aparatur desa, khususnya dalam hal pengetahuan teknis, keterampilan administrasi, dan sikap kerja, sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Keterbatasan dalam kompetensi aparatur menyebabkan keterlambatan pelayanan, minimnya inovasi, serta rendahnya respons terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan perlunya peningkatan kapasitas aparatur desa melalui pelatihan, pendampingan teknis, serta evaluasi kinerja yang objektif dan akuntabel. Peningkatan kualitas SDM aparatur desa menjadi kunci dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang partisipatif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

1. Pendahuluan

Pemerintahan desa sebagai unit pemerintahan terdepan dalam struktur administrasi negara memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan publik secara langsung kepada masyarakat [1]. Dalam konteks otonomi daerah, desa diberi kewenangan luas untuk

mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa, hak asal-usul, dan adat istiadat yang diakui dalam sistem pemerintahan nasional (Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa). Sejalan dengan itu, kualitas pelayanan publik di tingkat desa menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan tata kelola pemerintahan yang

baik (*good governance*), terutama dalam hal akuntabilitas, transparansi, efektivitas, dan partisipasi masyarakat [2].

Pelayanan publik yang berkualitas sangat bergantung pada kapasitas sumber daya manusia aparatur desa yang menjalankannya [3]. Aparatur desa dituntut untuk memiliki pengetahuan, keterampilan teknis, dan sikap profesional dalam menyelenggarakan pelayanan administratif, sosial, maupun pelayanan berbasis pemberdayaan masyarakat [4]. Sayangnya, realitas di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak aparatur desa yang belum memiliki kompetensi memadai dalam aspek teknis maupun manajerial. Hal ini berdampak pada rendahnya mutu pelayanan, lambannya proses administrasi, serta kurangnya inovasi pelayanan yang adaptif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat [5].

Pemerintahan desa merupakan ujung tombak pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat di tingkat akar rumput [6]. Dalam konteks otonomi daerah, desa tidak hanya berperan sebagai pelaksana administratif, tetapi juga sebagai institusi penyedia layanan dasar yang menjamin terpenuhinya hak-hak warga negara [7]. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik di desa menjadi indikator penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat [8].

Kondisi ini menimbulkan pertanyaan kritis mengenai sejauh mana kualitas sumber daya manusia aparatur desa memengaruhi kinerja pelayanan publik yang dihasilkan. Sebab, aparatur desa memiliki peran strategis dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi berbagai program pelayanan yang menyentuh langsung kehidupan warga [9].

Selain itu, penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada aspek kebijakan, struktur organisasi, atau partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik, namun belum banyak yang secara spesifik menganalisis hubungan langsung antara kualitas aparatur desa dan kinerja pelayanan publik di tingkat lokal, khususnya di wilayah Tapanuli Selatan. Maka dari itu, penelitian ini menjadi relevan dan penting untuk dilakukan, guna memberikan gambaran empiris serta rekomendasi berbasis data terhadap perbaikan sistem pelayanan di tingkat desa. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi faktor-faktor dalam kualitas sumber daya aparatur desa yang paling berpengaruh terhadap pelayanan publik, menyediakan dasar ilmiah bagi perumusan kebijakan peningkatan kapasitas aparatur desa serta Mendorong terwujudnya pelayanan publik desa yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Desa Simangambat Hutagodang, yang terletak di Kabupaten Tapanuli Selatan, merupakan salah satu desa yang memiliki potensi besar dalam pembangunan berbasis masyarakat. Namun, dalam praktiknya, masih

ditemukan berbagai kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik, seperti lambatnya proses pelayanan administrasi, kurangnya respons terhadap keluhan masyarakat, serta rendahnya inovasi dalam pelayanan sosial dasar. Permasalahan tersebut diduga kuat berkaitan dengan kualitas sumber daya aparatur desa, baik dari aspek kompetensi, profesionalisme, etos kerja, hingga kemampuan adaptasi terhadap perkembangan teknologi informasi.

Beberapa studi sebelumnya menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas aparatur dan kinerja pelayanan publik [10]. Profesionalisme dan kapabilitas aparatur merupakan prasyarat utama dalam membentuk sistem pelayanan publik yang efisien dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk dilakukan analisis secara mendalam terhadap kualitas sumber daya aparatur desa dan implikasinya terhadap kinerja pelayanan publik, khususnya di wilayah perdesaan yang memiliki keterbatasan sumber daya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sumber daya aparatur desa terhadap kinerja pelayanan publik di Desa Simangambat Hutagodang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dan praktis dalam merumuskan strategi penguatan kapasitas aparatur desa guna mendorong pelayanan publik yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam realitas sosial yang berkaitan dengan kualitas sumber daya aparatur desa dan pengaruhnya terhadap kinerja pelayanan publik. Penelitian kualitatif berfokus pada makna, pemahaman, dan interpretasi terhadap fenomena yang diamati dari perspektif pelaku sosial.

Penelitian dilaksanakan di Desa Simangambat Hutagodang, yang terletak di Kecamatan Sipirok, Kabupaten Tapanuli Selatan, Provinsi Sumatera Utara. Informan dalam penelitian ini dipilih secara *purposive sampling*, yaitu berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Informan terdiri dari: Kepala Desa, Sekretaris Desa, Perangkat desa (Kaur, Kasi), Ketua BPD, Tokoh masyarakat, Warga penerima pelayanan publik.

Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas aparatur desa, khususnya dari aspek kompetensi, kedisiplinan, serta pemahaman terhadap tugas dan tanggung jawab, berpengaruh langsung terhadap efektivitas pelayanan publik. Keterbatasan pendidikan dan minimnya pelatihan menyebabkan pelayanan bersifat lamban,

kurang responsif, dan tidak konsisten. Selain itu, rendahnya etos kerja dan kedisiplinan aparatur turut memperburuk persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan.

3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam bagaimana kualitas sumber daya aparatur desa berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik di Desa Simangambat Hutagodang, Kabupaten Tapanuli Selatan. Berdasarkan hasil wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, diperoleh sejumlah temuan yang dikaji dan dibahas dalam beberapa subtema berikut:

3.1. Kompetensi Teknis Aparatur Desa Masih Terbatas

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar aparatur desa memiliki semangat kerja yang cukup tinggi, namun belum sepenuhnya didukung oleh kompetensi teknis yang memadai. Beberapa aparatur masih mengalami kesulitan dalam memahami dan menerapkan regulasi administrasi, mengoperasikan perangkat teknologi informasi, serta menyusun laporan keuangan secara akuntabel.

Salah satu informan menyatakan:

“Kami di sini bekerja berdasarkan pengalaman. Kalau ada pelatihan, biasanya hanya kepala desa yang ikut. Kami hanya belajar dari yang sudah-sudah.” (Wawancara dengan Kepala Urusan Keuangan, 14 Mei 2025)

Fenomena ini menunjukkan bahwa keterbatasan dalam pelatihan dan pendidikan berkelanjutan menjadi faktor utama rendahnya kompetensi teknis aparatur. Hal ini sejalan dengan pendapat [11]. Bahwa lemahnya kapasitas teknis aparatur desa menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak optimal dan cenderung administratif semata.

3.2. Kinerja Pelayanan Publik Belum Maksimal

Berdasarkan observasi langsung di kantor desa, terlihat bahwa proses pelayanan kepada masyarakat belum mengacu secara konsisten pada Standar Operasional Prosedur (SOP). Beberapa warga yang mengurus administrasi seperti surat keterangan atau dokumen kependudukan menyampaikan keluhan terkait waktu tunggu yang lama, kurangnya informasi, dan ketidakhadiran perangkat desa pada jam kerja. Temuan ini diperkuat oleh dokumentasi absensi aparatur yang menunjukkan ketidakhadiran beberapa staf tanpa alasan yang jelas, serta tidak adanya sistem pengawasan kinerja berbasis indikator.

Pelayanan yang tidak konsisten ini menunjukkan lemahnya manajemen internal dan rendahnya akuntabilitas personal. Keberhasilan pelayanan publik ditentukan oleh integritas, kepatuhan terhadap

prosedur, dan kemampuan komunikasi aparatur dalam membangun hubungan yang baik dengan masyarakat.

3.3. Hubungan Langsung antara Kualitas SDM dan Kinerja Pelayanan

Data menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara kualitas sumber daya aparatur dengan efektivitas pelayanan publik. Aparatur yang memiliki pemahaman yang baik terhadap tugas dan wewenang, serta memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik, cenderung memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan responsif. Sebaliknya, aparatur yang tidak memahami perannya dengan baik justru menciptakan birokrasi berbelit-belit, layanan tidak efisien, dan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat. Kepala desa mengungkapkan:

“Kami sadar bahwa pelayanan masih banyak yang harus dibenahi. Tapi keterbatasan sumber daya manusia memang menjadi kendala utama kami saat ini.”

(Wawancara dengan Kepala Desa, 18 Mei 2025)

Hal ini menunjukkan bahwa kapasitas aparatur bukan hanya faktor pendukung, tetapi menjadi penentu utama keberhasilan pelayanan publik. Temuan ini konsisten dengan penelitian yang menegaskan bahwa aparatur desa yang profesional dan kompeten merupakan kunci terciptanya tata kelola desa yang efektif dan berorientasi pada pelayanan publik [12].

3.4 Kurangnya Pelatihan dan Pengembangan Kapasitas

Salah satu penyebab rendahnya kualitas SDM aparatur desa adalah minimnya pelatihan teknis yang diberikan secara rutin dan merata. Berdasarkan dokumentasi kegiatan pelatihan, selama tiga tahun terakhir hanya satu atau dua aparatur yang dikirim dalam pelatihan tingkat kabupaten. Aparatur lainnya hanya menerima informasi secara tidak langsung dan tidak memiliki akses terhadap modul pelatihan.

Hal ini menyebabkan kesenjangan kompetensi antaraparatur dan berkontribusi terhadap ketidakteraturan dalam pelaksanaan tugas. Pembangunan kapasitas SDM desa harus dilakukan secara sistematis melalui pendidikan nonformal, pelatihan teknis, dan pembinaan berkala agar tercipta aparatur yang adaptif terhadap perubahan kebijakan dan kebutuhan masyarakat [13].

3.5 Implikasi terhadap Kepuasan Masyarakat

Dampak dari rendahnya kualitas aparatur terlihat dari hasil wawancara dengan warga yang mengeluhkan ketidakefisienan pelayanan, kurangnya informasi, dan minimnya inovasi layanan berbasis teknologi. Beberapa warga bahkan menyatakan lebih memilih mengurus administrasi di kecamatan karena dianggap lebih cepat. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik belum mampu menjawab harapan

masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, terbuka, dan ramah.

3.6 Pembahasan Teoritis.

Secara teoritis, temuan ini mengonfirmasi kerangka berpikir dalam teori *public service performance* yang dikembangkan dalam penelitian dimana kualitas pelayanan publik ditentukan oleh kapabilitas internal birokrasi serta nilai-nilai pelayanan seperti kepedulian, partisipasi, dan akuntabilitas [14]. Dalam konteks lokal, penting bagi pemerintahan desa untuk membangun sistem manajemen kinerja berbasis indikator pelayanan yang jelas, pengawasan partisipatif dari masyarakat, dan peningkatan kualitas aparatur secara terencana.

3.7 Rangkuman Temuan

Penelitian ini menghasilkan sejumlah temuan penting yang menunjukkan bagaimana kualitas sumber daya aparatur desa berpengaruh langsung terhadap kinerja pelayanan publik di Desa Simangambat Hutagodang. Penjelasan dari masing-masing poin dalam rangkuman temuan dijabarkan sebagai berikut

a) Tingkat Kompetensi Aparatur Desa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar aparatur desa di Desa Simangambat Hutagodang memiliki latar belakang pendidikan yang belum sepenuhnya relevan dengan tugas-tugas administrasi publik. Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi, hanya sekitar 40% aparatur yang memiliki pelatihan formal dalam bidang administrasi pemerintahan desa. Hal ini berdampak langsung terhadap kemampuan mereka dalam memahami prosedur pelayanan dan regulasi yang berlaku.

Rendahnya kompetensi sumber daya aparatur merupakan salah satu penyebab utama lemahnya kinerja pelayanan publik di tingkat desa [15]. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan teknis dan pendidikan lanjutan merupakan kebutuhan mendesak guna meningkatkan profesionalitas dalam pelayanan.

b) Profesionalisme dan Etos Kerja Aparatur

Dari hasil observasi, diketahui bahwa terdapat kecenderungan aparatur kurang menunjukkan etos kerja yang tinggi. Beberapa indikator yang diamati antara lain keterlambatan masuk kerja, kurangnya tanggung jawab dalam penyelesaian tugas, serta minimnya inisiatif pribadi dalam memperbaiki sistem pelayanan yang sudah berjalan.

Fenomena ini mengindikasikan lemahnya budaya kerja yang produktif dalam institusi pemerintahan desa. Budaya kerja yang positif dan penuh integritas merupakan fondasi dari birokrasi publik yang efektif [16]. Tanpa adanya dorongan internal untuk melayani

masyarakat dengan baik, maka pelayanan publik akan cenderung bersifat formalistik dan tidak responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

c) Kemampuan Pemanfaatan Teknologi Informasi

Hasil temuan memperlihatkan bahwa sebagian besar aparatur desa masih belum mampu mengoperasikan perangkat teknologi informasi yang mendukung sistem administrasi pelayanan publik, seperti aplikasi SIMDes atau sistem digital lainnya. Proses pelayanan masih didominasi oleh pencatatan manual yang lambat dan rentan terhadap kesalahan administratif.

Penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik sangat krusial dalam menciptakan sistem yang transparan, cepat, dan akurat [17]. Keterbatasan ini menghambat optimalisasi pelayanan dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap profesionalisme aparatur desa. Untuk itu, perlu adanya program literasi digital dan penguatan kapasitas teknis yang berkelanjutan.

d) Kurangnya Responsivitas dalam Perencanaan Program Pelayanan

Penelitian menemukan bahwa proses perencanaan pelayanan di desa masih dilakukan secara *top-down*, tanpa melibatkan partisipasi aktif dari masyarakat. Aparatur desa cenderung menyalin program-program dari tahun sebelumnya tanpa evaluasi mendalam terhadap kebutuhan dan permasalahan aktual yang dihadapi masyarakat. Kurangnya pendekatan partisipatif dalam perencanaan pelayanan menunjukkan lemahnya mekanisme demokrasi lokal. Partisipasi masyarakat dalam perencanaan publik bukan hanya meningkatkan akurasi program, tetapi juga mendorong rasa memiliki (*ownership*) atas kebijakan desa [18]. Oleh karena itu, aparatur desa harus dilatih untuk membuka ruang dialog dengan masyarakat melalui forum musyawarah yang lebih inklusif.

e) Kepemimpinan Kepala Desa sebagai Faktor Pendorong Kinerja.

Kepemimpinan kepala desa yang bersifat terbuka, komunikatif, dan partisipatif terbukti menjadi faktor penggerak utama dalam meningkatkan semangat kerja aparatur desa. Beberapa narasumber menyatakan bahwa kepala desa yang aktif membimbing dan mengawasi secara langsung akan mampu menciptakan suasana kerja yang lebih produktif dan harmonis. Kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh kuat dalam membentuk budaya kerja dan meningkatkan kualitas pelayanan publik [19]. Kepala desa yang efektif tidak hanya berperan sebagai pengambil keputusan, tetapi juga sebagai fasilitator, motivator, dan teladan bagi seluruh aparatur desa.

Adapun tabel data temuan perbandingan kinerja aparatur desa berdasarkan aspek yang dinilai dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Data temuan perbandingan kinerja aparatur desa berdasarkan aspek yang dinilai

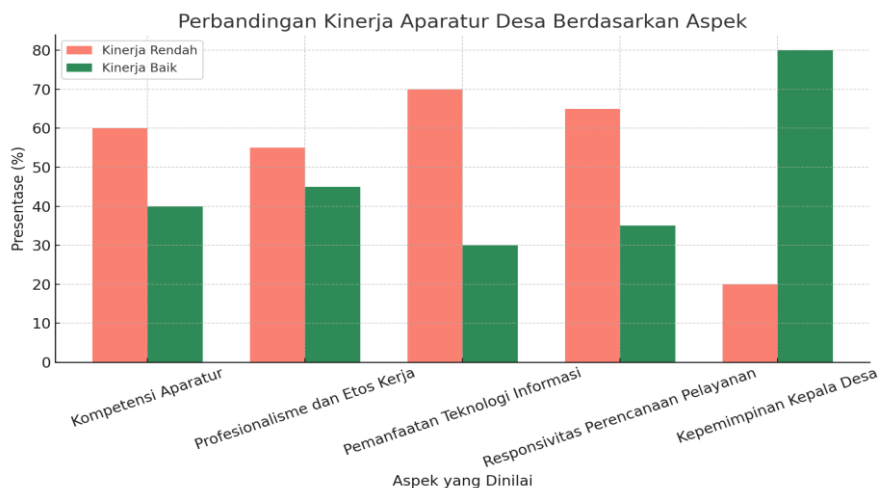
No	Aspek yang Dinilai	Persentase Kinerja Rendah (%)	Persentase Kinerja Baik (%)
1	Kompetensi Aparatur	60	40
2	Profesionalisme dan Etos Kerja	55	45
3	Pemanfaatan Teknologi Informasi	70	30
4	Responsivitas Perencanaan Pelayanan	65	35
5	Kepemimpinan Kepala Desa	22	80

Adapun penjelasan dari Tabel.1 terlihat bahwa aspek pemanfaatan teknologi informasi memiliki tingkat kinerja rendah tertinggi, yakni sebesar 70%, yang menunjukkan bahwa mayoritas aparatur desa masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem dan perangkat digital yang mendukung pelayanan publik. Hal ini memperkuat temuan sebelumnya mengenai keterbatasan literasi digital dan kurangnya pelatihan teknis yang memadai.

Aspek responsivitas dalam perencanaan pelayanan publik juga menunjukkan kinerja rendah yang cukup signifikan sebesar 65%, mencerminkan lemahnya partisipasi dan inisiatif aparatur dalam menyusun program pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini menegaskan pentingnya penerapan prinsip-prinsip demokrasi partisipatif dalam proses perencanaan desa.

Sementara itu, kompetensi aparatur dan profesionalisme serta etos kerja masing-masing mencatat kinerja rendah sebesar 60% dan 55%, yang mengindikasikan bahwa permasalahan mendasar dalam kualitas sumber daya manusia masih menjadi hambatan serius dalam pencapaian pelayanan publik yang optimal.

Sebaliknya, kepemimpinan kepala desa menjadi satu-satunya aspek yang memperoleh dominasi pada kategori kinerja baik, yakni sebesar 80%. Ini menunjukkan bahwa kepala desa di Simangambat Hutagodang telah menjalankan perannya dengan cukup efektif dalam memotivasi dan mengarahkan aparatur desa, serta menjadi penggerak utama dalam perbaikan tata kelola pemerintahan desa. Jika dimuat dalam grafik maka bisa dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Perbandingan Kinerja Aparatur Desa

Secara keseluruhan, grafik ini menguatkan argumentasi bahwa kualitas sumber daya aparatur desa secara umum masih memerlukan pembenahan menyeluruh, khususnya dalam aspek teknis dan perencanaan, sementara peran kepemimpinan menjadi faktor kunci yang dapat mempercepat transformasi kinerja pelayanan publik di tingkat desa.

4. Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas sumber daya aparatur desa secara langsung memengaruhi kinerja pelayanan publik di Desa Simangambat Hutagodang, Kabupaten Tapanuli Selatan. Temuan-temuan yang diperoleh dari hasil analisis data menunjukkan bahwa berbagai aspek internal sumber

daya aparatur berkontribusi secara signifikan terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Secara umum, penelitian ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan kinerja pelayanan publik di tingkat desa tidak dapat dilepaskan dari penguatan kualitas sumber daya manusia aparatur desa. Diperlukan strategi terintegrasi yang mencakup pelatihan kompetensi, peningkatan literasi digital, penanaman budaya kerja profesional, serta pembinaan kepemimpinan yang berorientasi pada pelayanan. Temuan ini memberikan kontribusi penting bagi para pengambil kebijakan, khususnya dalam merancang program peningkatan kapasitas aparatur desa yang berbasis pada kebutuhan riil dan tantangan lokal. Di samping itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi

untuk pengembangan model tata kelola pelayanan publik yang lebih adaptif, efisien, dan partisipatif di wilayah perdesaan.

Daftar Rujukan

- [1] Da Mendez, M. R., Onang, Y., & Temu, T. J. (2025). Strategi Optimalisasi Pelayanan di Kelurahan Nangameting, Kabupaten Sikka melalui Pendekatan Manajerial. *Lebah*, 18(3), 280–288. <https://doi.org/10.35335/lebah.v18i3.325>
- [2] Pakaya, M., Djaafar, L., & Alhamid, S. (2025). Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Desa Taluduyunu dan Taluduyunu Utara Kecamatan Buntulia Kabupaten Pohuwato. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(3), 1093-1103. <https://doi.org/10.31004/innovative.v5i3.18836>
- [3] Sinaga, K. (2021). Evaluasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif Pengembangan Wilayah di Kota Medan. *JURNAL PUBLIK REFORM*, 8(1), 69-78. <https://doi.org/10.46576/jpr.v8i1.1473>
- [4] Altonie, H., Sintani, L., Uda, T., Yunikewaty, Y., Christa, U. R., & Pambelum, Y. J. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan. *Journal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial*, 14(2), 340-362. <https://doi.org/10.37304/jpips.v14i2.7777>
- [5] Tumanggor, T., & Kholil, S. (2025). Reformasi Sistem Komunikasi Organisasi Pemerintah Indonesia dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika Dan Komunikasi*, 6(2), 1381–1391. <https://doi.org/10.63447/jimik.v6i2.1427>
- [6] Handraini, H., Frinald, A., & Magriasti, L. (2024). Konsep Desentralisasi Dan Otonomi Daerah Dalam Meningkatkan Kinerja Pemerintahan Desa Di Indonesia. *Jurnal Professional*, 11(2), 601–608.
- [7] Ramadhan, R. (2024). in Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 55–67. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.328>
- [8] Pertiwi, A., Dema, H., Mustanir, A., & Anugrah, E. (2021). Penerapan E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Tata Kelola Pemerintahan Desa (Studi pada Pemerintahan Desa Bulu Timoreng). *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 9(3), 130–139. <https://doi.org/10.55678/prj.v9i3.508>
- [9] Dhue, J. I. R. (2015). Penguatan Kapasitas Pemerintah Merencanakan Pembangunan Desa Di Desa Oben Kabupaten Kupang. *Etika Jurnalisme Pada Koran Kuning : Sebuah Studi Mengenai Koran Lampu Hijau*, 16(2), 39–55.
- [10] Umar, A., Juharni, J., & Bahri, S. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. *Paradigma Journal of Administration*, 3(1), 06-11. <https://doi.org/10.35965/pja.v3i1.6225>
- [11] Putra, R. H. (2025). Strategi Pengelolaan Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Medan Denai. *Room of Civil Society Development*, 4(2), 320-328. <https://doi.org/10.59110/rcsd.605>
- [12] Tinri, M. D. N., Gunawan, H., Tamrin, U., Rosmiati, E., & Wahid, A. (2025). Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Pelatihan Administrasi di Desa Sumber Makmur Kabupaten Banjar. *Jurnal Perjuangan dan Pengabdian Masyarakat: JPPM*, 1(1), 1-8.
- [13] Saputra, H. E. (2023). Bimbingan Teknis Pengelolaan Keuangan Desa Berbasis Aplikasi Siskeudes Versi 2.0. 6 Dan Pembinaan Hukum Terkait Implementasi UU No. 3 Tahun 2024 Di Provinsi Bengkulu. *Jurnal Dehasen Untuk Negeri*, 2(2), 313-318.
- [14] Widnyani, I. A. P. S. (2017). Pergeseran paradigma administrasi publik dalam pelayanan publik. *SINTESA (Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik)*, 8(2), 93-102.
- [15] Amelia, N., Suasri, E., Rininda, B. P., Hisni, M., & Nuryuhuda, D. M. S. (2025). Peningkatan Kompetensi Aparatur Desa Untuk Pencegahan Fraud Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara*, 6(2), 1715-1721. <https://doi.org/10.55338/jpkmn.v6i2.5140>
- [16] Habibani, R. A., & Frinaldi, A. (2025). Inovasi Budaya Organisasi Publik Dalam Era Digital: Peluang Dan Strategi Implementasi. *SOCIAL : Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(2), 407–421. <https://doi.org/10.51878/social.v5i2.5365>
- [17] Julianti, D. (2024). Strategi kebijakan penguatan pelayanan publik dan pengawasan perizinan berusaha dengan aplikasi berbasis teknologi informasi. *Kybernology Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Administrasi Publik*, 2(2), 324-363.
- [18] Arfananda, M. G., Romdoni, S., Prabowo, J. D. E., Muhammadiyah, R., & Sumarsono, M. M. (2025). Partisipasi Masyarakat Dalam Program KB: Studi Kasus di Desa Sukadana, Kecamatan Cimanggung, Kabupaten Sumedang. *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(6), 1112-1122. <https://doi.org/10.59435/menulis.v1i6.486>
- [19] Dadang, A. M. (2023). Pentingnya Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 3(1), 133-139.