

PENGUATAN KAPASITAS SDM APARATUR DESA MELALUI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DAN KINERJA DI PAUH KOTA PADANG

Yulihardi¹; Rina Febriani²; Mya Yuwanita Suhandi³; Edi Suandi⁴; Afrida⁵

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Baiturrahmah, Indonesia
Jln. Aie Pacah, Kec. Koto Tangah, Kota Padang, Sumatera Barat 25586
E-mail : yulihardi@fekon.unbrah.ac.id (Koresponding)

Abstract: Improving the quality of public services at the village level is a crucial prerequisite for realizing effective, accountable, and community-satisfaction-oriented governance. However, the human resource capacity of village officials, particularly in public service management and performance, remains a major obstacle. This issue was also identified in the Pauh area of Padang City, where village officials face limited understanding of service standards, performance management, and a professional and responsive work culture. This community service program aims to strengthen the capacity of village officials through training and mentoring in public service management and performance. Activities are implemented using a participatory and needs-based approach, including problem identification, thematic training, case study discussions, service simulations, and mentoring in the implementation of service standards and performance evaluation. The materials covered the concept of public service, principles of good governance, performance management, the development of service standards, and indicator-based evaluation. Targeted outputs include improving the competency of village officials, the development of training modules, performance improvement models, scientific articles, and policy recommendations. In the long term, this program is expected to drive improvements in the quality of public services and strengthen professional and sustainable village governance in Pauh, Padang City

Keywords: *Community Service; Human Resources Capacity; Village Apparatus; Public Service Management; Apparatus Performance*

Pemerintahan desa/kelurahan memiliki peran strategis sebagai garda terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh kapasitas sumber daya manusia (SDM) aparatur desa, khususnya dalam memahami dan menerapkan manajemen pelayanan publik serta manajemen kinerja aparatur. Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel, aparatur desa dituntut untuk memiliki kompetensi profesional dan etos kerja yang tinggi.

Di wilayah Pauh, Kota Padang, masih dijumpai berbagai permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain belum optimalnya pemahaman aparatur desa terhadap standar pelayanan publik, lemahnya sistem evaluasi kinerja, serta budaya kerja yang belum sepenuhnya

berorientasi pada kepuasan masyarakat. Kondisi ini berdampak pada efektivitas dan efisiensi pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya penguatan kapasitas SDM aparatur desa melalui program pelatihan dan pendampingan yang terstruktur dan berkelanjutan.

METODE

Pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan pendekatan partisipatif dan berbasis kebutuhan (participatory and need-based approach). Pendekatan ini menempatkan aparatur desa sebagai subjek utama kegiatan, bukan sekadar objek pelatihan. Seluruh rangkaian kegiatan dirancang berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan mitra, kondisi riil pelayanan publik, serta permasalahan kinerja aparatur desa di wilayah Pauh, Kota

Padang. Selain itu, program ini mengadopsi pendekatan pemberdayaan (empowerment approach), yang bertujuan untuk meningkatkan kapasitas, kemandirian, dan keberlanjutan kompetensi aparatur desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

HASIL

Pelaksanaan program pengabdian masyarakat ini menghasilkan capaian yang dapat dipahami dalam tiga tingkatan, yaitu output, outcome, dan dampak (impact), yang seluruhnya selaras dengan tujuan program penguatan kapasitas SDM aparatur desa/kelurahan di Pauh, Kota Padang. Pada level output, program menghasilkan perangkat pendukung peningkatan layanan seperti modul pelatihan, materi presentasi, instrumen pre-test dan post-test, rancangan SOP pelayanan, rancangan alur layanan, serta draft indikator kinerja aparatur yang dapat dipakai sebagai acuan kerja. Pada level outcome, program mendorong peningkatan pengetahuan, sikap, dan keterampilan aparatur dalam memahami prinsip pelayanan publik, menjalankan pelayanan prima, mengelola proses layanan secara lebih efektif dan efisien, serta mulai mengadopsi pola kerja berbasis standar dan indikator.

Selanjutnya pada level dampak, program diarahkan agar aparatur mampu menciptakan kualitas layanan yang lebih profesional, transparan, dan akuntabel, sehingga berkontribusi pada meningkatnya kepuasan masyarakat serta terbentuknya tata kelola pemerintahan desa yang lebih baik. Capaian ini didukung oleh penerapan pendekatan partisipatif dan berbasis kebutuhan, sehingga aparatur desa tidak hanya menjadi peserta pelatihan, tetapi menjadi subjek perubahan yang ikut mengidentifikasi masalah dan menyusun solusi, serta diperkuat dengan pendampingan implementasi agar hasil pelatihan tidak berhenti pada pemahaman teoritis, melainkan menjadi praktik kerja yang nyata.

Tahap Persiapan dan Identifikasi Kebutuhan, Melakukan observasi awal, wawancara, dan diskusi dengan aparatur desa untuk mengidentifikasi permasalahan

pelayanan publik dan kinerja aparatur.

Tahap Perencanaan Program Menyusun materi pelatihan, modul, dan metode pelaksanaan berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan serta kesepakatan dengan mitra.

Tahap Pelaksanaan Pelatihan Melaksanakan pelatihan manajemen pelayanan publik dan kinerja aparatur desa secara tatap muka melalui penyampaian materi dan diskusi interaktif.

Tahap Pendampingan Implementasi Mendampingi aparatur desa dalam penerapan standar pelayanan publik dan manajemen kinerja di lingkungan kerja masing-masing.

Tahap Evaluasi dan Tindak Lanjut Melakukan evaluasi capaian kegiatan melalui pre-test dan post-test, serta menyusun rekomendasi tindak lanjut untuk keberlanjutan program.



Gambar: Penyampaian Materi tentang Pemahaman Masyarakat Terhadap Manajemen Pelayanan Publik

Kemudian TIM memberikan *pre-test* dan *post-test* kepada Pengelola Pelaku UMKM untuk mengetahui apakah Pelaku UMKM tersebut sudah mengetahui tentang Pemahaman Manajemen Pelayanan Publik dan berminat untuk mempraktekkan dalam kegiatan usahanya agar dapat mampu memajemen usahanya atau secara pribadi.

PEMBAHASAN

Rendahnya pemahaman aparatur desa terhadap konsep dan prinsip manajemen pelayanan publik menjadi salah satu akar persoalan belum optimalnya kualitas layanan di tingkat desa. Pelayanan publik bukan sekadar menjalankan rutinitas

administrasi, tetapi menuntut pemahaman tentang standar pelayanan, kepastian waktu, transparansi prosedur, akuntabilitas, serta orientasi pada kepuasan masyarakat. Ketika aparatur belum memahami prinsip-prinsip tersebut, pelayanan cenderung bersifat formalitas, lamban, dan kurang responsif terhadap kebutuhan warga. Dampaknya tidak hanya menurunkan kepercayaan masyarakat, tetapi juga menghambat terwujudnya tata kelola pemerintahan desa yang profesional. Oleh karena itu, penguatan kapasitas dan literasi manajerial aparatur desa menjadi kebutuhan mendesak dan strategis.

Belum adanya standar pelayanan publik yang jelas, terukur, dan konsisten di tingkat desa menjadi persoalan mendasar dalam upaya meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan. Tanpa standar yang baku, pelayanan cenderung berjalan berdasarkan kebiasaan, bukan pada pedoman yang sistematis dan dapat dievaluasi. Akibatnya, waktu penyelesaian layanan tidak pasti, prosedur berubah-ubah, serta kualitas pelayanan bergantung pada individu aparatur, bukan pada sistem yang terstruktur. Kondisi ini membuka ruang terjadinya ketidakadilan, diskriminasi, bahkan potensi maladministrasi. Standar pelayanan yang jelas seharusnya memuat persyaratan, alur prosedur, jangka waktu, biaya, hingga mekanisme pengaduan yang transparan. Ketika hal tersebut tidak tersedia atau tidak diterapkan secara konsisten, masyarakat menjadi pihak yang dirugikan karena tidak memiliki kepastian hak atas pelayanan. Oleh sebab itu, penyusunan dan penerapan standar pelayanan publik di tingkat desa merupakan langkah strategis untuk menciptakan pelayanan yang profesional, akuntabel, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Manajemen kinerja aparatur desa yang belum dilaksanakan secara sistematis dan berbasis indikator menjadi tantangan serius dalam mewujudkan pemerintahan desa yang profesional dan akuntabel. Selama ini, penilaian kinerja sering kali bersifat administratif dan formalitas, belum mengacu pada target yang terukur, indikator capaian yang jelas, maupun evaluasi berbasis hasil.

Akibatnya, sulit untuk mengidentifikasi tingkat produktivitas aparatur, mengukur kualitas pelayanan, serta menentukan langkah perbaikan yang tepat.

Tanpa sistem manajemen kinerja yang terstruktur, budaya kerja cenderung stagnan dan kurang berorientasi pada pencapaian. Aparatur tidak memiliki tolok ukur yang jelas mengenai apa yang harus dicapai dan bagaimana kinerja mereka dinilai. Padahal, penerapan indikator kinerja yang spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan, dan berbatas waktu sangat penting untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Oleh karena itu, penguatan sistem manajemen kinerja berbasis indikator menjadi kebutuhan mendesak agar aparatur desa mampu bekerja lebih terarah, produktif, dan bertanggung jawab.

Budaya kerja aparatur desa yang masih berorientasi administratif menunjukkan bahwa pelayanan publik belum sepenuhnya ditempatkan sebagai inti dari fungsi pemerintahan desa. Aktivitas kerja sering kali terfokus pada penyelesaian dokumen, pengarsipan, dan pemenuhan kewajiban formal, tanpa diiringi perhatian serius terhadap kualitas pengalaman dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pola kerja seperti ini cenderung menempatkan prosedur sebagai tujuan akhir, bukan sebagai sarana untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah.

Akibatnya, masyarakat kerap menghadapi pelayanan yang lamban, kurang informatif, dan minim empati. Padahal, paradigma pelayanan publik modern menuntut aparatur untuk responsif, komunikatif, serta mampu memahami kebutuhan warga secara proaktif. Perubahan budaya kerja dari sekadar administratif menuju budaya pelayanan yang berorientasi kualitas menjadi langkah strategis. Transformasi ini membutuhkan komitmen pimpinan, pelatihan berkelanjutan, serta sistem evaluasi yang mendorong aparatur untuk mengutamakan mutu layanan dan kepuasan masyarakat.

Evaluasi kinerja aparatur desa pada dasarnya merupakan instrumen strategis untuk

meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun dalam praktiknya, evaluasi sering kali hanya menjadi kegiatan administratif yang bersifat formalitas dan belum dimanfaatkan secara optimal sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Hasil evaluasi jarang dianalisis secara mendalam untuk mengidentifikasi kelemahan, hambatan, maupun peluang peningkatan layanan. Akibatnya, berbagai persoalan pelayanan publik cenderung berulang tanpa solusi yang sistematis.

Padaahal, evaluasi kinerja yang efektif seharusnya berbasis data, indikator yang terukur, serta umpan balik dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Informasi tersebut dapat menjadi landasan dalam merumuskan strategi peningkatan kapasitas aparatur, penyempurnaan standar pelayanan, hingga penataan ulang prosedur kerja. Tanpa pemanfaatan hasil evaluasi secara serius, proses pembelajaran organisasi tidak akan berjalan. Oleh karena itu, diperlukan komitmen untuk menjadikan evaluasi kinerja sebagai alat refleksi dan inovasi demi terciptanya pelayanan publik desa yang lebih responsif, transparan, dan berkualitas.

SIMPULAN

Penguatan kapasitas sumber daya manusia (SDM) aparatur desa melalui manajemen pelayanan publik dan kinerja di Pauh, Kota Padang, merupakan langkah strategis dalam mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan desa yang profesional, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Berbagai permasalahan yang selama ini dihadapi, seperti rendahnya pemahaman terhadap prinsip pelayanan publik, belum tersusunnya standar pelayanan yang jelas, manajemen kinerja yang belum berbasis indikator, hingga budaya kerja yang masih administratif, menunjukkan bahwa reformasi di tingkat desa tidak cukup hanya melalui regulasi, tetapi juga memerlukan penguatan kapasitas aparatur secara berkelanjutan.

Melalui pendekatan pelatihan dan pendampingan yang partisipatif serta berbasis kebutuhan, aparatur desa didorong untuk memahami kembali esensi pelayanan publik

sebagai bentuk tanggung jawab kepada masyarakat. Penerapan standar pelayanan yang terukur, penyusunan indikator kinerja yang jelas, serta optimalisasi evaluasi sebagai dasar perbaikan menjadi fondasi penting dalam membangun sistem kerja yang lebih terstruktur dan berorientasi hasil. Transformasi ini tidak hanya meningkatkan kompetensi teknis aparatur, tetapi juga membentuk pola pikir dan budaya kerja yang lebih responsif, transparan, dan profesional.

Lebih jauh, penguatan manajemen kinerja berbasis indikator memberikan arah yang jelas bagi aparatur dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Dengan adanya tolok ukur yang terdefinisi, proses evaluasi tidak lagi bersifat formalitas, melainkan menjadi instrumen refleksi dan perbaikan berkelanjutan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa setiap kebijakan dan layanan yang diberikan benar-benar memberikan dampak nyata bagi masyarakat desa.

Secara keseluruhan, program ini menjadi model intervensi yang relevan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Jika dilaksanakan secara konsisten dan didukung oleh komitmen pemerintah daerah, penguatan kapasitas SDM aparatur desa di Pauh, Kota Padang, tidak hanya akan meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga memperkuat fondasi pemerintahan desa yang efektif dan berkelanjutan. Dengan demikian, desa dapat berperan lebih optimal sebagai garda terdepan dalam pelayanan publik dan pembangunan daerah

DAFTAR RUJUKAN

- Pamungkas, T. K. & Jakfar, M. H. (2024). Efektivitas Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma Madani: Ilmu Sosial, Politik dan Agama*
- Munir, A. S., & Aminullah. (2025). Analisis Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik (Studi di Desa Gempol). *Jurnal Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*

- Wuri, R. R., Kaunang, M., & Pioh, N. (2017). Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi di Desa Singasingon). *Jurnal Eksekutif*
- Mala, I., & Setiawati, B. (2021). Kinerja Aparat Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Pasar Batu. *JAPB: Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*
- Hakim, A. (2014). Akuntabilitas Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*
- Yulianty, S., & Isa, R. (2024). Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*
- Arifin, A. L., Solihin, D., & Murni, S. (2025). Civil Service as Public Servant: Responsive, Reliable, and Adaptive to Digital Technology. *Monas: Jurnal Inovasi Aparatur*
- Ul Fikri, I. (2025). The Development of Performance Management Regulation of Civil Servants in Indonesia. *PERSPEKTIF*
- Mohangi, P., & Nyika, F. (2023). Performance Management Implementation in Local Government: Lessons from International Literature. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*