

**PENINGKATAN KINERJA APARATUR DESA DALAM MEWUJUDKAN  
KUALITAS PELAYANAN DI DESA KALIKATAK  
KECAMATAN ARJASA**

***IMPROVING THE PERFORMANCE OF VILLAGE APPARATUS IN  
REALIZING QUALITY OF SERVICES IN KALIKATAK VILLAGE ARJASA  
DISTRICT***

Oleh :

Ahmad Muzakki<sup>1)</sup>, Irma Irawati Puspaningrum<sup>2)</sup>

<sup>1)2)</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Wiraraja

E-mail : mattaloxd5z@gmail.com<sup>1)</sup>, irma@wiraraja.ac.id<sup>2)</sup>

***Abstract***

*Service to the community is a basic obligation of the Village Government. Improving the performance of village officials is the main step in realizing service quality. The Kalikatak Village Government, through training, hopes to improve the performance of the apparatus. Therefore, the aim of this research is to describe, understand and examine the improvement in the performance of village officials in realizing service quality in Kalikatak Village, Arjasa District. This research method is a qualitative method with interviews, observation and documentation as data collection techniques. The informants for this research consisted of the Kalikatak Village Consultative Body (BPD) as the key informant, the Kalikatak Village Head as the main informant, the community and village officials as supporting informants. Data analysis techniques include data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this research show that the Kalikatak Village Government, through training, has attempted to improve the performance of village officials. Regarding improving the performance of Kalikatak Village officials, the BPD created a training and skills development concept which will be implemented in 2024 to realize effective service quality. Operational and time standards in providing services to the community have been implemented well by Kalikatak Village officials. The training implemented provides significant benefits to the performance and commitment of village officials. Future researchers are expected to participate in carrying out training to find out the extent to which the training was reached by village officials.*

**Keywords:** *Service, Performance, Training*

**Abstrak**

Pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban dasar Pemerintah Desa. Peningkatan kinerja aparatur desa merupakan langkah utama mewujudkan kualitas pelayanan. Sehingga Pemerintah Desa Kalikatak berupaya melakukan peningkatan kinerja pelayanan yang berkualitas agar bisa sesuai dengan harapan masyarakat, karena banyak terjadi masyarakat mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh aparat desa khususnya di Desa Kalikatak, Kecamatan Arjasa. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan, mengetahui, dan mengkaji peningkatan kinerja aparatur Desa dalam mewujudkan kualitas pelayanan di Desa Kalikatak Kecamatan Arjasa. Metode penelitian ini adalah metode kualitatif dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Informan penelitian ini terdiri dari Badan Permusyawaratan Desa Kalikatak (BPD) sebagai informan kunci, Kepala Desa Kalikatak sebagai informan utama, masyarakat dan aparatur desa sebagai informan pendukung. Teknik analisis data yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pemerintah Desa Kalikatak melalui pelatihan telah mengupayakan peningkatan kinerja paratur desa. Mengenai peningkatan kinerja aparatur Desa Kalikatak maka BPD membuat konsep pelatihan dan pengembangan keterampilan yang terlaksana tahun 2024 dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang efektif. Operasional dan standar waktu dalam memberikan pelayanan

kepada masyarakat sudah diterapkan dengan baik oleh aparatur Desa Kalikatak. Pelatihan yang diterapkan memberikan manfaat yang signifikan terhadap kinerja dan komitmen aparatur desa. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk ikut serta melaksanakan pelatihan untuk mengetahui sejauh mana pelatihan tersebut dijangkau oleh aparatur desa.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Kinerja, Pelatihan

## 1. PENDAHULUAN

Pemberian layanan kepada masyarakat adalah salah satu kewajiban pemerintah, baik itu di tingkat pusat, daerah, atau desa. Pelaksanaan layanan publik ini mencakup fungsi pemerintah dalam mempermudah masyarakat dalam melaksanakan hak dan kewajibannya. Pemerintah desa merupakan unit terdepan (ujung tombak) dalam pelayanan kepada masyarakat serta tombak strategis untuk keberhasilan semua program. Tugas utama yang harus diemban pemerintah desa adalah bagaimana menciptakan kehidupan demokratis, memberikan pelayanan sosial yang baik sehingga dapat membawa warganya pada kehidupan yang sejahtera, rasa tentram dan berkeadilan.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 6 tahun 2014 tentang desa menyatakan bahwa desa tidak lagi hanya menjadi pengatur level administrasi, tidak lagi menjadi bawahan daerah tetapi menjadi pemerintahan yang mendorong masyarakat untuk mandiri melalui berbagai upaya pengaturan, sehingga setiap masyarakat yang berada pada lingkungan desa berhak untuk berbicara dan mengeluarkan pendapat sesuai dengan kepentingannya sendiri. Penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan subsistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan nasional, sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya.

Disebutkan dalam Undang-undang

Nomor 6 tahun 2014 bahwa salah satu tujuan dari pengaturan tentang desa adalah meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat desa. Desa dengan hak otonomi yang telah diberikan harus mampu dan bisa mengatur sendiri urusan pemerintahannya dan kepentingan

masyarakatnya termasuk terhadap proses penyelenggaraan pelayanan publik di dalam wilayah administratif desa. Pemberian hak otonomi tentunya juga melekat kewajiban yang harus dilakukan oleh pejabat desa, atau aparatur desa sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Saat ini pelayanan publik desa masih banyak mendapat sorotan dari masyarakat. Bahwa dengan adanya kebebasan menyampaikan pendapat banyak ditemukan kritikan terhadap kinerja aparat pemerintah desa, baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Hal ini terjadi karna masih rendahnya produktifitas kerja dan disiplin dari aparat pemerintah desa, serta masih kurangnya sarana kerja yang memadai.

Peningkatan kinerja aparatur desa merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu pemerintahan desa. Oleh karena itu kinerja aparatur desa harus meningkat dan harus kearah yang lebih baik melalui pelaksanaan program-program yang ditetapkan sehingga berperan penting dalam membangun desa yang unggul serta memiliki kewajiban dan tanggung jawab terhadap kemajuan dan kemakmuran

masyarakat desa. (Wuri et al., 2017) Dinyatakan pula oleh Simanjuntak (2005:1) dalam (Wuri et al., 2017). Mengemukakan kinerja adalah “tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu”. Peningkatan kinerja suatu organisasi dapat dilakukan dengan meningkatkan kinerja masing-masing individu.

Permasalahan aparatur pemerintah desa kerap kali banyak ditemui di media massa. Sebagaimana di publikasi oleh media <https://wangunsari.desa.id/artikel>. “Masalah dan isu strategis desa yang terjadi di kecamatan Cisolok, Desa Wangunsari, yang berdasarkan RPJMDes Bidang penyelenggaraan Pemerintahan desa, disiplin perangkat masih rendah, dan SDM Perangkat masih rendah. Dalam beberapa kasus yang ditangani oleh Ombudsman RI” <https://news.detik.com>. Kepala desa mengabaikan peringkat hasil penjurian dan penyaringan. Artinya, kandidat terbaik hasil seleksi tidak selalu jadi yang diangkat sebagai perangkat desa sehingga memicu keberatan dan pengaduan. Bahkan lebih parah lagi, ada kepala desa yang menganggap bahwa rekomendasi camat dalam

pengangkatan dan/atau pemberhentian perangkat desa bukanlah sesuatu yang bersifat imperatif alias tidak wajib.

Permasalahan kinerja aparatur pemerintah desa juga terjadi di Kabupaten Sukabumi, Kasus seorang guru mengunggah jalan rusak ke media sosial facebook Kabupaten Sukabumi yang berujung dimarahi kepala desa setempat, terus mengusik perasaan warganet. Anggota DPR RI, Dedi Mulyadi pun mengaku prihatin atas sikap aparat desa yang meluapkan kemarahan kepada seorang guru di Sukabumi yang mengunggah suatu permasalahan

tersebut. Menurut Dedi, sikap itu tidak mencerminkan seorang pemimpin atau aparat pelayanan publik yang semestinya menerima setiap otokritik dengan lapang dan terbuka (Mufid dan Santoso, 2022) dalam (**Jabar News Com**). Hal ini sesuai dengan Wasistiono (2003:41) dalam (Maulidiah, 2014) Menyatakan bahwa; pada kenyataannya, belum semua aparat pemerintah menyadari arti pentingnya suatu pelayanan. pemerintah seringkali lebih menekankan pada aspek administrasi kepemimpinan dan sedikit substansi keilmuan.

Permasalahan tentang kinerja aparatur desa juga dialami oleh Pemerintah Desa Arjasa. Sebagaimana observasi awal dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Moh. Safi'ie (42) merupakan salah satu akademisi yang berdomisili warga Desa Kalikatak mengatakan bahwa “Sebagai birokrasi pemerintah di tingkat desa, aparatur pemerintah Desa Kalikatak seharusnya bisa profesional dan membuka akses ruang yang mudah dalam memberikan pelayanan. Namun dalam hal ini, aparatur pemerintah Desa Kalikatak dirasa masih belum mewujudkan kinerja yang maksimal dalam memberikan suatu pelayanan yang baik kepada masyarakatnya. Hasil observasi peneliti juga menghasilkan temuan bahwasanya pihak aparatur Pemerintah Desa saat ini sudah melakukan pelatihan untuk mewujudkan kualitas pelayanan dan kinerja aparatur desa.

Berdasarkan hasil observasi diatas maka dengan adanya pelatihan kinerja aparatur desa diharapkan mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini untuk melihat sejauh mana pelatihan yang dilakukan oleh

Pemerintah Desa Kalikatak dalam meningkatkan kinerja aparatur desa.

## **2. TINJAUAN TEORITIS**

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu secara berkesinambungan, dimana tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung dengan kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna jasa. (Moenir 1981:186)

dalam (Sjahrazad, Masdar, Asmorowati Sulikah, 2009). Mengatakan bahwa pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang berdasarkan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Sedangkan

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993) dalam (Heryanto Monoarfa, 2012), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Keberhasilan sistem pelayanan dapat diukur dengan tingkat kepuasan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan oleh masyarakat, standar penyampaian pelayanan yang digunakan patokan untuk menilai kualitas pelayanan sebagai komitmen atau layanan kepada pengguna untuk memberikan layanan yang berkualitas, sementara pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang cepat,

menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur, oleh karena itu kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh penyedia layanan, tetapi juga pengguna layanan.

Menurut (Lukman 2007:165) dalam (Roza Fakhrol, 2021). Menjelaskan bahwa

kepuasan bagaimana tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang di rasakan dengan harapannya. Pandangan (Gibson dkk 1987), (Wexley dan Yulk 1988) dalam (Tamrin et al., 2022) di jelaskan bahwa kepuasan pada hakikatnya berkaitan dengan faktor kebutuhan seseorang (pelanggan), Artinya, jika kebutuhan seseorang di penuhi maka orang tersebut merasa puas, demikian pula sebaliknya.

Peningkatan kinerja sangatlah diperlukan dalam melihat kualitas kinerja aparatur untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, seperti yang di ungkapkan (Prihantoro, 2012) mengemukakan bahwa peningkatan dan perbaikan kinerja ialah sebagai berikut:

- a. Praktis : Spesifikasi rencana harus berhubungan dengan kinerja yang akan diperbaiki.
- b. Berorientasi Pada Waktu : Batas waktu akhir penyelesaian pekerjaan harus ditentukan secara realistis dan dipertimbangkan secara bersama-sama.
- c. Spesifik : Harus jelas di uraikan apa yang akan dikerjakan.
- d. Komitmen : Manajer maupun bawahan harus memiliki komitmen terhadap implementasi perbaikan kinerja dan sepakat dengan apa yang harus dilakukan

## **3. METODE PENELITIAN**

Pemerintah Desa Arjasa merupakan subjek penelitian ini. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, (Pengambilan informan berdasarkan tujuan), dimana orang yang ditunjuk secara sengaja oleh peneliti dan dianggap mampu mengetahui permasalahan yang akan diteliti.

Badan Permusyawaratan Desa Kalikatak (BPD) dijadikan sebagai informan kunci dalam penelitian ini. Kepala Desa Kalikatak sebagai informan utama. Sementara informan pendukung dalam penelitian ini adalah masyarakat masyarakat desa kalikatak yang memiliki hak sebagai warga negara, dan aparatur Desa Kalikatak yang memiliki tugas serta tanggung jawab dalam pelaksanaan kinerja yang dilakukan untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan teknik keabsahan data meliputi uji kredibilitas, triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bagi instansi pemerintahan merupakan unsur penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat menjadi hal yang sangat penting khususnya di Desa Kalikatak Kecamatan Arjasa. Hal ini tercermin dari kepuasan masyarakat terhadap waktu, biaya, dan prosedur pelayanan yang disediakan oleh pemerintah Desa Kalikatak. Oleh karena

itu, peningkatan kinerja, kualitas sumber daya manusia, dan akuntabilitas aparatur Desa Kalikatak menjadi sangat penting dalam upaya memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti di Desa Kalikatak Kecamatan Arjasa tentang peningkatan kinerja aparatur desa dalam mewujudkan kualitas pelayanan di Desa Kalikatak Kecamatan Arjasa telah dilakukan dengan melakukan pelatihan. Berdasarkan upaya tersebut maka peneliti akan menganalisis dengan teori Kirkpatrick yang mengemukakan bahwa peningkatan kinerja melalui pelatihan dapat dilakukan dengan berorientasi pada waktu, komitmen, spesifik, dan praktis. Dalam hal ini peneliti telah melakukan penelitian kepada informan kunci, informan utama serta beberapa informan pendukung untuk menggali dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Adapun hasil penelitian tersebut berupa data dan informasi yang didapat melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi sebagai berikut:

##### a) *Praktis (Reaction)*

Reaksi ini merupakan bentuk spesifikasi rencana yang harus berhubungan dengan kinerja yang akan diperbaiki. Hal ini berdasarkan atas tipe perilaku birokrasi dalam kualitas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat termasuk penyusunan rencana kerja yang jelas dan terstruktur dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang baik. Oleh karena itu berdasarkan perbaikan dan peningkatan kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk lebih praktis sehingga berdampak kepuasan masyarakat dengan mewujudkan kualitas pelayanan yang baik.

Hasil wawancara dari Bapak Moh.

Sufyan selaku sekretaris BPD Desa Kalikatak yang menyampaikan bahwa ada perencanaan yang dilakukan di Desa Kalikatak termasuk pelatihan dan pengembangan keterampilan. Bapak Sakrani S.pd selaku kepala Desa Kalikatak sangat menyetujui dan menyepakati rekomendasi BPD pada spesifikasi rencana dalam konsep pelatihan dan pengembangan keterampilan pada aparatur Desa Kalikatak dalam perbaikan dan meningkatkan kinerja.

Hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwasanya pelatihan dan pengembangan keterampilan benar-benar memberikan dampak yang signifikan dan meningkatkan komunikasi dan koordinasi antara unit-unit kerja dalam pemerintah Desa Kalikatak sehingga proses administrasi di Desa Kalikatak dapat berjalan secara praktis. Penyelenggaraan pelatihan dan pengembangan keterampilan bertujuan untuk meningkatkan kinerja aparatur desa dalam tata kelola administrasi, komunikasi dan koordinasi di Desa Kalikatak dengan Reaksi yang digunakan untuk menentukan keberhasilan dari pelatihan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti di Desa Kalikatak terkait pelatihan dan pengembangan keterampilan pada peningkatan kinerja dalam mewujudkan kualitas pelayanan di Desa Kalikatak dalam hal ini pada tingkat reaksi peserta pelatihan merasa puas dengan pelatihan yang diselenggarakan dilingkungan pemerintah Desa Kalikatak sehingga mereka dapat tertarik dalam belajar sistem pengelolaan administrasi desa. Pelatihan tersebut diadakan untuk seluruh elemen pemerintahan Desa Kalikatak agar memiliki kinerja yang sistematis sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik di Desa

Kalikatak. Berdasarkan hal ini sesuai dengan pendapat (Kirkpatrick, 2006) mengemukakan bahwa peningkatan kinerja praktis mencakup keterampilan administratif, evaluasi kinerja, serta penguatan sistem dan prosedur dengan terwujudnya aparatur desa yang profesional dan sistematis dalam perbaikan dan peningkatan kinerja yang sistematis.

b) *Beorientasi Pada Waktu (Learning)*

Berorientasi pada waktu dalam konteks pembelajaran dalam hal ini ialah batas waktu akhir penyelesaian pekerjaan harus ditentukan secara realistis dan dipertimbangkan secara bersama-sama dengan menilai sejauh mana peserta berhasil memperoleh pengetahuan, keterampilan, atau sikap baru selama pelatihan. Evaluasi pada tingkat ini melibatkan standar waktu untuk mengukur dampak pelatihan terhadap kinerja organisasi dalam melakukan perbaikan dan peningkatan kinerja aparatur Desa Kalikatak.

Mengacu pada teori Kirkpatrick (2006) mengemukakan bahwa batas waktu akhir penyelesaian pekerjaan harus ditentukan secara realistis dan dipertimbangkan secara bersama-sama dalam peningkatan kinerja dengan berorientasi pada waktu yang bertujuan untuk memastikan bahwa standar dan operasional peningkatan kinerja aparatur dalam mewujudkan kualitas pelayanan menggunakan

waktu secara efektif, meningkatkan kualitas pekerjaan, dan memelihara ketertiban serta profesionalisme dalam konteks peningkatan kinerja.

Pada penelitian ini, aspek learning yang peneliti tentukan meliputi standar operasional dan penggunaan waktu pada

sistem tata kelola administrasi, komunikasi dan koordinasi di desa. Berbagai aspek tersebut digunakan untuk mengetahui pemahaman peserta pelatihan terhadap materi yang sudah diberikan selama pelatihan. Apabila peserta pelatihan banyak yang memahami materi yang disampaikan maka dapat dikatakan pelatihan tersebut berhasil.

Harapan BPD Desa Kalikatak terhadap aspek pembelajaran yang berorientasi pada waktu akan memberikan pemahaman dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem operasional dan penggunaan waktu dalam konteks pembelajaran pada peningkatan kinerja.

Bapak Moh. Abdal selaku sekretaris Desa Kalikatak menyatakan pentingnya koordinasi dan komunikasi ialah untuk menjaga konsistensi dan kelancaran layanan dengan berorientasi pada waktu dalam konteks pembelajaran bertujuan untuk meningkatkan responsivitas layanan. Bapak Moh. Syafi'ie yaitu salah masyarakat Desa Kalikatak merasakan kepuasan bahwa komunikasi yang efektif dapat memberikan layanan yang cepat tanggap kepada masyarakat Desa Kalikatak. Dalam konteks ini, aparatur desa memahami betapa pentingnya memberikan pelayanan responsive terhadap kepentingan publik. Hal ini mencerminkan kesadaran akan pentingnya penerapan praktek-praktek yang transparan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada beberapa informan terkait pentingnya pembelajaran yang berorientasi pada waktu bahwa peserta pelatihan memahami sebagian materi yang

disampaikan dalam pelatihan dan pengembangan keterampilan teknis komunikasi dan koordinasi di Desa Kalikatak sehingga peserta pelatihan mendapat peningkatan pengetahuan dan pelayan yang responsif. Hal tersebut dibuktikan dengan penggunaan waktu secara realistis dalam sektor pelayanan publik.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti terkait pembelajaran yang berorientasi pada waktu di Desa Kalikatak menunjukkan bahwa operasional dan standar waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah diterapkan dengan baik oleh aparatur Desa Kalikatak dalam memahami pentingnya koordinasi antar unit kerja untuk menjaga konsistensi dan kelancaran layanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan waktu sebaik mungkin dalam mewujudkan pelayanan yang baik.

#### c) Spesifik (*Behavior*)

Salah satu aspek penting dalam pelayanan yang diberikan ialah harus diuraikan dengan jelas terkait apa yang akan dikerjakan. Tingkat ketiga model ini untuk menilai sejauh mana aparatur desa menerapkan pengetahuan, keterampilan, atau sikap yang diperoleh dalam konteks kerja nyata. Ini mencakup evaluasi perilaku yang diamati atau diukur setelah peserta kembali ke lingkungan kerja mereka. Pada penelitian dan pengembangan keterampilan dalam aspek behavior yang peneliti tentukan meliputi sistem- sistem tata kelola administrasi yang spesifik di Desa Kalikatak. Hal ini sesuai dengan teori Menurut Gary Dessler dalam (Rio Sijabat, Dra. Nina Widowati, 2013) menyatakan

bahwa penilaian kinerja adalah merupakan upaya sistematis untuk membandingkan apa yang dicapai seseorang dibandingkan dengan standar yang ada. Tujuannya, yaitu mendorong kinerja seseorang agar berada di rata-rata.

Bapak Masykur selaku Kaur TUDan Umum mengatakan dalam wawancara bahwa pentingnya dalam melaksanakan pelatihan dan pengembangan keterampilan khusus di Desa Kalikatak dengan penerapan pelayanan publik yang dapat memberikan peningkatan dan perbaikan pada kinerja aparatur Desa Kalikatak yang perlu di implementasikan seluruh jajaran aparatur desa.

Nasrul Hidayat selaku Kadus Nyangkreg juga memberikan penjelasan mengenai peningkatan dan perbaikan kinerja yang spesifik menyatakan bahwa Desa Kalikatak sudah melakukan upaya dengan pengetahuan baru agar dapat terwujudnya kualitas pelayanan publik yang baik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Bapak Sakrani S.pd selaku Kades Kalikatak mengatakan bahwa umpan balik yang konstruktif membantu karyawan memahami kinerja yang perlu di perbaiki dan mengadopsi penggunaan teknologi yang relevan dengan meningkatkan efisiensi proses kerja dan memudahkan aparatur dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Bapak Nurul Yakin selaku masyarakat Desa Kalikatak dengan menyatakan bahwa peserta pelatihan menerapkan sebagian materi yang disampaikan pada proses pelayanan publik di balai Desa Kalikatak. Penerapan pelatihan ditempat kerja ditunjukkan dengan adanya berkas-berkas mengenai tata kelola administrasi, arsip, brosur, dan panduan serta petunjuk pengurusan administrasi di tingkat

desa. Keberhasilan pada tingkat ini terletak pada program pelatihan yang berpengaruh pada aparatur desa dalam menjalankan tugasnya sehingga program pelatihan sistem tata kelola administrasi dalam perbaikan dan peningkatan kinerja aparatur di Desa Kalikatak benar-benar bermanfaat, hal tersebut juga didukung dengan hasil penyusunan panduan administrasi.

#### d) Komitmen (*Result*)

Salah satu aspek penting dalam pelayanan yang diberikan oleh karyawan pemerintahan adalah komitmen dengan membangun hubungan yang baik pada rekan kerja dan masyarakat dalam memenuhi tugas dan tanggung jawab aparatur desa dengan penuh dedikasi dan semangat terhadap organisasi atau lingkungan kerja. Peningkatan kinerja aparatur Desa Kalikatak bergantung pada komitmen dan hasil yang terukur dan tekad yang kuat serta kesungguhan dalam memahami tujuan dan sasaran yang jelas. Sehingga pelatihan yang dilakukan memberikan dampak terhadap komitmen organisasi.

Komitmen yang tinggi dari aparatur desa dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, sehingga kebutuhan dan harapan masyarakat dapat terpenuhi dengan baik dan menunjukkan integritas dan profesionalitas dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap aparatur desa. Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Sakrani S.pd selaku kepala Desa Kalikatak bahwasanya pengetahuan yang diperoleh dari pelatihan dan pengembangan keterampilan akan menurunkan kesalahan-kesalahan sebelumnya dalam tata kelola administrasi.

Bapak Mamiatur Rahman selaku



Kadus Utara pasar mengungkapkan bahwa dalam konteks ini, evaluasi kinerja menjadi instrumen penting dalam mengukur efektivitas pelatihan dan pengembangan karyawan. Sesuai dengan pendekatan Kirkpatrick, evaluasi tidak hanya memperhatikan perubahan dalam pengetahuan dan keterampilan, tetapi juga mengukur dampaknya terhadap kualitas kerja individu dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Dengan demikian, evaluasi yang cermat dapat memberikan pandangan yang holistik tentang nilai tambah dari upaya pelatihan, serta memberikan arahan untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut dalam komitmen dan tanggung jawab yang dilaksanakan oleh aparatur Desa Kalikatak.

Sekretaris BPD Desa Kalikatak memberikan pernyataan bahwa komitmen dan tanggung jawab aparatur Desa Kalikatak diterapkan dengan baik dengan melalui evaluasi yang rutin dan berjalan dengan jangka panjang, Desa Kalikatak berupaya untuk tidak hanya meningkatkan pengetahuan dan keterampilan aparatur, tetapi juga mengukur dampaknya terhadap kinerja dan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti terkait komitmen dan tanggung jawab aparatur Desa Kalikatak berkaitan dengan tingkat model teori Kirkpatrick memiliki relevansi dan pentingnya sendiri dalam menilai efektivitas pelatihan. Dengan menggunakan kerangka kerja ini, Pemerintah Desa Kalikatak dapat memahami lebih baik sejauh mana program pelatihan dan pengembangan keterampilan mereka berhasil mencapai tujuan-tujuan yang ditetapkan dengan mengevaluasi serta melakukan

perbaikan dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik.

## **5. PENUTUP**

Berdasarkan hasil deskripsi penelitian dan analisis data yang telah peneliti lakukan mengenai Peningkatan Kinerja Aparatur Desa Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik sangatlah diperlukan dalam melihat kualitas dan perbaikan kerja aparatur untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat Desa Kalikatak.

Mengenai peningkatan dan perbaikan kinerja aparatur Desa Kalikatak maka BPD pada tahun 2023 membuat konsep pelatihan dan pengembangan keterampilan, dan terlaksana pada tahun 2024 dengan memberikan dampak terhadap kinerja aparatur Desa Kalikatak dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang efektif.

Konsep peningkatan kinerja dilakukan pelatihan dan evaluasi untuk memperbaiki dan mengukur apakah pekerjaan telah diselesaikan secara responsive dan cepat tanggap. Ketepatan waktu ini berkaitan dengan cara aparatur Desa Kalikatak menyelesaikan pekerjaan sesuai deadline yang telah ditentukan, memanfaatkan waktu pengerjaan secara optimal untuk menghasilkan output yang diharapkan oleh pimpinan dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Berdasarkan tahapan pada indikator spesifik yang mencakup seberapa baik kinerja aparatur Desa Kalikatak dapat mengubah tindakan mereka berdasarkan pengetahuan dan keterampilan baru yang diperoleh, serta sejauh mana mereka dapat mengintegrasikan praktik-praktik baru ini ke dalam rutinitas kerja mereka terhadap kepentingan publik. Hal ini bertujuan untuk menetapkan target kinerja yang spesifik dan terukur untuk setiap tugas dan tanggung jawab aparatur Desa Kalikatak

serta memberikan umpan balik yang konstruktif pada kinerja aparatur desa.

Pada indikator komitmen yang bertujuan membangun hubungan yang baik dengan rekan kerja dan masyarakat dalam memenuhi tugas dan tanggung jawab aparatur desa dengan penuh dedikasi dan semangat dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dan meningkatkan kinerja secara signifikan. Ini mencakup penilaian terhadap dampak pelatihan pada peningkatan kualitas kerja aparatur Desa Kalikatak, peningkatan kinerja organisasi, dan pencapaian tujuan-tujuan strategis yang telah ditetapkan.

Berdasarkan kesimpulan di atas maka diharapkan Pemerintah Desa Kalikatak tetap melakukan perbaikan dan evaluasi kinerja di lingkungan pemerintah Desa Kalikatak agar dapat mewujudkan kualitas pelayanan yang optimal sesuai dengan yang diharapkan masyarakat sebagaimana yang disebutkan dalam Undang-undang Nomor 6 tahun 2014 bahwa salah satu tujuan dari pengaturan tentang desa adalah meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat desa.

Pemerintah Desa Kalikatak diharapkan untuk mengembangkan kemampuan dan skill melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dalam mewujudkan kinerja yang lebih baik dan tata kelola birokrasi yang efektif, sehingga dapat memberikan dampak yang signifikan dalam memenuhi kepuasan dan kepentingan masyarakat Desa Kalikatak. Berikan pengawasan lebih dari kepala Desa Kalikatak terhadap aparatur desa agar lebih komitmen dan bertanggung jawab terhadap kinerja aparatur desa untuk lebih mengutamakan kepentingan dan kesejahteraan masyarakat Desa

Kalikatak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Undang-undang Nomor 6 tahun 2014 tentang desa  
Heryanto Monoarfa. (2012). Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(1), 1–9. Mufid, M. H., & Santoso, T. (2022). Kinerja Perangkat Desa Dalam Memberikan Pelayanan Publik. *Seminar Nasional Hasil Skripsi*.  
<https://conference.untag-sby.ac.id/index.php/snhs/article/view/1044%0Ahttps://conference.untag-sby.ac.id/index.php/snhs/article/download/1044/508>
- Prihantoro, A. (2012). *Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Melalui Motivasi, Disiplin, Lingkungan Kerja dan Komitmen*. RahyunirRauf (Ed.). (n.d.). *Kinerja Karyawan* (1st ed.). CV. Indra Prahasta.
- Rio Sijabat, Dra. Nina Widowati, M. S. (2013). ANALISIS KINERJA DINAS SOSIAL, PEMUDA DAN OLAHRAGA KOTA SEMARANG DALAM PENANGANAN MASALAH ANAK JALANAN DI KOTA SEMARANG. *NBER Working Papers*, 89.  
<http://www.nber.org/papers/w16019>
- Roza Fakhrol. (2021). Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Bengkalis Kabupaten Bengkalis.
- Sjahrazad, Masdar, Asmorowati Sulikah, I (2009). MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA BERBASIS KOMPETENSI UNTUK PELAYANAN PUBLIK. AIR LANGGA UNIVERSITY PRESS.
- Tamrin, M., Sellang, K., Yakub, R., & Mutmaina, M. (2022). Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Desa. In *Al Qisthi Jurnal Sosial dan Politik* (Issue June).  
<https://doi.org/10.47030/aq.v12i2.127>
- Wuri, Risto, R., Kaunang, Markus, Pioh, & Revlie, N. (2017). KINERJA APARATUR PEMERINTAH DESA

DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN  
PUBLIK

(Studi di Desa Singsingon