

"ANALISIS PENGEMBANGAN  
MANAJEMEN TALENTA  
APARATUR DESA DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN  
MASYARAKAT DI KANTOR DESA  
SAMBULU KECAMATAN  
ULUNOYO KABUPATEN NIAS  
SELATAN"

---

**Submission date:** 01-Nov-2023 04:21AM (UTC-0400)  
by Halawa Jurniawati

**Submission ID:** 2214009432

**File name:** SKRIPSI\_Jurniawati\_halawa1\_-\_Salin.docx (281.54K)

**Word count:** 16240

**Character count:** 108841

**ANALISIS PENGEMBANGAN MANAJEMEN TALENTA APARATUR  
DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT DI  
KANTOR DESA SAMBULU KECAMATAN ULUNOYO  
KABUPATEN NIAS SELATAN**

SKRIPSI



Oleh:  
JURNIAWATI HALAWA  
NIM. 2319574

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NIAS  
2023



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS  
UNIVERSITAS NIAS  
FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Jalan karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec.. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli

Homepage: <https://fe.unias.ac.id>. [emailfe@unias.ac.id](mailto:emailfe@unias.ac.id)

---

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Penelitian : Analisis Pengembangan Manajemen Talenta Aparatur Desa  
Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Kantor Desa  
Sambulu Kecamatan Ulunoyo Kabupaten Nias Selatan.

Nama : Jurniawati Halawa

NIM : 2319574

Program Studi : Manajemen

Gunungsitoli, Oktober 2023  
Dosen Pembimbing,

Syah Abadi Mendrofa, S.E., M.M  
NIDN. 0111096601



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS**  
**UNIVERSITAS NIAS**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Alamat : Jln. Karet No. 30 Kel. Ilir Kec. Gunungsitoli Kota Gunungsitoli Sumatra  
Utara

Homepage : <https://fe.unias.ac.id> email : [fe@unias.ac.id](mailto:fe@unias.ac.id)

---

**PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jurniawati Halawa  
NIM : 2319574  
Program : Sarjana  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

- (1) Skripsi/Tugas Akhir yang segera diujikan adalah benar-benar pekerjaan saya sendiri (bukan jiblanan) dan belum pernah dipergunakan atau dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun;
- (2) Sumber-sumber yang saya gunakan telah saya cantumkan sebagaimana mestinya sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- (3) Apabila dikemudian hari terbukti/dapat dibuktikan bahwa skripsi/Tugas Akhir ini hasil jiblanan, maka saya menanggung resiko diperkarakan oleh Universitas Nias.

Demikian surat pernyataan ini untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Gunungsitoli, Oktober 2023  
Yang Menyatakan,

**Jurniawati Halawa**  
**NIM. 2319574**

@ Hak Cipta Universitas Nias, Tahun 2023  
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

*Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah; dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan Universitas Nias.*

*Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Nias.*

## ABSTRAK

Halawa, Jurniawati. 2023. Analisis Pengembangan Manajemen Talenta Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Kantor Desa Sambulu Kecamatan Ulunoyo Kabupaten Nias Selatan. Pembimbing: Syah Abadi Mendrofa, S.E., M.M

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengembangan talenta manajemen yang dimiliki oleh aparatur di desa sambulu dan Untuk mengetahui bagaimana talenta manajemen aparatur desa dalam meningkatkan pelayanan masyarakat.

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode kualitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Dimana informan sebanyak 6 orang, satu informan kunci dan 5 informan pendukung. Peningkatan pelayanan masyarakat di kantor Desa adalah hal yang penting dalam rangka meningkatkan kualitas hidup masyarakat ditingkat lokal. Manajemen aparatur desa yang efektif dan berbakat memainkan kunci dalam mencapai tujuan ini.

Hasil analisis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pengembangan talenta manajemen yang dimiliki oleh setiap aparatur Kantor Desa Sambulu sudah ada namun harus terus dikembangkan dan juga pelayanan masyarakat yang diberikan kepada masyarakat cukup baik tapi terkadang oknum-oknum tertentu memberikan pelayanan asal-asalan kepada masyarakat itu membuat ketidaknyamanan atas kinerja yang diberikan kepada masyarakat dan masih ada beberapa aparatur desa yang tidak-terampil dalam bidang pekerjaannya sehingga pelayanan dan pekerjaan lainnya tidak efektif. Hendaknya pelayanan didasarkan dengan hati nurani dan tulus ikhlas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Talenta Manajemen, Pelayanan Masyarakat.

## ABSTRACT

Halawa, Jurniawati. 2023. Analysis of Village Apparatus Talent Management Development in Improving Community Services at the Sambulu Village Office, Ulunoyo District, South Nias Regency. Supervisor: Syah Abadi Mendrofa, S.E., M.M

This research aims to find out how the management talents of officials in Sambulu village are developed and to find out how the management talents of village officials improve community services.

The method used in the research is a qualitative method, the data collection technique used is observation, interviews and documentation. Where there were 6 informants, one key informant and 5 supporting informants. Improving community services at the Village office is important in order to improve the quality of life of the community at the local level. Effective and talented management of village officials plays a key in achieving this goal.

The results of the analysis that have been carried out show that the development of management talent possessed by each Sambulu Village Office apparatus already exists but must continue to be developed and also the community services provided to the community are quite good but sometimes certain individuals provide careless services to the community which creates discomfort. regarding the performance provided to the community and there are still several village officials who lack skills in their field of work so that services and other work are ineffective. Service should be based on conscience and sincerity in providing services to the community.

**Keywords:** Management Talent, Community Services.

## KATA PENGANTAR

Dalam upaya menyelesaikan program studi, peneliti ingin mengucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan pertolongan-Nya yang melimpah, sehingga peneliti dapat menyelesaikan rancangan penelitian ini. Dengan rendah hati, peneliti ingin menyampaikan rancangan penelitian yang berjudul "Analisis Pengembangan Manajemen Talenta Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Kantor Desa Sambulu Kecamatan Ulunoyo Kabupaten Nias Selatan" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dari Universitas Nias.

Peneliti juga berharap bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangsih dan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan masyarakat secara umum.

Penelitian ini tidak dapat terlepas dari bantuan dan dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Eliyunus Waruwu, S.Pt., M.Si sebagai Pj. Rektor Universitas Nias.
2. Ibu Maria Magdalena Bate'e, S.E., M.M. selaku Plt. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias.
3. Bapak Yupiter Mendrofa, S.E., M.M. selaku Plt. Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nias.
4. Bapak Syah Abadi Mendrofa, S.E., M.M. sebagai Dosen Pembimbing Utama yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi kepada peneliti dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Dosen-dosen pengajar yang telah banyak memberikan bekal ilmu dan pengetahuan bagi peneliti sewaktu studi.
6. Buat kedua orang tua tercinta, terimakasih atas segala kasih sayang dan pengorbanan yang diberikan kepada peneliti, dan juga saudara/i saya terimakasih atas dukungan dan semangat yang diberikan.
7. Kepada seluruh teman-teman terdekat yang telah memberikan semangat, memberikan doa dan dukungan moril maupun materil yang sangat berarti bagi penyusun dalam menyelesaikan skripsi ini.



8. Serta pihak-pihak yang tidak mungkin disebutkan satu-persatu yang turut membantu penyusunan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhir kata, saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun sangat saya harapkan demi perbaikan penelitian saya di masa yang akan datang.

Sekali lagi, terima kasih atas segala dukungan dan bantuan yang diberikan.

Gunungsitoli, Oktober 2023  
Peneliti,

JURNIAWATI HALAWA  
NIM. 2319574

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
ABSTRAK INDONESIA .....	iii
ABSTRAK INGGRIS .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	6
1.3 Rumusan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Kegunaan Hasil Penelitian .....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kajian Teori.....	7
2.1.1 Pengertian Manajemen Talenta .....	7
2.1.2 Tujuan dan Manfaat Penerapan Manajemen Talenta .....	10
2.1.3 Aspek-Aspek Yang Mempengaruhi Talenta Manajemen Aparatur Desa .....	11
2.1.4 Indikator-Indikator Manajemen Talenta.....	12
2.2 Pelayanan Masyarakat .....	13
2.2.1 Pengertian Pelayanan.....	13
2.2.2 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik .....	15
2.2.3 Indikator Pelayanan Publik.....	16
2.3 Konsep Administrasi Desa .....	17
2.3.1 Pengertian Administrasi Desa .....	17
2.3.2 Jenis Dan Unsur Administrasi Desa .....	18

2.3.3	Aspek-aspek administrasi desa .....	19
2.4	Penelitian Terdahulu .....	20
2.5	Kerangka Berpikir .....	21
2.5.1	Langkah-Langkah Penyusunan Kerangka Berpikir.....	22
2.5.2	Macam-Macam Kerangka Berpikir .....	22
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1	Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	25
3.1.1	Pendekatan Penelitian.....	25
3.1.2	Jenis Penelitian .....	25
3.2	Variabel Penelitian .....	26
3.3	Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	27
3.3.1	Lokasi Penelitian .....	27
3.3.2	Jadwal Penelitian .....	27
3.4	Sumber Data .....	27
3.5	Instrumen Penelitian .....	27
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.7	Teknik Analisis Data .....	30
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
4.1	Deskripsi Lokasi Penelitian.....	34
4.1.1	Sejarah Kantor Desa Sambulu Kecamatan Ulunoyo.....	34
4.1.2	Visi dan Misi Kantor Desa Sambulu .....	35
4.1.3	Struktur Organisasi Kantor Desa Sambulu.....	36
4.1.4	Uraian Tupoksi Perangkat Desa dan Dasar Hukum .....	37
4.1.5	Kedudukan, Tugas Dan Wewenang Kepala Desa Kedudukan Kepala Desa .....	37
4.1.6	Tupoksi Kepala Seksi Kesejahteraan .....	39
4.1.7	Tupoksi Kepala Seksi Pelayanan.....	40
4.1.8	Tupoksi Kepala Urusan Tata Usaha Dan Umum .....	41
4.1.9	Tupoksi Kepala Urusan Perencanaan .....	41
4.1.10	Tupoksi Kepala Urusan Keuangan .....	42
4.1.11	Tugas Pokok Dan Fungsi Kepala Dusun .....	42
4.2	Analisis Hasil Wawancara .....	43

4.2.1	Manajemen Talenta .....	43
4.2.2	Pelayanan Masyarakat .....	49
4.3	Analisis Hasil Pembahasan .....	57
4.3.1	Pengembangan Manajemen Talenta Yang Dimiliki Aparatur Desa Sambulu .....	57
4.3.2	Pelayanan Masyarakat Di Kantor Desa Sambulu .....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....		61
5.1	Kesimpulan .....	61
5.2	Saran .....	61
DAFTAR PUSTAKA .....		59
LAMPIRAN		

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Desa Sambulu .....	36

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Nama Aparatur Desa.....	4
Tabel 1.2 Daftar Permasalahan di Desa.....	4
Tabel 3. 2 Sumber Penelitian .....	29
Tabel 4. 1 Sejarah Pemerintah Desa .....	34

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Dengan perkembangan masa saat ini disetiap kantor Pemerintah dituntut akan talenta dan cara pelayanan yang baik pada suatu pekerjaan bagi aparatur pemerintahan dalam mendukung dan percepatan kegiatan/aktivitas aparatur desa di dalam kantor desa tersebut. Bagaimana suatu kegiatan kinerja aparatur itu sesuai dengan tupoksi dalam menangani keluhan/keinginan masyarakat atau juga layanan masyarakat atas pekerjaan yang dilaksanakan oleh aparatur desa.

Menurut (Wibowo et al., 2017) mengartikan bahwa manajemen talenta adalah sebuah konsep yang dimulai dari bagaimana bisa merencanakan, mendapatkan, mengembangkan, dan mempertahankan sebuah bakat dalam organisasi atau perusahaan. Manajemen talenta juga dapat diartikan sebagai manajemen strategis untuk mengelola aliran talenta dalam suatu perusahaan atau organisasi dengan tujuan memastikan tersedianya pasokan bakat untuk menyelaraskan pegawai-pegawai yang tepat dengan pekerjaan yang sesuai pada waktu yang tepat berdasarkan tujuan strategis perusahaan dan prioritas kegiatan organisasi. Manajemen talenta adalah faktor pembeda kinerja organisasi, talenta dapat juga diartikan karyawan yang diidentifikasi memiliki potensi menjadi pemimpin masa depan perusahaan” Pella dan Inayati (dalam Sri Wilujeng, 2020:2). Manajemen talenta juga dapat dilakukan untuk mengidentifikasi, mengembangkan dan menempatkan orang yang tepat di tempat yang tepat. Manajemen talenta juga suatu proses untuk memastikan kemampuan perusahaan atau organisasi mengisi posisi kunci pemimpin masa depan perusahaan atau organisasi dan posisi yang mendukung kompetensi inti organisasi.

Sementara itu, Menurut Afandi (2018:43) pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur Negara sebagai abadi masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan diharapkan dari hari ke hari semakin berkualitas. Selain itu

<sup>18</sup> Pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*”. Moenir (dalam Mursyidah, 2020: 14) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Pelayanan artinya aktivitas secara langsung yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan. Dalam hal ini masyarakat mengharapkan adanya peningkatan dalam pengembangan talenta diri setiap aparatur salah satunya di Kantor Desa Sambulu Kecamatan Ulunoyo Kabupaten Nias Selatan menjadi karena aparatur desa sebagai central atensi masyarakat desa itu sendiri. Apabila aparatur mempunyai kinerja yang baik, inovatif, kreatif dan produktif, maka akan baik pula tugas dan fungsi yang dijalankan. Sebaliknya, manakalah aparatur tidak baik dan tidak produktif, maka juga akan berdampak pada kualitas citra negatif dalam penyelenggaraan tugas dan fungsi yang diemban.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti di Desa Sambulu Kecamatan Ulunoyo Kabupaten Nias Selatan kurang memiliki pengembangan manajemen talenta yang berdampak pada kualitas pelayanan masyarakat itu sendiri. Hal ini terlihat dari kemampuan dalam memberikan layanan terbaik bagi masyarakat, lingkup alat kerja bagi aparatur masih sangatlah kurang mendukung pekerjaan, daya tarik pelayanan aparatur sangat lemah, retensi talenta aparatur yang sering kali tidak sesuai, juga performa manajemen talenta aparatur yang masih perlu untuk dikembangkan. Selain itu juga, talenta yang dimiliki oleh aparat desa di kantor Desa Sambulu sangat bervariasi dalam keahliannya dimana setiap personal ada yang lebih cenderung dibidang administrasi tetapi sangat kurang dibidang public speaking (komunikasi) ataupun sebaliknya, ada lebih menonjol dibidang teknologi (computer) tetapi kurang dibidang layanan masyarakat, dan ada juga personal / aparatur desa hanya menunggu instruksi perintah karena tidak mengetahui tupoksi aparatur itu sendiri sehingga menimbulkan keterlambatan pada pelayanan masyarakat.



Sehingga penunjang pelayanan di kantor Desa Sambulu untuk kegiatan pelayanan administrasi masyarakat, aparatur belum optimal dalam mengoperasikan teknologi modern saat ini. Adapun bakat yang dimiliki setiap individu tidak semua Aparatur Desa mempunyai bakat seperti dalam bidang pembangunan, jadi hanya Aparatur yang mempunyai keahlian dalam bidang itu yang akan ditempatkan dalam pekerjaan tersebut, selain itu Aparatur yang mempunyai bakat dalam bidang *public speaking* dapat berkomunikasi di depan umum yang tidak semua aparatur Desa bisa dalam talenta manajemen tersebut. Tidak semua aparatur desa memiliki Talenta manajemen, aparatur desa masih belum mampu menjalankan tugasnya masing-masing disebabkan ketidak keterampilan dalam bidang pekerjaan yang masih belum mereka kuasi. Dalam hal ini harus disesuaikan dengan talenta dalam setiap kinerja Aparatur, jadi ketika Aparatur ditempatkan dalam bidang yang tidak sesuai dengan talenta yang dimiliki maka akan bermasalah misalnya pengurusan administrasi dapat membuat data yang salah dan membuat aktivitas tidak efektif, ketidak terampilan dalam membuat laporan keuangan sehingga keolahan dan terjadi kesalahan, itu disebabkan talenta yang dimiliki tidak memadai dari aparatur desa, selanjutnya dalam mengelola pelayanan yang beberapa aparatur tidak mendapatkan keterampilan menggunakan teknologi informasi modern. Masih lambat dalam merespon keluhan masyarakat seperti pemutakhiran data masyarakat dengan menggunakan komputer dalam update data informasi warga secara online dalam penginputan data warga miskin, mengatur penelusuran dokumen warga pada setiap proses, penyediaan dan penyebaran informasi melalui pertemuan dan media lain yang mudah diakses dan diketahui oleh masyarakat. permohonan pembuatan surat/administrasi, surat keterangan tidak mampu, pelaporan warga miskin, surat pengantar ijin keramaian dan lain-lain. Hal ini bakat aparatur desa sangat minim dikarenakan sumber daya manusia (SDM) yang kurang efektif. Ditambah dengan Jaringan internet yang kurang mendukung dan masih sering terjadinya padam listrik di Desa Sambulu sehingga pelayanan untuk masyarakat tertunda. Berikut ini data situasi dan kondisi Aparatur Desa Sambulu yang dapat mempengaruhi profesionalisme kerja di Desa

**Tabel 1.1****Daftar Nama Aparatur Desa, umur, pendidikan, dan lama mengabdikan**

No	Jabatan	Umur	Pendidikan	Pengalaman kerja
1	Kepala Desa	50 Thn	SLTA	3 tahun 9 bulan
2	Sekretaris Desa	28 Thn	S1	3 tahun 4 bulan
3	Kasi Pemerintahan	28 Thn	S1	3 tahun 4 bulan
4	Kasi Pelayanan	43 Thn	SLTA	3 tahun 4 bulan
5	Kasi kesejahteraan	40 Thn	SLTA	7 tahun
6	Kaur Keuangan	43 Thn	SLTA	3 tahun 4 bulan
7	Kaur Perencanaan	26 Thn	S1	1 tahun 2 bulan
8	Kaur Tata Usaha dan Umum	24 Thn	S1	4 bulan
9	Operator Desa dan Operator SIKS-NG	28 Thn	SLTA	3 tahun 4 bulan

Sumber: Desa Sambulu 2023

Oleh karena itu, perlunya dilakukan pengembangan talenta manajemen dalam meningkatkan pelayanan masyarakat, seperti meningkatkan bakat, prinsip, etika, memiliki tolak ukur, karakteristik, dan target. Dimana nantinya diadakan pelatihan untuk meningkatkan pengembangan talenta, untuk mengetahui (perkembangan) talenta personal/aparatur yang nantinya ditempatkan sesuai dengan karakteristiknya. Pengujian talenta manajemen sangat tepat sekali untuk merespon kembali keluhan masyarakat dalam hal pelayanan agar meningkatkan kembali kepercayaan publik kepada aparatur di desa langsung.

Berikut tabel bukti masalah yang dihadapi pada talenta manajemen aparatur Desa dalam pelayanan masyarakat di kantor Desa Sambulu.

**Daftar Tabel 1.2 permasalahan di Desa**

NO	Masalah Yang Dihadapi	Bukti
1	Ketidak keterampilan dalam talenta manajemen	Tidak semua aparatur desa memiliki Talenta manajemen, aparatur desa masih belum mampu menjalankan tugasnya masing-masing disebabkan ketidak keterampilan dalam bidang pekerjaan yang

		<p>masih belum mereka kuasi salah satunya, yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Public speaking</i> masih terdapat aparatur yang tidak dapat berbicara di depan umum,</li> <li>• selanjutnya memiliki skill dalam hal menghitung anggaran, pemasuk dan pengeluaran kantor desa masih keolahan dan masih terdapat kesalahan-kesalahan dalam membuat laporan keuangan,</li> <li>• dan dalam bidang administrasi, pengurusan administrasi masih ada kesalahan-kesalahan data masyarakat baik itu dalam pengurusan surat-surat, dan keterlambatan waktu yang tidak sesuai yang telah ditentukan.</li> </ul>
2	Pelayanan masyarakat belum optimal	penanganannya tidak cepat, apalagi jika dihadapkan pada oknum-oknum yang suka mengabaikan permasalahan masyarakat dengan tidak menanggapi keluhan tersebut karena dianggap sepele namun aparatur desa ada untuk mengurus segala keperluan-keperluan dari masyarakat. Sehingga masyarakat merasakan masyarakat jengkel atas kinerja para aparatur tersebut.
3	Tidak sesuai harapan masyarakat dalam pelayanan yang diberikan Aparatur Desa	masih merasakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan Aparatur Desa karena tidak sesuai harapan dimana Pelayan publik yang kurang ramah, tidak sopan, atau kurang profesional dapat membuat masyarakat merasa tidak dihargai dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.
4	Masih lambat merespon	Terkadang keluhan masyarakat masih lambat direspon dan beberapa hal yang diurus masyarakat tidak sesuai waktu yang ditentukan.

Sesuai dengan uraian di atas dan didukung oleh permasalahan yang terjadi, menunjukkan keterkaitan antara pengembangan manajemen talenta dalam mencapai peningkatan pelayan publik yang baik dan maksimal bagi masyarakat.

Dengan fenomena yang terjadi peneliti merasa bahwa di Desa Sambulu perlunya dilakukan pengembangan talenta manajemen dalam meningkatkan pelayanan masyarakat, seperti meningkatkan bakat, prinsip, etika, memiliki tolak ukur, karakteristik, dan target. Dimana nantinya diadakan pelatihan untuk meningkatkan pengembangan talenta, untuk mengetahui perkembangan talenta personal/aparatur yang nantinya ditempatkan sesuai dengan karakteristiknya. Pengujian talenta manajemen sangat tepat sekali untuk merespon kembali keluhan masyarakat dalam hal pelayanan agar meningkatkan kembali kepercayaan publik kepada aparatur desa.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti sangat tertarik dan merasa perlu untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang "Analisis Pengembangan Manajemen Talenta Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Kantor Desa Sambulu Kecamatan Ulunoyo Kabupaten Nias Selatan".

## **1.2 Fokus Penelitian**

Yang menjadi fokus penelitian ini adalah:

- a. Pelayanan aparatur Desa Sambulu tidak optimal kepada masyarakat,
- b. Talenta manajemen yang dimiliki oleh setiap aparatur di Desa Sambulu Kecamatan Ulunoyo Kabupaten Nias Selatan.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah pelayanan aparatur Desa Sambulu Kecamatan Ulunoyo agar optimal kepada masyarakat ?
2. Bagaimanakah pengembangan talenta manajemen yang dimiliki aparatur Desa Sambulu ?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah tersebut di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pelayanan oleh aparatur di Desa Sambulu.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui bagaimana pengembangan talenta manajemen aparatur desa dalam meningkatkan pelayanan masyarakat.

### **1.5 Kegunaan Hasil Penelitian**

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

a. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan tentang Kualitas Pelayanan Publik Administrasi.

b. Bagi Universitas Nias

Sebagai bahan referensi kepada mahasiswa/i maupun dosen di Universitas Nias dalam mengembangkan pengetahuan tentang Kualitas Pelayanan Publik Administrasi.

c. Bagi Objek Penelitian

Dengan hasil penelitian ini menjadi catatan bagi lokasi penelitian untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik administrasi pada desa Sambulu Kecamatan Ulunoyo Kabupaten Nias Selatan.

d. Bagi Peneliti Lanjutan

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti berikut dalam meneliti lebih jauh khususnya mengenai kualitas pelayanan publik administrasi pada desa Sambulu Kecamatan Ulunoyo Kabupaten Nias Selatan.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Kajian Teori

#### 2.1.1 Pengertian Manajemen Talenta

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (UU RPJPN) telah menetapkan milestone pembangunan dimana pada tahun 2025 Indonesia akan memiliki visi menjadi Pemerintahan Berkelas Dunia. Dalam road map pembangunan manusia di tahun 2025, Sumber Daya Manusia (SDM) akan menjadi "capital" yang merupakan aset penting organisasi. Manusia tidak hanya sekedar menjadi sumber daya, tetapi juga menjadi aset penting organisasi dan aset penting bangsa. Jika ingin meningkatkan sumber daya manusia sebagai aset penting organisasi dan bangsa maka diperlukan berbagai upaya salah satunya yaitu mengembangkan talent Management supaya sumber daya tersebut dapat lebih berdayaguna dan bermanfaat dalam durasi waktu yang panjang.

Menurut (Wibowo et al., 2017) mengartikan bahwa manajemen talenta adalah sebuah konsep yang dimulai dari bagaimana bisa merencanakan, mendapatkan, mengembangkan, dan mempertahankan sebuah bakat dalam organisasi atau perusahaan. Talenta dalam suatu organisasi memiliki beberapa ciri yang membedakan dengan karyawan pada umumnya. Menurut Wicaksana (2021: 37) Beberapa hasil penelitian bidang SDM, menyebutkan bahwa karyawan bertalenta menunjukkan karakter utama, yaitu:

- a) Kemampuan menjalankan peran. Kemampuan ini mendukung seseorang karyawan dapat memberikan hasil yang superior pada peran apa pun yang dijalankan. Kemampuan ini yang membedakan karyawan yang memiliki kompetensi yang lebih luas daripada kemampuan spesialis.
- b) Kemampuan untuk menangani perubahan. Kemampuan untuk mengadopsi perubahan sebagai bagian dari evolusi organisasi adalah salah satu karakteristik yang dituntut dari karyawan yang bertalenta. Karyawan yang bertalenta menganggap perubahan sebagai sumber tantangan dan peluang untuk membuktikan kompetensi dan

- c) kemampuannya. Dalam menghadapi perubahan, karyawan yang bertalenta akan menyiapkan caracara baru untuk mencapai hasil yang diinginkan.
- d) Kapasitas untuk belajar. Kemampuan untuk menguasai pengetahuan dan keterampilan baru merupakan bagian penting dari pengembangan pribadi bagi karyawan yang bertalenta. Karyawan bertalenta selalu berusaha memperluas pengetahuannya, serta menunjukkan kapasitas intelektual untuk menyerap konsep dan teknik baru.
- e) Profil pribadi. Profil pribadi bisa diartikan sebagai karakteristik karyawan bertalenta yang meliputi:
  1. Rasa percaya diri berdasarkan kemampuannya untuk menguasai perubahan terbaru dan keyakinan diri ini dikuasai berdasarkan teknik yang mereka adopsi untuk membantu menganalisis tugas dan mengembangkan proses yang efektif untuk memberikan kinerja yang unggul.
  2. Keahlian dalam berkomunikasi baik tertulis maupun lisan, dan kemampuan ini akan mendukung mereka untuk menyampaikan gagasan dan diterima oleh organisasi.
  3. Gabungan antara percaya diri dan komunikasi dibarengi dengan kemampuan logika (reasoning) yang memungkinkan menerapkan suatu pendekatan pemecahan masalah.
  4. Fokus atau kemampuan berkonsentrasi pada faktor-faktor utama pembawa keberhasilan.

Sudjatmiko, (Wicaksana, 2022: 38). Manajemen talenta pada dasarnya adalah suatu model pengembangan SDM berdasarkan bakat atau talenta. Pemahaman istilah talenta secara umum dapat diartikan sebagai bakat atau keahlian khusus. Selain itu Davis (Wicaksana, 2022: 38). Dalam konteks organisasi, mengacu dari definisi di atas, talenta diartikan sebagai kualitas yang dimiliki karyawan tertentu, yang sangat bernilai dan diperlukan dalam organisasi. Sedangkan menurut Pella (Agustiani, 2019 :104), “manajemen talenta merupakan suatu proses untuk memastikan kemampuan perusahaan, mengisi posisi, kunci pemimpin masa depan (future leaders) dan posisi yang mendukung kompetensi inti perusahaan (unique skill and high strategic value).” Dengan kata lain Manajemen talenta juga dapat diartikan dalam pemahaman seluas mungkin, yaitu manajemen strategis untuk mengelola aliran talenta dalam suatu organisasi dengan tujuan memastikan tersedianya pasokan talenta untuk menyelaraskan orang yang tepat berdasarkan tujuan strategis organisasi, prioritas kegiatan organisasi atau bisnis perusahaan.

Berdasarkan pengertian di atas, peneliti menyimpulkan bahwa Talenta Manajemen adalah suatu cara pengelolaan dan suatu model pengembangan SDM berdasarkan bakat atau talenta talenta dalam organisasi secara efektif, perencanaan dan pengembangan suksesi di perusahaan, realisasi pengembangan diri karyawan secara maksimal, dan pemanfaatan bakat secara optimal, juga sebuah konsep yang dimulai dari bagaimana bisa merencanakan, mempertahankan sebuah bakat dalam organisasi atau perusahaan.

### 2.1.2 Tujuan dan Manfaat Penerapan Manajemen Talenta

Penerapan manajemen talenta di perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kualitas karyawan menjadi lebih berkualitas dan memiliki daya saing dengan SDM perusahaan pesaing. Menurut Smilansky (dalam Nabawi 2020 :21), tujuan dari manajemen talenta adalah:

- a) Untuk mengembangkan tim unggulan yang terbaik dalam kondisi bisnis yang penuh persaingan.
- b) Untuk memperoleh calon pengganti untuk posisi kunci eksekutif.
- c) Untuk memungkinkan adanya saling pengisian antar eksekutif dari berbagai latar belakang fungsional, geografis dan bisnis, sehingga dapat mengembangkan inovasi memanfaatkan sebaik mungkin sumber daya internal yang ada dalam perusahaan.
- d) Untuk mengembangkan peluang-peluang karir yang diperlukan yang dapat mempertahankan dan menarik eksekutif terbaik.
- e) Untuk membangun budaya yang mampu mendorong eksekutif terbaik menunjukkan kinerjanya di puncak potensial.
- f) Untuk memastikan adanya peluang-peluang bagi karyawan yang paling bertalenta untuk dapat meningkat dengan cepat dari tingkat bawah perusahaan menuju tingkat atas.
- g) Agar dapat mempromosikan adanya keragaman eksekutif (berdasarkan jenis kelamin, latar belakang etnis dan usia) dalam posisi kunci, yang mencerminkan karakteristik pelanggan dan kelompok talenta yang luas.
- h) Untuk dapat menyusun proses asesmen karyawan berpotensi yang hasilnya melebihi perspektif manajer karyawan tersebut.
- i) Untuk membangun rasa memiliki perlunya karyawan bertalenta baik, membuka peluang yang tidak terbatas bagi karyawan yang istimewa dan mengembangkan karyawan untuk kepentingan perusahaan.

Selain tujuan dari manajemen talenta, adapun yang menjadi manfaat talenta manajemen untuk keberhasilan perusahaan dalam menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas akan memberikan dampak positif yang mendukung pencapaian target bisnis perusahaan.



Menurut Pella & Inayati (Nabawi 2020 : 22) manfaat dari manajemen talenta adalah sebagai berikut:

- a) Adanya kepastian ketersediaan talenta atau sumber daya manusia yang berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
- b) Hasil dari manajemen talenta yang baik akan memberikan dukungan terhadap perusahaan dalam berkompetisi dan memasuki pasar baru.
- c) Keberadaan manajemen talenta yang baik dalam perusahaan akan memberikan nilai tambah terhadap nilai organisasi di mata masyarakat sebagai sebuah tempat kerja dan reputasi yang baik, sekaligus memberikan motivasi kepada karyawan untuk tetap bertahan dalam perusahaan.

Menurut Baron dan Armstrong (Nabawi 2020 : 24) manfaat manajemen talenta bagi perusahaan adalah antara lain:

- a) Memperbaiki proses perekrutan dan seleksi agar organisasi/perusahaan akan memperoleh talenta-talenta yang berkualitas.
- b) Memberi paket remunerasi lebih kompetitif dan adil.
- c) Melakukan analisis resiko, misalnya identifikasi karyawan yang berpotensi keluar.
- d) Penghematan biaya.
- e) Meningkatkan program pembelajaran dan pengembangan untuk meningkatkan kinerja dan mengembangkan kompetensi untuk masa depan.
- f) Melakukan penjarangan internal untuk mengidentifikasi karyawan yang berpotensi.

Dari tujuan dan manfaat di atas, peneliti menyimpulkan bahwa talenta manajemen sangat penting pegawai di setiap organisasi supaya dapat meningkatkan kinerja dan target organisasi itu sendiri.

### 2.1.3 Aspek-Aspek Yang Mempengaruhi Manajemen Talenta Aparatur

#### Desa

Menurut Mangkudara dalam Umam, (2019:189) menerangkan aspek yang mempengaruhi kapasitas tenaga kerja merupakan.

- a) Aspek kemampuan intelektual, kekuatan (ability) tenaga kerja berbagai kemampuan kesangupan (IQ) dan kekuatan kenyataan (pendidikan). Oleh karena itu, pegawai perlu diposisikan pada pekerjaan yang sesuai dengan bidangnya.
- b) Aspek motivasi Aspek ini mewujudkan tigkah laku (attitude) seorang tenaga kerja dalam mengimbangi situasi kerja. Cita-cita merupakan keadaan yang mengarahkan pegawai kearah perolehan tujuan kerja.
- c) Sikap mental Perbuatan mentalitas merupakan keadaan mentalitas yang mengarahkan seorang.

Menurut Berger dan Berger (Nabawi 2020:114) terdapat beberapa aspek yang mempengaruhi jalannya proses Talent Management, yaitu:

- a) Nilai Tenaga Kerja

Nilai tenaga kerja adalah sebuah kesempatan mencari tenaga kerja dan menyeimbangkan kehidupan tenaga kerja dengan kehidupan diluar kerja.

- b) Keadaan Demografi  
Demografi dunia yang berpengaruh terhadap pool talenta dan cara organisasi beradaptasi terhadap tenaga kerja beragam latar belakang budayanya.
- c) Perubahan Peran Profesional SDM
- d) Strategi perubahan untuk melaksanakan manajemen talenta
  1. Bimbingan (coaching) untuk mempertahankan karyawan
  2. Merupakan sebuah upaya untuk mempertahankan para karyawan berpotensi tinggi dengan memberikan pengembangan yang sesuai untuk meningkatkan efektifitas kerjanya.
  3. Subkontrak dan subkontraktor.
  4. Rencana suksesi.
  5. Proses perencanaan suksesi yang disertai dengan penetapan kebutuhan mentoring, pelatihan dan pembimbingan (coaching) merupakan keharusan untuk meminimalisasi kesenjangan, sekaligus menunjukkan terjadinya mobilitas karir (terutama bagi para super keeper).
- e) Mengembangkan Kepemimpinan Melalui Kompetensi
  1. Strategi employment branding
  2. Meningkatkan perhatian pemimpin puncak pada rencana suksesi.

Dari penjelasan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa talenta manajemen dapat dipengaruhi oleh beberapa aspek yang dapat berdampak pada kinerja karyawan atau aparatur pemerintahan. Faktor tersebut di antaranya, kemampuan, motivasi, keadaan demografi, perubahan peran profesional SDM dan pengembangan kompetensi.

#### 2.1.4 Indikator-Indikator Manajemen Talenta

Secara umum menurut Gallardo-Gallardo dan Thunnisen (dalam Teddy,2022: 1015) manajemen talenta memiliki lima indikator yaitu :

1. Daya tarik  
Untuk berhasil dalam menarik bakat, organisasi perlu memiliki strategi yang tepat dengan mempunyai prinsip, etika dan bisa membangun reputasi yang kuat serta mempunyai perbedaan dengan perusahaan lain agar bisa bertahan dan serta berkompetitif
2. Pengembangan talenta  
Dalam dunia organisasi terdapat persaingan yang sempurna serta membuat perusahaan atau organisasi harus mengembangkan karyawannya yang mempunyai bakat untuk bisa lebih cepat mencapai produktivitas. Maka dari itu, perlu menanamkan pengembangan bakat dari pribadi karyawan itu sendiri serta dianggap sebagai tolok ukur yang berhasil bagi perusahaan atau organisasi untuk meningkatkan keterampilan karyawan yang berkualifikasi tinggi.
3. Retensi talenta  
Jika dalam perusahaan mempunyai karyawan dengan talenta yang tepat dan ditempatkan di tempat yang seharusnya akan membuat perusahaan lebih produktif dan dapat bersaing dengan pesaingnya.

#### 4. Identification

Identifikasi adalah proses pengenalan, menempatkan objek atau individu dalam sebuah kelas sesuai dengan karakteristik tertentu.

#### 5. performance management of talent

Manajemen talenta bertujuan untuk mempertahankan karyawan yang efisien dan berkinerja tinggi, sedangkan manajemen kinerja bertujuan untuk menetapkan tujuan, aktivitas, dan target kinerja sesuai dengan rencana akuntabilitas individu dan mengukur kinerja secara berkala – tahunan atau triwulanan.

Sementara itu menurut Wulandari (2018 :19), terdapat delapan dimensi talenta manajemen yaitu: perencanaan pegawai, recruitment, Program on boarding , manajemen kinerja (performance management), training and permormance support, succession planning, compesation and benefits dan critical skill gap analysis.

Berdasarkan indikator di atas, peneliti menyimpulkan bahwa indikator dalam talenta manajemen yaitu: daya tarik, pengembangan talenta, retensi talenta, identification, dan performancemanagement of talent.

## **2.2 Pelayanan Masyarakat**

### **2.2.1 Pengertian Pelayanan**

Pemerintahan tingkat pusat dan daerah pelayanan publik merupakan indikator untuk menilai kinerja pemerintah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi kepada masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat itulah yang nantinya akan menjadi tolok ukur keberhasilan (Kurnia & Nihayatus, 2018).

Pelayanan adalah suatu cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, artinya obyek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan dan organisasi. Agar masyarakat yang dilayani semakin merasa puas, maka setiap pegawai harus memiliki keterampilan, keahlian, kecakapan atau profesional dalam melayani, menanggapi kebutuhan, keperluan khas dan keperluan orang lain.

18

Sementara itu Pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*”. Moenir (dalam Mursyidah, 2020: 14) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Pengertian lain menurut Hardiyansyah (Suryantoro 2020:224) pengertian pelayanan bagi masyarakat yaitu melayani keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Menurut Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.

2

Menurut (James 2017, 50) Masyarakat adalah sekumpulan orang yang tinggal wilayah tertentu dan memiliki budaya adat istiadat, relatif sendiri dan orang-orang diluar wilayah itu, dan mempunyai budaya yang relatif sama. 2 Menerangkan bahwa masyarakat adalah setiap manusia yang telah cukup lama hidup dan bekerja sama hingga kini mereka dapat memimpin dirinya dan merenung tentang dirinya sebagai sekelompok bersahabat dengan berpatokan. Masyarakat juga merupakan setiap kelompok yang telah hidup dan telah mampu bekerjasama dan cukup lama sehingga dapat mengatur diri mereka dan memikirkan diri mereka sebagai kehidupan sosial dengan batas-batas yang telah dirumuskan.

Dari berapa pengertian di atas, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan masyarakat merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh kelompok orang baik yang diselenggarakan oleh

lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa.

### 2.2.2 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Menurut Moenir (Septiani, 2018 :69) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi suatu pelayanan dengan baik, yaitu:

- a. Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum;
- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan;
- c. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan;
- d. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan;
- e. Faktor keterampilan petugas;
- f. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Beberapa faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik.

Sedangkan menurut Mulianingsih (2021: 44), faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik meliputi:

- a. Faktor Organisasi Struktur Organisasi  
Kualitas pelayanan publik pada pemerintah salah satunya bergantung pada komponen-komponen pembentuknya. Kompleksitas, formalisasi, dan sentralisasi. Dari sinilah terbentuk mekanisme koordinasi formal serta pola interaksi dalam sebuah organisasi. Kompleksitas berarti struktur organisasi tersebut menerapkan tingkat pembagian kerja, dan tingkat jabatan. Komponen formalisasi berkaitan dengan Standard Operating Procedure (SOP).
- b. Faktor Aparat/ Pelayan publik Sebagai pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan Pemerintahan, dan Pemerintah Daerah, dimana kemampuan aparatur Pemerintah dan Pemerintah Daerah, berperan penting dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan publik Pemerintah dan Pemerintah Daerah.
- c. Faktor Sistem Pelayanan Publik Untuk memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat dibutuhkan sistem yang tertata.

Sedangkan menurut Bharata (Masykuroh, 2018: 87) mengemukakan pendapatnya terdapat empat faktor penting dalam proses pelayanan publik, yaitu :

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk

- penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa – jasa (service);
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan;
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan;
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti menyimpulkan bahwa faktor-faktor tersebut sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan yang baik kepada masyarakat.

### 2.2.3 Indikator Pelayanan Publik

Menurut Budiman (Resmiati, 2020 :19) terdapat lima indikator pelayanan publik yaitu :

- a. Realibility: yang ditandai pemberian pelayanan dengan tepat dan benar.
- b. Tangibles: yang ditandai dengan penyediaan yang memadai seperti sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
- c. Responsiveness: yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
- d. Assurance: yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
- e. Empati : yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen

Menurut De Vreya (Hardiansyah, 2019: 26) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, ada tujuh dimensi dan indikator yang harus diperhatikan:

- a. Self-esteem (harga diri), dengan indikator: pengembangan prinsip pelayanan, menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya, menetapkan tugas pelayanan yang futuris, dan berpedoman pada kesuksesan.
- b. Exceed expectation (memenuhi harapan), dengan indikator: penyesuaian standar pelayanan, pemahaman terhadap keinginan pelanggan, dan pelayanan sesuai harapan petugas.
- c. Recovery (pembenahan), dengan indikator: menganggap keluhan merupakan peluang bukan masalah, mengatasi keluhan pelanggan, mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan, uji coba standar pelayanan dan mendengar keluhan pelanggan.
- d. Vision (pandangan ke depan), dengan indikator: perencanaan ideal di masa depan, memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin, dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- e. Improve (perbaikan), dengan indikator: perbaikan secara terus menerus, menyesuaikan dengan perubahan, mengikutsertakan bawahan dalam penyusunan rencana, investasi yang bersifat non material, penciptaan standar yang respinsif.

f. Care (perhatian), dengan indikator: menyusun sistem pelayanan yang memuaskan pelanggan, menjaga kualitas, menerapkan standar pelayanan yang tepat, dan uji coba standar pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti menyimpulkan bahwa indikator pelayanan masyarakat yaitu : Realibility, Tangibles, Responsiveness, Assurance, Empati, Exceed dan expectation Improve.1

## 2.3 Konsep Administrasi Desa

### 2.3.1 Pengertian Administrasi Desa

Dalam suatu organisasi Pemerintahan tidak lah terlepas adminintrasi. Dimana admintrasi ini menjadi bagian dari jalanya visi dan misi suatu organisasi tersebut. Administrasi juga tidak hanya berlaku pada masing-masing organisasi melainkan juga administrasi diperlukan oleh masyarakat salah satunya tentang administrasi yang berhubungan dengan kebutuhan keluarga misalnya pengurusan Pembuatan Kartu Keluarga, KTP, Akta lahir, Surat Kematian, dan lain-lain. Maka segala bentuk yang berkaitan dengan masyarakat termasuk dalam proses pengurusan administrasi ini sangatlah dibutuhkan peran pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Menurut Muhammad (2019: 1) Administrasi diartikan sebagai suatu proses pengorganisasian sumber-sumber sehingga tugas pekerjaan dalam organisasi tingkat apa pun dapat dilaksanakan dengan baik. Sementara menurut George Terry (Sutha, 2018) administrasi adalah “Perencanaan, pengendalian, pengorganisasian pekerjaan perkantoran, serta penggerakan mereka yang melaksanakan agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan”.

Menurut Basuki, (2018) menyebutkan prinsip Etika Administrasi Publik:

- a. Layanan ke publik harus hierarkis.
- b. Masyarakat berhak dan mereka yang bekerja di layanan publik benar-benar bertanggung jawab untuknya.
- c. Undang-undang yang mengatur semua kegiatan layanan publik, yang ada harus jelas dan harus dicari cara terbaik untuk memberikan layanan publik terbaik.
- d. Manajemen yang efektif dan efisien adalah dasar dari administrator publik. Penyalahgunaan layanan dan berbagai perspektif yang tidak diinginkan tidak dapat diampuni.

- e. Kesamaan, ketulusan, keberanian, kesamaan, kecerdasan dan kuadrat adalah nilai yang harus dinaikkan dan harus dikembangkan secara aktif.

### 2.3.2 Jenis Dan Unsur Administrasi Desa

Jenis-jenis administrasi desa yang seharusnya dapat diselenggarakan pada setiap pemerintah desa, menurut Rohman, Ferina & Ermadiani (2018:54) adalah sebagai berikut:

- a. Administrasi Umum Tata usaha yang merupakan kegiatan pendataan dan informasi tentang implementasi pemerintah desa dalam buku tata kerja yang umum. Adiministrasi umum mencakup pembukuan mengenai Data peraturan desa, data keputusan dari kepala desa, inventaris desa, data manajer pemerintah desa, data terestrial milik desa atau harta desa.
- b. Administrasi penduduk. Administrasi warga merupakan pendaftaran dan informasi data tentang penghuni dan mutasi populasi dalam buku administrasi publik
- c. Administrasi keuangan. Kegiatan pencatatan dan informasi Tata kelolah keuangan, mengenai pengurusan keuangan desa pada buku tata kerja keuangan.
- d. Administrasi pembangunan. Administrasi pembangunan, Informasi pendaftaran dan pengembangan data.

Dalam proses opearsi adminitrasi terdapat sejumlah unsur yang saling berkait antara satu dan yang lain, menurut muhammad (2019:7):

- a. Organisasi, yaitu wadah bagi segenap kegiatan usaha kerja sama.
- b. Manajemen, yaitu kegiatan menggerakkan sekelompok orang dan mengarahkan fasilitas kerja, hubungan ini meliputi :
  - a) Perencanaan.
  - b) Pembuatan Keputusan.
  - c) Pembimbingan.
  - d) Pengoordinasian.
  - e) Pengawasan (control).
  - f) Penyempurnaan dan perbaikan tata struktur dan tata kerja.
- c. Komunkasi, yaitu penyampaian berita dan pemindahan buah pikiran dari seseorang kepada yang lainnya dalam rangka terwujudnya kerja sama.
- d. Kepegawaian, yaitu pengaturan dan pengurusan pegawai atau karyawan yang diperlukan.
- e. Keuangan, yaitu pengelolaan segi-segi pembiayaan dan pertanggung jawaban keuangan.
- f. Perbekalan, yaitu perencanaan, pengadaan dan pengaturan pemakai barang-barang keperluan kerja.
- g. Tata Usaha, yaitu penghimpun, pencatatan, pengolahan, pengiriman, dan penyimpanan berbagai keterangan yang diperlukan.
- h. Hubungan Masyarakat, yaitu perwujudan hubungan yang baik dan dukungan dari lingkungan masyarakat terhadap usaha kerja sama.

Dari uraian di atas, dimana jenis administrasi terdiri dari administrasi tata usaha, administrasi penduduk, administrasi keuangan dan administrasi pembanguna. Sementara unsur dari administrasi adalah



organisasi, manajemen, komunikasi, kepegawaian, keuangan dan perbekalan.

### 2.3.3 Aspek-Aspek Administrasi Desa

Tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban di mana masyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar. Terkait dengan hal tersebut, maka organisasi pemerintahan desa sebagai penyelenggara pelayanan di tingkat desa senantiasa perlu memiliki suatu daya kesanggupan, keterampilan pengetahuan terhadap pekerjaan dalam pengimplementasian tugas-tugas dan fungsi masing-masing aparat desa. Sehingga dalam proses pelayanan administrasi lebih mudah dan mampu di nilai baik oleh masyarakat.

Untuk itu, perlu untuk mengetahui aspek dari pelayanan administrasi (Prihatini, 2018: 2):

- a. Kemampuan intelektual (intelektual ability) yaitu kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktifitas mental-berpikir, menalar dan memecahkan masalah.
- b. Kemampuan Fisik (Physical Ability, yaitu kemampuan melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, keterampilan, kekuatan, dan karakteristik serupa.

### 2.4 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu tentang variabel talenta manajemen yang dilakukan oleh seorang peneliti yang bernama Dede Riyadi (2022) dengan judul penelitian yaitu “Manajemen talenta Dalam Rangka Peningkatan Kinerja Dan Karier” menyebutkan bahwa Strategi untuk mengelola talenta adalah rencana yang dipikirkan matang-matang dan teliti menemukan, melatih, dan mempertahankan personel puncak dalam suatu organisasi. Pelajaran ini menunjukkan bahwa kondisi ini signifikan, yang berarti bakat variabel manajemen yang terdiri dari tiga indikator yaitu rekrutmen dan seleksi, penempatan, dan pengembangan, akan meningkatkan kinerja pegawai sebagai hasil dari proses rekrutmen dan seleksi. Selain itu, kondisi ini adalah ditemukan signifikan oleh penelitian ini. Menggunakan penelitian kualitatif, hasilnya menunjukkan bahwa manajemen bakat merupakan aspek penting dalam keberhasilan suatu organisasi. Hal ini

disebabkan fakta bahwa manajemen bakat dapat membantu bisnis dalam meningkatkan kinerja karyawannya. Penelitian telah menunjukkan hal itu manajemen karir berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Temuan ini menunjukkan bahwa operasi organisasi dapat ditingkatkan jika stafnya memiliki tingkat tinggi baik karir maupun prestasi. Setiap perusahaan akan makmur jika mampu memaksimalkan penggunaan keterampilan yang dimiliki oleh tenaga kerjanya dan menentukan pengembaliannya pada investasi untuk setiap komitmen keuangan yang dibuatnya.

Sementara itu juga, berdasarkan hasil penelitian terdahulu tentang variabel peningkatan pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Astuti (2018) dengan judul penelitian yaitu Pengembangan Manajemen Talenta Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Kinerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening Di Brt Trans Semarang "Pt.Matra Semar Semarang", menunjukan bahwa Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengembangan manajemen telenta terhadap kualitas pelayanan dengan kinerja karaywan sebagai variabel intervening pada PT. Matra Semar Semarang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah kuesioner, wawancara dan obsevasi. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 105 orang, dengan jumlah sampel 51 orang karyawan dengan teknik simple random sampling. Analisa data yang digunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji normalitas, uji multikoloniritas, uji heterokodastisitas, analisa regresi berganda dan uji t serta uji F serta uji path analysis. Analisa yang digunakan dalam penilitain ini adalah analisa kuantitatif dan kualitatif, dimana dalam analisa tersebut menggunakan program SPSS versi 20.0. Hasil penelitian ini membuktikan enam hal, yaitu pertama, bahwa terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara rekrutmen terhadap kinerja karyawan. Kedua, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pelatihan terhadap kinerja karyawan. Ketiga, terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara kompensasi terhadap kinerja karyawan, keempat, bahwa terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara, kompetensi terhadap kinerja karyawan. Kelima, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara rekrutmen, pelatihan, kompensasi, dan kompetensi terhadap kinerja karyawan. Keenam,

terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan penelitian terdahulu di atas, peneliti menjadikan hasil dari uraian tersebut sebagai bahan acuan untuk melakukan pengembangan penelitian lebih lanjut tentang setiap variabel. Maka peneliti ingin mencari persamaan dan perbedaan hasil penelitian saat ini, dengan judul “Analisis Talent Management Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Kantor Desa Sambulu Kecamatan Ulunoyo Kabupaten Nias Selatan.

## 2.5 Kerangka Berpikir

Menurut Rachmawati, dkk (2022 :65), di dalam penelitian ilmiah, perlu dibuat kerangka berpikir melalui studi pustaka yang relevan di kaji berdasarkan landasan teori yang diperlukan untuk pembentukan hipotesis dan pembahasan hasil penelitian. Kerangka berpikir ini bertujuan untuk mengarahkan penulis dalam melakukan penelitian, sehingga tidak terjadi kesalahan data yang diambil. Suatu penelitian dikatakan baik apabila didasarkan pada suatu acuan atau landasan teori yang kokoh dan relevan.

Menurut Sugiyono (2018: 27), kerangka berpikir (framework) adalah suatu konseptualisasi sistematis mengenai variabel-variabel kunci, konsep, atau faktor-faktor yang terkait dalam suatu penelitian, serta hubungan antara variabel-variabel tersebut. Kerangka berpikir digunakan sebagai dasar atau panduan untuk mengeksplorasi dan menjelaskan fenomena yang diteliti.

Dalam menyusun kerangka berpikir, peneliti harus memperdalam dalam mempelajari laporan hasil penelitian orang lain, membaca referensi-referensi, observasi langsung pada lingkungan, atau hasil wawancara dengan para ahli.

Menurut Hardani, dkk (2020: 40), kerangka berpikir adalah sebuah model atau gambaran yang berupa konsep yang didalamnya menjelaskan tentang hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lainnya. Sebaiknya kerangka berpikir dibuat dalam bentuk diagram atau skema, dengan tujuan untuk mempermudah memahami beberapa variabel data yang akan dipelajari pada tahap selanjutnya. Kerangka berpikir dapat dikatakan sebagai rumusan-rumusan masalah yang sudah dibuat berdasarkan dengan

proses deduktif dalam rangka menghasilkan beberapa konsep dan juga proposisi yang digunakan.

### 2.5.1 Langkah-Langkah Penyusunan Kerangka Berpikir

Menurut Hardani, dkk (2020 :38), langkah-langkah penyusunan kerangka berpikir antara lain:

- a. Menentukan sebuah variabel yang lebih detail
- b. Membaca buku-buku hasil penelitian
- c. Deskripsikan teori dan hasil penelitian
- d. Menganalisis teori dan juga hasil penelitian secara kritis
- e. Menganalisis komparatif tentang teori dan hasil penelitian
- f. Sintesa kesimpulan
- g. Kerangka berpikir
- h. Hipotesis

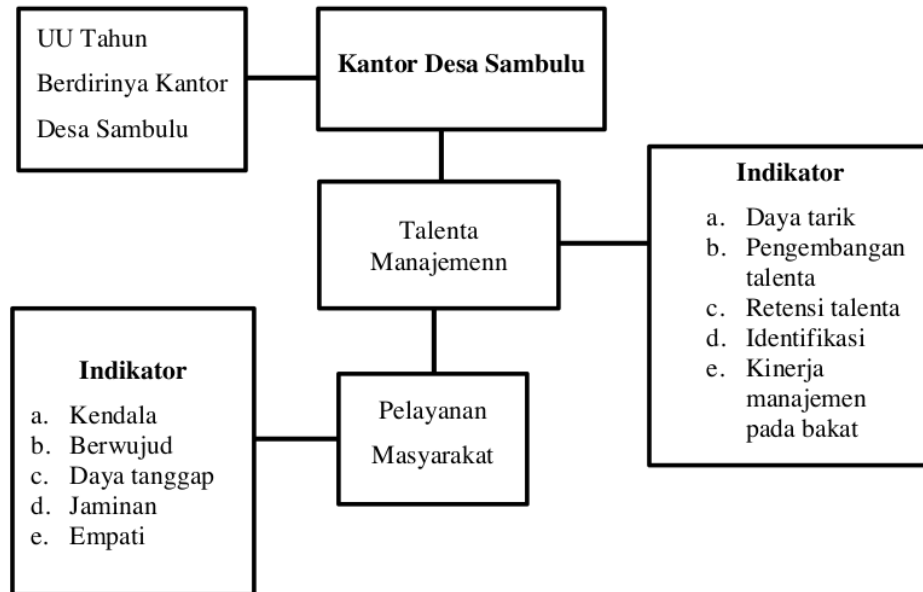
### 2.5.2 Macam-Macam Kerangka Berpikir

Menurut Hardani, dkk (2020 : 37), macam-macam kerangka berpikir antara lain:

- a. Kerangka Teoritis  
Kerangka teoritis merupakan salah satu jenis kerangka yang didalamnya menegaskan tentang teori yang dijadikan sebagai landasan serta digunakan untuk menjelaskan fenomena yang sedang diteliti.
- b. Kerangka Operasional  
Kerangka operasional adalah sebuah kerangka yang didalamnya menjelaskan tentang variabel yang diperoleh dari konsep-konsep yang sudah dipilih dan juga menunjukkan adanya hubungan antara variabel data tersebut serta menjelaskan hal apa saja yang bisa dijadikan sebagai indikator yang digunakan untuk mengukur variabel yang berhubungan.
- c. Kerangka Konseptual  
Kerangka konseptual adalah sebuah kerangka yang didalamnya menjelaskan konsep yang terdapat pada asumsi teoritis, yang kemudian digunakan untuk mengistilahkan unsur yang terdapat dalam objek yang akan diteliti serta menunjukkan adanya hubungan antara konsep tersebut.

Dari macam-macam jenis kerangka pemikiran tersebut, peneliti menggunakan kerangka konseptual. Kerangka konseptual akan membantu peneliti untuk mengidentifikasi dan mengistilahkan unsur-unsur yang terkait dengan objek penelitian, yaitu Analisis Talenta Manajemen Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Kantor Desa Sambulu Kecamatan Ulunoyo Kabupaten

Nias Selatan. Maka peneliti dapat menggambarkan kerangka berpikir penelitian sebagai berikut:



Gambar 2. 1  
Kerangka Berpikir

Sumber: Olahan Peneliti, 2023

Berdasarkan uraian kerangka berpikir di atas, maka peneliti akan menggunakan dua variabel dalam mengolah data dalam penelitian yakni talenta manajemen dan pelayanan masyarakat.

Dalam kerangka berpikir di atas, terdapat hubungan erat antara talenta manajemen dan pelayanan masyarakat di kantor desa. Dengan memiliki tim yang berbakat, mampu mengidentifikasi bakat-bakat tersebut, mengembangkannya, serta mempertahankannya, kantor desa dapat memberikan pelayanan masyarakat yang lebih baik, lebih responsif, dan lebih empatik. Kerangka berpikir hubungan talenta

manajemen dan pelayanan masyarakat di kantor Desa Sambulu melibatkan berbagai indikator yang saling terkait, daya tarik dalam konteks talenta manajemen mengacu pada sejauh mana kantor Desa dapat menarik individu berbakat untuk bergabung dalam tim, kendala dalam pelayanan masyarakat dapat timbul jika kantor desa kesulitan menarik individu berbakat yang dapat memberikana solusi yang efektif untuk permasalahan masyarakat. Pengembangan talenta manajemen melibatkan pelatihan dan pengembangan individu yang berkerja di kantor Desa Sambulu, hal ini dapat berdampak positif pada pelayanan yang masyarakat yang lebih berwujud, yang berarti pelayanan yang lebih baik, lebih tepat dan sesuai kebutuhan masyarakat. Retensi talenta mengacu pada kemampuan kantor Desa untuk mempertahankan individu berbakat dalam organisasi, jika talenta retensi baik, maka pelayanan masyarakat akan lebih ditanggapi terhadap kebutuhan dan masalah masyarakat. Identifikasi talenta dalam manajemen adalah proses mengenali individu berbakat dalam organisasi, jika identifikasi ini efektif, maka dapat memberikan jaminan bahwa kantor Desa memiliki orang-orang yang tepat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Kinerja manajemen pada bakat berkaitan dengan sejauh mana manajemen dapat mengelola dan memanfaatkan bakat yang ada, jika kinerja manajemen baik dalam hal ini maka pelayanan masyarakat akan lebih empati, dapat merespon dengan baik kebutuhan masyarakat. Keselarasan antara talenta manajemen dan pelayanan masyarakat penting untuk mencapai tujuan-tujuan pemerintahan dan kepuasan masyarakat.

## BAB III METODE PENELITIAN

### 3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

#### 3.1.1 Pendekatan Penelitian

Berdasarkan pendekatan penelitian yaitu pendekatan *cross-sectional*.

Menurut Fauzi, dkk (2022: 11), pendekatan *cross-sectional* adalah pendekatan penelitian yang dilakukan pada satu waktu tertentu. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan dari individu atau kelompok yang berbeda pada satu waktu tertentu untuk menjelaskan variasi dalam suatu variabel atau hubungan antar variabel. Pendekatan *cross-sectional* biasanya digunakan dalam penelitian yang berfokus pada perbandingan antar kelompok atau variasi dalam satu waktu tertentu.

Dalam kasus penelitian ini, pendekatan *cross-sectional* lebih tepat digunakan karena penelitian akan dilakukan pada satu waktu tertentu dan data akan dikumpulkan dari orang atau kelompok yang berbeda pada waktu yang sama. Tujuannya adalah untuk menjelaskan variabilitas dalam hubungan antar variabel pada satu waktu tertentu dan membuat kesimpulan tentang bagaimana metode pengembangan talenta manajemen aparatur desa dalam meningkatkan pelayanan masyarakat.

#### 3.1.2 Jenis Penelitian

Berdasarkan jenis data dan analisisnya, jenis penelitian dapat dibedakan menjadi tiga antara lain adalah penelitian kualitatif, kuantitatif dan penelitian gabungan kualitatif dan kuantitatif. Berikut lebih dijelaskan oleh Ibrahim, dkk (2018: 32) bahwa:

- 1) Penelitian kuantitatif, penelitian ini menggunakan data numerik atau kuantitatif yang dapat diukur dengan metode pengukuran yang tepat. Data yang digunakan dalam penelitian ini dapat berupa angka-angka, statistik, tabel, dan grafik. Analisis data dalam penelitian kuantitatif umumnya menggunakan teknik statistik, seperti regresi, uji t, anova, dan sebagainya;
- 2) Penelitian kualitatif, Penelitian ini menggunakan data deskriptif yang sulit diukur secara numerik. Data yang digunakan dalam penelitian ini umumnya berupa narasi, observasi, wawancara, atau dokumen. Analisis data dalam penelitian kualitatif umumnya menggunakan teknik analisis konten, analisis naratif, dan analisis grounded.
- 3) Penelitian gabungan (*mixed methods*), Penelitian gabungan menggunakan kedua jenis data di atas, yaitu data kuantitatif dan kualitatif. Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan pemahaman

- 4) yang lebih komprehensif tentang masalah yang diteliti. Analisis data dalam penelitian gabungan dapat menggunakan teknik statistik dan analisis kualitatif.

Penelitian kualitatif digunakan untuk memahami makna dan interpretasi subjektif yang diberikan oleh narasumber terhadap fenomena yang sedang diteliti. Penelitian kualitatif ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, atau pengamatan langsung terhadap objek penelitian. <sup>25</sup> ang diperoleh selanjutnya dianalisis secara deskriptif dan interpretatif.

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengeksplorasi dan memahami lebih dalam tentang Metode Pengembangan Talenta Manajemen Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat dimana peneliti akan mengumpulkan data melalui wawancara dengan narasumber . Data yang diperoleh akan dianalisis secara deskriptif dan interpretatif, sehingga dapat menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam dan rinci tentang fenomena yang sedang diteliti.

### 3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah faktor-faktor yang diamati atau diukur dalam sebuah penelitian. Variabel-variabel tersebut menjadi fokus penelitian dan dapat memengaruhi hasil penelitian.

Berikut yang menjadi variabel penelitian:

1. Menurut (Wibowo et al., 2017) mengartikan bahwa manajemen talenta adalah sebuah konsep yang dimulai dari bagaimana bisa merencanakan, mendapatkan, mengembangkan, dan mempertahankan sebuah bakat dalam organisasi atau perusahaan.
2. Hardiyansyah (Suryantoro, 2020 :224) pengertian pelayanan bagi masyarakat yaitu melayani keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.



### **3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

#### **3.3.1 Lokasi Penelitian**

Tempat penelitian ini dilakukan di Kantor Desa yang beralamatkan di Desa Sambulu Kecamatan Ulunoyo Kabupaten Nias Selatan.

#### **3.3.2 Jadwal Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan selama periode enam bulan, dimulai pada bulan April hingga September 2023. Dalam periode tersebut, penelitian akan dilakukan secara bertahap dan berkesinambungan untuk memastikan data yang diperoleh akurat dan terpercaya serta hasil yang didapat dapat memberikan manfaat bagi aparaturnya di Desa Sambulu Kecamatan Ulunoyo Kabupaten Nias Selatan.

### **3.4 Sumber Data**

Berdasarkan jenisnya, sumber data dapat dibagi menjadi dua kategori utama, yaitu sumber data primer dan sekunder.

Menurut Hair Jr, dkk (2017: 36), Sumber data primer (Primary data): Merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Contohnya, survei, wawancara, observasi, eksperimen, dan sebagainya. Sumber data primer biasanya dihasilkan oleh peneliti atau penulis sendiri, dan merupakan data yang spesifik untuk tujuan penelitian atau penulisan tertentu. Sedangkan sumber data sekunder (Secondary data): Merupakan data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain dan tersedia untuk digunakan. Contohnya, data dari instansi pemerintah, organisasi, situs web, jurnal, buku, dan sebagainya. Sumber data sekunder biasanya digunakan untuk menunjang analisis dan pembahasan pada penelitian atau penulisan, dan dapat memberikan informasi yang lebih luas mengenai topik yang sedang dibahas.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti menggunakan jenis data primer karena metode yang digunakan dalam mencari sumber datanya adalah observasi, wawancara, dokumentasi, dan sebagainya.

### **3.5 Instrumen Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis kualitatif, sehingga dalam penelitian kualitatif alat atau instrumen utama pengumpulan data adalah manusia atau

peneliti itu sendiri dengan cara mengamati dan mengambil data penelitian. Untuk memperoleh hasil yang akurat, maka peneliti harus mendapatkan data yang valid sehingga tidak sembarangan narasumber yang diwawancarai.

Tabel 3.1 Sumber Data Penelitian

No	Nama	Informan	Ket.
1.	Tolomano Halawa	Kepala Desa Sambulu (Informan Utama)	1
2.	a. Yuvensius Halawa b. Sumilina Ndruru c. Odyelia Halawa d. Fani Renita Anjelina Nasional e. Fatoro Halawa	a. Masyarakat b. Masyarakat c. Masyarakat d. Masyarakat  e. Masyarakat (Informan Pendukung)	5

Sumber: Dokumen Desa Sambulu, 2023

Menurut Gulo (2018:1) bahwa instrumen merupakan alat pengumpul data yang sangat penting untuk membantu perolehan data lapangan. Sebelum menyusun instrumen penelitian, penting untuk diketahui pula bentuk-bentuk instrumen yang digunakan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bentuk instrumen Observasi
2. Bentuk instrumen wawancara
3. Bentuk instrumen Dokumentasi

untuk mendapatkan informasi yang jelas dan mendalam tentang berbagai aspek yang berhubungan dengan permasalahan penelitian. Dalam pengumpulan data, pihak pencari informasi melakukan wawancara langsung berupa serangkaian tanya jawab kepada informan (narasumber).

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses mengumpulkan informasi atau fakta-fakta yang relevan dengan suatu topik atau masalah tertentu. Tujuan dari

pengumpulan data adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang suatu fenomena atau situasi yang sedang diteliti.

Salah satu langkah strategis terpenting dalam penelitian adalah teknik pengumpulan data, karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk memperoleh data. Jika peneliti tidak memahami teknik pengumpulan data yang diperlukan, maka ia tidak akan dapat mengumpulkan data yang memenuhi standar yang telah ditetapkan (Abdussamad, 2021: 142). Metode pengumpulan data dapat bervariasi, tergantung pada jenis data yang diinginkan dan sumber data yang tersedia. Beberapa metode pengumpulan data yang umum digunakan dalam penelitian adalah wawancara, kuesioner, observasi, dan analisis dokumen. Setelah data terkumpul, peneliti dapat menganalisis dan menginterpretasikan data untuk mengambil kesimpulan atau membuat rekomendasi.

Berdasarkan sumber data yang digunakan oleh peneliti, maka teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara. Ada beberapa jenis wawancara dalam penelitian, di antaranya (Abdussamad, 2021: 146):

- a) Wawancara Terstruktur: diajukan sudah sebelumnya dan diulang pada semua partisipan. Wawancara ini digunakan untuk mengumpulkan data kuantitatif.
- b) Wawancara Tak Terstruktur: Pertanyaan yang diajukan tidak diatur sebelumnya, sehingga partisipan memiliki kebebasan dalam menjawab pertanyaan. Wawancara ini digunakan untuk mengumpulkan data kualitatif.
- c) Wawancara Semi-Terstruktur: Gabungan dari wawancara terstruktur dan tak terstruktur, dimana beberapa pertanyaan sudah ditentukan sebelumnya dan beberapa pertanyaan dibiarkan terbuka. Wawancara ini digunakan untuk mengumpulkan data kualitatif dan kuantitatif.

Dari pendapat di atas, peneliti lebih memilih wawancara terstruktur dikarenakan dengan adanya pertanyaan yang sudah ditentukan sebelumnya, wawancara terstruktur dapat membantu meningkatkan validitas hasil penelitian. Hal ini karena pertanyaan yang sama diajukan pada semua partisipan, sehingga memungkinkan untuk membandingkan dan menganalisis data dengan lebih mudah.

Untuk memastikan kelancaran dan kefokusannya wawancara terstruktur, peneliti perlu menyusun kisi-kisi pertanyaan berdasarkan 5W+1H, yaitu apa,

siapa, kapan, mengapa, di mana, dan bagaimana. Kisi-kisi tersebut berbentuk matriks yang membantu peneliti dalam merancang pertanyaan yang relevan dengan tujuan dan masalah penelitian. Fungsi dari kisi-kisi tersebut adalah untuk menetapkan cakupan atau topik wawancara yang akan diteliti. Berikut adalah pedoman wawancara yang telah disusun oleh peneliti:

### 3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan suatu proses sistematis dalam mencari dan mengorganisasikan data yang telah dikumpulkan dari sumber seperti wawancara, catatan lapangan, dan dokumen. Proses tersebut mencakup pengorganisasian data ke dalam kategori, penguraian data menjadi unit-unit yang lebih kecil, penyintesaan data, identifikasi pola, penekanan pada data penting yang akan dipelajari, dan pembuatan kesimpulan yang dapat dengan mudah dipahami oleh peneliti maupun orang lain. Artinya semua analisis data kualitatif akan mencakup penelusuran data, melalui catatan-catatan (pengamatan lapangan) untuk menemukan pola-pola budaya yang dikaji oleh peneliti (Mantja dalam Gunawan, 2016: 210).

Model Miles dan Huberman adalah salah satu model analisis data kualitatif yang populer digunakan di lapangan. Model ini terdiri dari tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berikut prosedur dalam melakukan analisis data (Abdussamad, 2021: 176):

“Tahap pertama adalah reduksi data, yang bertujuan untuk mempersempit fokus analisis pada hal-hal yang relevan dengan pertanyaan penelitian atau tujuan analisis. Dalam tahap ini, data awal yang diperoleh dari observasi, wawancara, atau dokumentasi akan diorganisir dan dijaring sehingga dapat diidentifikasi tema atau pola yang muncul secara konsisten. Reduksi data dapat dilakukan melalui teknik-teknik seperti coding, sorting, dan memilih sampel yang representatif.

Tahap kedua adalah penyajian data, yang melibatkan pengorganisasian data yang sudah direduksi sehingga dapat dibaca, dipahami, dan dianalisis. Dalam tahap ini, data yang telah diorganisir dan dijaring akan dijelaskan secara naratif atau visual dengan menggunakan tabel, grafik, atau diagram. Penyajian data akan membantu peneliti memperoleh pemahaman yang lebih dalam tentang pola dan tema yang muncul dari data.

Tahap ketiga adalah penarikan kesimpulan, yang bertujuan untuk menafsirkan hasil analisis dan membuat kesimpulan. Dalam tahap ini, data yang sudah diorganisir dan dijelaskan akan dihubungkan dengan teori atau kerangka pemikiran yang relevan untuk mengembangkan pemahaman yang lebih mendalam tentang fenomena yang diamati. Penarikan kesimpulan juga dapat dilakukan melalui triangulasi, yaitu membandingkan hasil analisis dari berbagai sumber data atau metode analisis yang berbeda”.

Secara keseluruhan, model Miles dan Huberman dapat menjadi alat yang berguna untuk analisis data kualitatif di lapangan. Model ini memberikan kerangka kerja yang sistematis untuk mengorganisir dan menganalisis data secara efektif sehingga dapat dihasilkan penjelasan dan pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang diamati. Namun, model ini juga dapat dimodifikasi atau dikombinasikan dengan model analisis data lainnya agar sesuai dengan kebutuhan penelitian atau tujuan analisis yang spesifik.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Deskripsi lokasi penelitian

#### 4.1.1 Sejarah Kantor Desa Sambulu Kecamatan Ulunoyo

##### **Kabupaten Nias Selatan**

Sejak tahun 1927 desa Sambulu masih menginduk dengan Kecamatan Lolowau akan tetapi sejak itu dan akibat dari penambahan penduduk maka desa sambulu di mekarkan dengan Kecamatan Lolowau dan Desa Sambulu sampai saat ini menginduk dengan kecamatan Ulunoyo dan juga sekaligus sistem pemerintahannya secara teritorial menginduk dengan kecamatan Ulunoyo sampai dengan saat ini Kepala Desa Sambulu telah berganti sebanyak 12 kali sejak berdirinya Desa Sambulu pada tahun 1927 dan sampai saat ini.

Asal-usul Desa Sambulu terjadi pergeseran waktu dan akibat dari kejamnya penjajahan yang mengakibatkan para orang tua mencari keselamatan diri dan lari dari ketakutan maka membentuk satu Desa yang namanya Sambulu (bersatu) namun sampai saat ini telah mempunyai sistem pemerintahannya menyatukan diri dengan pemerintahan Kecamatan Ulunoyo.

Nama-nama Demang/Lurahan/Kepala Desa sebelum dan sesudah berdirinya Desa Sambulu

**Tabel 4.1**  
**Sejarah Pemerintahan Desa**

No	Periode	Nama Kepala Desa
1	1927-1930	Balugulaoho Halawa
2	1930-1935	Lauruanaa Halawa
3	1935-1939	Ligimbowo Halawa
4	1939-1945	Faulumbowo Halawa
5	1945-1948	Fatihuku Halawa

6	1948-1952	Falumbowo Halawa
7	1952-1984	Fasahuku Ndruru
8	1984-2004	Taliatulo Halawa
9	2004-2010	Taliatu Halawa
10	2010-2016	Tafofogo II Halawa,A.Ma.Pd
11	2016-2019	Fatisokhi Ndruru
12	2019-2025	Tolomano Halawa

#### 4.1.2 Visi Misi Kantor Desa Sambulu

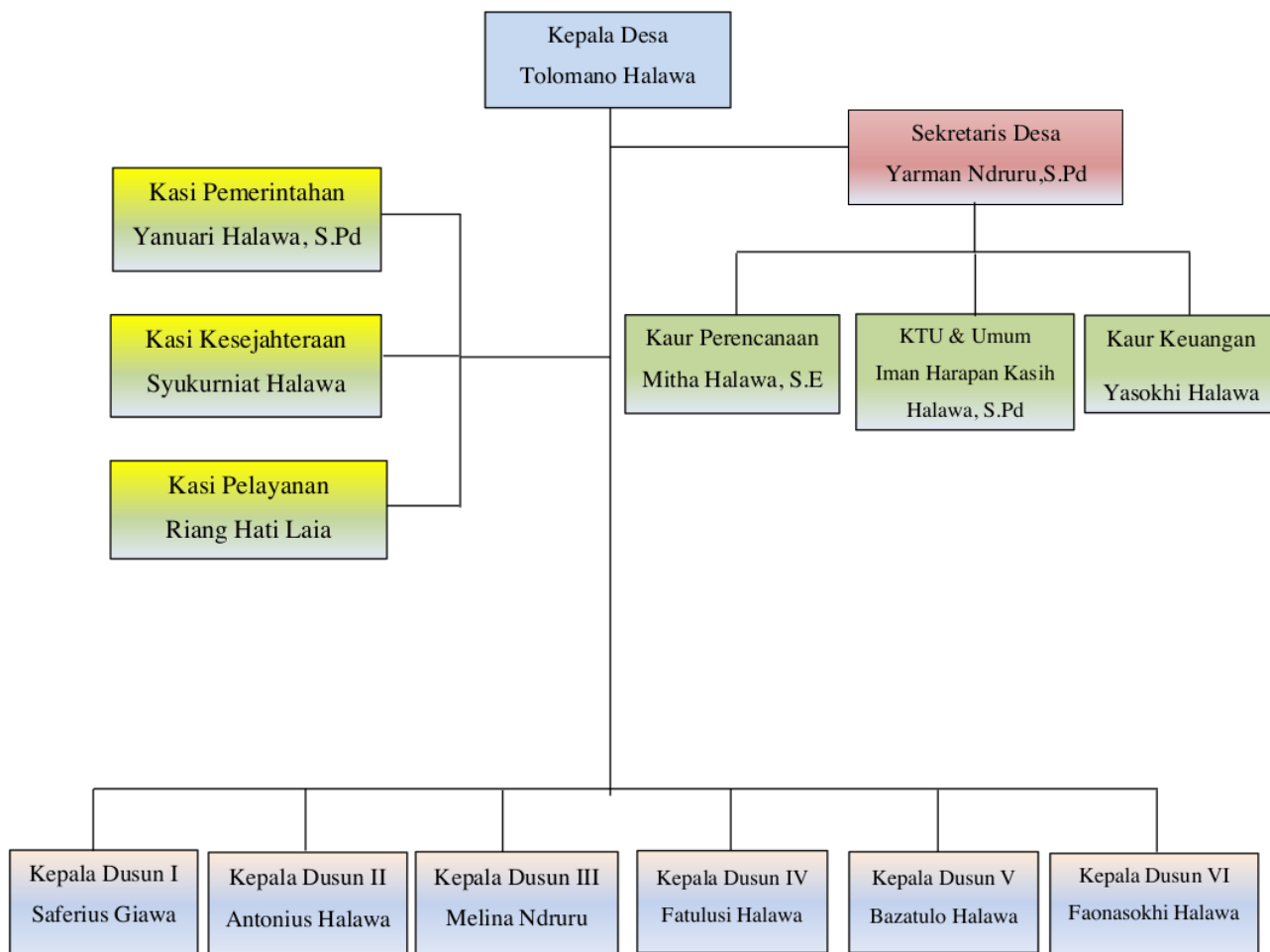
Visi : terwujudnya penyelenggaraan pemerintah desa yang siap bersaing,dalam pembangunan,pemberdayaan masyarakat dan pembinaan masyarakat yang berkualitas

Misi :

1. Mewujudkan keamanan dan ketertiban di lingkungan Desa Sambulu
2. Meningkatkan kesehatan, kebersihan Desa serta mengusahakan Jaminan Kesehatan Masyarakat melalui program pemerintah.
3. Mewujudkan dan meningkatkan tata kelola pemerintahan Desa yang baik.
4. Meningkatkan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat desa dan daya saing desa.
5. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat Desa dengan mewujudkan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) dan program lain untuk membuka lapangan kerja bagi masyarakat Desa.
6. Meningkatkan sarana dan prasarana dari segi fisik, ekonomi, pendidikan, kesehatan dan kebudayaan di desa.
7. Meningkatkan kehidupan yang harmonis, toleran, saling menghormati dalam kehidupan berbudaya dan beragama di desa Sambulu.
8. Mengedepankan kejujuran, keadilan, transparansi dalam kehidupan sehari – hari baik dalam pemerintahan maupun dengan masyarakat desa.

### 4.1.3 Struktur Organisasi Kantor Desa Sambulu

**Gambar 4.1**  
**Struktur organisasi kantor desa Sambulu**





#### 4.1.4 Uraian <sup>1</sup> Tugas Pokok dan Fungsi Perangkat Desa Tugas Pokok

##### Dan Fungsi Perangkat Desa Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 43 tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas PP Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas PP Nomor 43 Tahun 2014 Tentang Peraturan Pelaksanaan Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa;
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2015 Tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pemerintah Desa;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Sukabumi Nomor 9 Tahun 2015 tentang Desa;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Permendagri Nomor 83 Tahun 2015 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2018 Tentang Pengelolaan Keuangan Desa

#### 4.1.5 Kedudukan, Tugas Dan Wewenang Kepala Desa Kedudukan Kepala Desa

1. Kepala Desa berkedudukan sebagai Kepala Pemerintah Desa yang memimpin penyelenggaraan Pemerintahan Desa.
2. Kepala Desa bertugas menyelenggarakan Pemerintah Desa, melaksanakan pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat Desa.
3. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Kepala Desa memiliki fungsi sebagai berikut :

4. Penyelenggaraan Pemerintahan Desa;
5. Pelaksanaan pembangunan;
6. Pembinaan kemasyarakatan;
7. Pemberdayaan masyarakat; dan
8. Penjaga hubungan kemitraan dengan lembaga masyarakat dan lembaga lainnya.

➤ Wewenang Kepala Desa

Dalam menjalankan tugasnya, Kepala Desa berwenang diantaranya:

1. Memimpin Penyelenggaraan Pemerintahan Desa;
2. Mengangkat dan Memberhentikan Perangkat Desa;
3. Memegang Kekuasaan Pengelolaan Keuangan dan Aset Desa;
4. Menetapkan Peraturan Desa;
5. Menetapkan APBDES;
6. Membina Kehidupan Masyarakat Desa;
7. Membina Ketentraman dan Ketertiban Masyarakat Desa;
8. Membina dan meningkatkan perekonomian Desa serta mengintegrasikannya agar mencapai perekonomian skala produktif untuk sebesar-besarnya kemakmuran Masyarakat Desa;
9. Mengembangkan sumber pendapatan Desa;
10. Mengusulkan dan menerima pelimpahan sebagian kekayaan Negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat Desa;
11. Mengembangkan kehidupan sosial budaya masyarakat Desa
12. Memanfaatkan teknologi tepat guna;
13. Mengoordinasikan pembangunan Desa secara partisipatif;
14. Mewakili Desa didalam dan diluar pengadilan atau menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
15. Melaksanakan wewenang lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

➤ Fungsi Sekretaris Desa atau Juru Tulis

1. Melaksanakan tugas ketatausahaan seperti: tata naskah, admistrasi surat menyurat, arsip dan ekspedisi;

2. Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti: tata naskah, administrasi surat-menyurat, arsip dan ekspedisi;
3. Melaksanakan urusan umum seperti: penataan administrasi Perangkat Desa, penyediaan prasarana Perangkat Desa dan kantor, penyiapan Rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum;
4. Melaksanakan urusan keuangan seperti: pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan Kepala Desa, Perangkat Desa, BPD, dan lembaga Pemerintahan Desa lainnya;
5. Melaksanakan urusan perencanaan seperti; menyusun rencana APBDesa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan Laporan.

#### **4.1.6 Tugas Pokok Dan Fungsi Kepala Seksi Kesejahteraan**

Tugas Kepala seksi kesejahteraan:

Kepala Seksi Kesejahteraan bertugas sebagai membantu Kepala Desa sebagai pelaksana tugas operasional.

Fungsi Kepala Seksi Kesejahteraan:

1. Perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan evaluasi pelaksanaan program pembangunan Desa, dan pemberdayaan masyarakat;
2. Penginventarisir dan pemantauan pelaksanaan pembangunan dan administrasi pembangunan tingkat Desa;
3. Perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelaksanaan peningkatan sarana dan prasarana pembangunan Desa;
4. Pelaksanaan kegiatan sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga dan karang taruna;
5. Penyiapan konsep Rancangan Peraturan Desa tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa, Rencana Kerja Pemerintah Desa serta peraturan Desa lainnya sesuai bidang tugasnya;
6. Pelayanan kepada masyarakat;

7. Penyusunan laporan pelaksanaan seluruh kegiatan sesuai bidang tugasnya;
8. Pemberian saran dan pertimbangan kepada Kepala Desa mengenai kebijakan dan tindakan yang akan diambil di bidang tugasnya; dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Kepala Desa.

#### **4.1.7 Tugas Pokok Dan Fungsi Kepala Seksi Pelayanan**

➤ Tugas kepala seksi pelayanan

Kepala Seksi Pelayanan bertugas sebagai membantu Kepala Desa sebagai pelaksana tugas operasional.

➤ Fungsi kepala seksi pelayanan

1. Penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat;
2. Peningkatan upaya partisipasi masyarakat;
3. Perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan evaluasi kegiatan penyandang masalah kesejahteraan sosial dan bidang sosial lainnya; Perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan evaluasi kegiatan pelestarian nilai sosial budaya masyarakat dan ketenagakerjaan; Perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan evaluasi pelaksanaan kegiatan keagamaan;
4. Penyiapan konsep Rancangan Peraturan Desa sesuai bidang tugasnya;
5. Pelayanan kepada masyarakat;
6. Penyelenggaraan pengembangan peran serta dan keswadayaan masyarakat;
7. Penyusunan laporan pelaksanaan seluruh kegiatan sesuai bidang tugasnya;
8. Pemberian saran dan pertimbangan kepada Kepala Desa mengenai kebijakan dan tindakan yang akan diambil di bidang tugasnya; dan
9. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Kepala Desa.

#### 4.1.8 Tugas Pokok Dan Fungsi Kepala Urusan Tata Usaha Dan Umum

➤ Tugas Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum

Kepala Urusan Umum bertugas Membantu Sekretaris Desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.

➤ Fungsi Kepala Urusan TU dan Umum

Kepala Urusan TU dan Umum memiliki fungsi pelaksanaan urusan ketatausahaan seperti

Administrasi surat menyurat;

1. Administrasi surat menyurat;
2. Arsip;
3. Ekspedisi;
4. Penataan administrasi perangkat desa;
5. Penyediaan prasarana Perangkat Desa dan kantor;
6. Penyiapan rapat;
7. Pengadministrasian aset;
8. Inventarisasi;
9. Perjalanan dinas;
10. Pelayanan umum; dan
11. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Sekretaris Desa atau Kepala Desa.

#### 4.1.9 Tugas Pokok Dan Fungsi Kepala Urusan Perencanaan

➤ Tugas Kepala Urusan Perencanaan

Kepala Urusan Perencanaan bertugas membantu Sekretaris Desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.

➤ Fungsi Kepala Urusan Perencanaan

Kepala Urusan Perencanaan memiliki fungsi pengoordinasikan urusan perencanaan seperti :

1. Menyusun rencana APBDesa;
2. Menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan;
3. Melakukan monitoring dan evaluasi program;

4. Penyusunan laporan; dan
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Sekretaris Desa atau Kepala Desa.

#### **4.1.10 Tugas Pokok Dan Fungsi Kepala Urusan Keuangan**

##### ➤ Tugas Kepala Urusan Keuangan

Kepala Urusan Keuangan bertugas membantu Sekretaris Desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.

##### ➤ Fungsi Kepala Urusan Keuangan

Kepala Urusan Keuangan memiliki fungsi melaksanakan urusan keuangan seperti :

1. Pengurusan administrasi keuangan;
2. Administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran;
3. Verifikasi administrasi keuangan, administrasi penghasilan Kepala Desa, Perangkat Desa, BPD, dan lembaga Pemerintahan Desa lainnya; serta
4. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Sekretaris Desa atau Kepala Desa.

#### **4.1.11 Tugas Pokok Dan Fungsi Kepala Dusun**

##### ➤ Tugas Kepala Dusun

Kepala Dusun berkedudukan sebagai unsur pelaksana tugas Kepala Desa dalam wilayah kerjanya. Kadus mempunyai tugas menjalankan kegiatan Kepala Desa dalam kepemimpinan Kepala Desa di wilayahnya.

##### ➤ Fungsi Kepala Dusun

1. Pembinaan ketrentaman dan ketertiban, pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, mobilitas kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah kerjanya;
2. Penyusunan perencanaan dan pengawasan pelaksanaan pembangunan di wilayah kerjanya;
3. Pembinaan kemsyarakatan dalam meningkatkan kemampuan dan

- kesadaran masyarakat dalam menjaga lingkungan;
4. Pelaksanaan upaya-upaya pemberdayaan masyarakat dalam menunjang kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan;
  5. Pelayanan kepada masyarakat;
  6. Pelaporan pelaksanaan tugas di wilayah kerjanya kepada Kepala Desa;
  7. Pemberian saran dan pertimbangan kepada Kepala Desa mengenai Kebijakan dan tindakan yang akan diambil di bidang tugasnya; dan
  8. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Kepala Desa.

#### 4.2 Analisis Hasil Wawancara

wawancara dilakukan oleh peneliti di tempat penelitian secara langsung dengan menemui langsung informan kunci dan informan pendukung yaitu untuk mengetahui pengembangan manajemen talenta aparatur desa dalam meningkatkan pelayanan di kantor Desa Sambulu Kecamatan Ulunoyo Kabupaten Nias Selatan.

##### 4.2.1 Manajemen Talenta

###### 1. Daya Tarik

Daya tarik ini dalam arti untuk berhasil dalam menarik bakat, organisasi perlu memiliki strategi yang tepat dengan mempunyai prinsip, etika dan bisa membangun reputasi yang kuat serta mempunyai perbedaan dengan perusahaan lain agar bisa bertahan dan serta berkompetitif

Hal ini dipaparkan berdasarkan wawancara yang dilakukan langsung kepada Bapak Tolomano Halawa selaku Kepala Desa tanggal Rabu, 25 Agustus 2023 pada pukul 08:00 WIB tentang apakah yang menjadi daya tarik utama talenta Aparatur di kantor Desa Sambulu ? mengatakan bahwa:

*“Daya tarik utama talenta aparatur di kantor desa bisa bervariasi tergantung pada prioritas dan kebutuhan kantor desa tertentu. Namun, ada beberapa faktor umum yang biasanya menjadi daya tarik utama bagi talenta aparatur di*

*kantor desa antara lain pelayanan yang baik kepada masyarakat, keahlian yang dimiliki oleh perangkat desa dalam hal mengurus administrasi, integritas yang tinggi dan etika kerja yang baik sehingga mendapat kepercayaan dari masyarakat”.*

Selanjut dilanjutkan oleh Odyelia Halawa selaku masyarakat tentang apakah yang menjadi daya tarik utama talenta aparatur di kantor desa sambulu? Mengatakan bahwa:

*“Yang menjadi daya tarik di kantor desa sambulu khususnya tentang talenta aparatur yaitu dimana mereka memiliki komunikasi yang baik kepada masyarakat dan mampu berinteraksi dengan baik, apalagi mereka memiliki ide-ide yang bersifat membangun dan solusi atas permasalahan desa yang merupakan daya tarik masyarakat khususnya pribadi saya sendiri dan saya rasa juga begitu pun dengan masyarakat yang lain”.*

## 2. Pengembangan Talenta

Dalam dunia organisasi terdapat persaingan yang sempurna serta membuat perusahaan atau organisasi harus mengembangkan karyawannya yang mempunyai bakat untuk bisa lebih cepat mencapai produktivitas. Maka dari itu, perlu menanamkan pengembangan bakat dari pribadi karyawan itu sendiri serta dianggap sebagai tolok ukur yang berhasil bagi perusahaan atau organisasi untuk meningkatkan keterampilan karyawan yang berkualifikasi tinggi.

Pertanyaan selanjutnya yang di ajukan peneliti kepada Bapak Tolomano Halawa selaku kepala desa tentang Bagaimana strategi yang digunakan Aparatur Desa untuk meningkatkan talenta manajemen sudah sesuai atau belum? Mengatakan bahwa:

*“Strategi yang digunakan oleh Aparatur Desa untuk meningkatkan talenta manajemen dapat bervariasi tergantung pada kondisi dan kebutuhan spesifik di tingkat desa tersebut. Namun, ada beberapa langkah umum yang dapat diambil untuk mengukur apakah talenta manajemen sudah sesuai atau belum misalnya identifikasi kebutuhan manajemen diantaranya pemahaman yang baik mengenai masalah desa, pengelolaan sumber daya manusia. Selanjutnya melakukan evaluasi kompetensi aparatur desa diantaranya penilaian kinerja, wawancara, survey untuk*



*mengetahui kelemahan dan kekuatan dalam hal manajemen”.*

Hal serupa ditambahkan oleh Yuvensius Halawa selaku masyarakat Desa Sambulu tentang Bagaimana strategi yang digunakan aparatur desa untuk meningkatkan talenta manajemen sudah sesuai atau belum? Mengatakan bahwa:

*“Jika ditanya Strategi yang digunakan aparatur di desa Sambulu untuk meningkatkan talenta manajemen masih belum sesuai karena mereka hanya mengikuti, menjalankan petunjuk dan strategi dari Kepala Desa saja, kalau strategi yang mereka buat tidak ada. Sedangkan strategi yang telah dibuat oleh Kepala Desa saja untuk melaksanakan aparatur Desa Sambulu masih belum mampu menjalankan tugasnya masing-masing”.*

Pertanyaan selanjutnya kepada Bapak Tolomano Halawa selaku Kepala Desa tentang Bagaimana metode untuk melakukan program pengembangan bakat dalam meningkatkan keterampilan Aparatur Desa? Mengatakan bahwa:

*“Program pengembangan bakat untuk meningkatkan keterampilan aparat desa dapat diimplementasikan dengan berbagai metode dan pendekatan misalnya pelatihan dan workshop yaitu melakukan pelatihan kepada aparatur desa dalam berbagai bidang seperti administrasi, manajemen keuangan, komunikasi, dan pelayanan masyarakat, yang mana kami mengundang pemateri atau narasumber yang ahli dibidangnya untuk memberikan wawasan dan pengetahuan yang baru kepada aparat desa”.*

Ditambahkan oleh Bapak Fatoro Halawa selaku masyarakat tentang Bagaimana metode untuk melakukan program pengembangan bakat dalam meningkatkan keterampilan Aparatur Desa? Mengatakan bahwa:

*“Program pengembangan bakat untuk meningkatkan keterampilan aparatur desa khususnya desa sambulu ini, misalnya melakukan evaluasi kerja berkala untuk mengidentifikasi area di mana kinerja aparat desa perlu ditingkatkan, mengadakan sosialisasi best practice artinya Mengadakan pertemuan rutin di antara aparat desa dari berbagai desa untuk berbagi pengalaman, praktik terbaik,*

*dan pembelajaran bersama sehingga program atau metode yang hendak dilakukan kedepan bisa berguna demi kemajuan desa sambulu”.*

Pertanyaan selanjutnya kepada Bapak Tolomano Halawa tentang Bagaimana metode pengembangan talenta Aparatur Desa yang dilakukan di kantor Desa Sambulu dalam meningkatkan pelayanan masyarakat? Mengatakan bahwa:

*“Pengembangan talenta khususnya aparatur desa itu merupakan langkah penting dalam meningkatkan pelayanan yang baik kepada masyarakat khususnya di kantor desa sambulu. Namun metode pengembangan talenta yang kami lakukan di kantor desa sambulu saat ini yaitu pelatihan kepada seluruh aparatur desa dan juga melakukan evaluasi kinerja, sehingga dari metode yang hendak kami laksanakan tersebut dapat memberikan umpan balik yang baik”.*

### 3. Retensi Talenta

Jika dalam perusahaan mempunyai karyawan dengan talenta yang tepat dan ditempatkan di tempat yang seharusnya akan membuat perusahaan lebih produktif dan dapat bersaing dengan pesaingnya.

Kemudian pertanyaan selanjutnya kepada Bapak Tolomano Halawa tanggal Rabu, 28 Agustus 2023 pada pukul 10.00 WIB tentang Menurut Bapak, apakah faktor terpenting yang berkontribusi terhadap retensi talenta Aparatur di kantor Desa Sambulu ? mengatakan bahwa:

*“Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap retensi talenta Aparatur di kantor Desa dapat bervariasi tergantung pada situasi dan kebijakan yang ada di desa tersebut. Namun, retensi talenta aparatur di kantor desa khususnya desa sambulu ini dianggap sangat penting dalam mempertahankan talenta aparatur desa misalnya kebijakan dari lingkungan kerja misalnya upah yang kompetitif, fasilitas kerja yang baik itu bisa mempengaruhi retensi talenta aparatur desa dan yang paling penting kesempatan pengembangan karir yang diberikan kepada setiap aparatur desa”.*

Dilanjutkan oleh bapak Fataro Halawa tentang apakah faktor terpenting yang berkontribusi terhadap retensi talenta Aparatur di kantor Desa Sambulu ? mengatakan bahwa:

*“Hal yang paling penting untuk berkontribusi terhadap retensi talenta di kantor desa kesempatan pengembangan karir serta komunikasi dan keterlibatan terhadap segala kegiatan yang dilakukan sehingga aparatur desa bisa mencari pengalaman dari kegiatan-kegiatan yang dilakukan itu bisa menjadi faktor yang paling penting dalam hal retensi talenta”.*

#### 4. Identifikasi

Identifikasi adalah proses pengenalan, menempatkan objek atau individu dalam sebuah kelas sesuai dengan karakteristik tertentu.

Selanjutnya pertanyaan kepada bapak Tolomano Halawa selaku Kepala Desa tentang Apakah identifikasi yang dilakukan untuk mengatasi tantangan talenta Aparatur dalam pekerjaan ? Mengatakan bahwa:

*“Mengatasi tantangan talenta Aparatur dalam pekerjaan memerlukan serangkaian tindakan identifikasi dan penanganan misalnya melakukan analisis jabatan secara mendalam guna mengetahui keterampilan yang dimiliki masing-masing dari aparatur desa sehingga jabatan yang diberikan sesuai dengan kemampuan mereka dan kemudian melakukan wawancara atau konsultasi kepada masing-masing aparatur mengenai tantangan ataupun kesulitan dalam pekerjaan mereka”.*

Pertanyaan selanjutnya kepada Bapak Tolomano Halawa selaku kepala Desa sambulu tentang Bagaimana mengidentifikasi Aparatur Desa bertalenta tinggi dan strategi apa yang digunakan untuk mengembangkan keterampilan Aparatur Desa? Mengatakan bahwa:

*“Untuk mengetahui bahwasanya aparatur desa bertalenta tinggi yaitu dengan cara melihat kinerja nya selama beberapa bulan ataupun tahun untuk menilai apakah tugas yang diberikan di jalan kan dengan baik dan untuk mengembangkan keterampilan yang dimiliki oleh aparatur desa mungkin itu kembali kepada pribadi masing-masing*

*namun saya mengajukan mereka untuk berkarir juga di luar guna mendapatkan pengalaman”.*

#### 5. Performance management of talent

Manajemen talenta bertujuan untuk mempertahankan karyawan yang efisien dan berkinerja tinggi, sedangkan manajemen kinerja bertujuan untuk menetapkan tujuan, aktivitas, dan target kinerja sesuai dengan rencana akuntabilitas individu dan mengukur kinerja secara berkala – tahunan atau triwulanan.

Pertanyaan selanjutnya kepada Bapak Tolomano Halawa tentang Bagaimana mempertahankan Aparatur yang memiliki retensi talenta dalam kinerja yang terbaik? Mengatakan bahwa:

*“Mempertahankan aparatur desa yang memiliki retensi talenta baik dengan cara memberikan tugas yang sesuai dengan keahlian mereka, memberikan penghargaan kepada aparatur sebagai tanda apresiasi atas kinerja yang baik sehingga dari cara tersebut bisa menggerakkan hati para aparatur lain untuk memberikan kemampuan yang lebih untuk kinerja mereka demi memajukan desa sambulu”.*

Dilanjutkan dengan pertanyaan tentang Menurut Bapak, Bagaimana cara untuk menilai atau mengukur kinerja Aparatur Desa? Mengatakan bahwa:

*“Seperti yang saya katakan tadi untuk menilai kinerja aparatur desa khususnya desa sambulu yaitu kita bisa melihat dari kinerjanya setiap hari apakah sudah sesuai dengan apa yang di berikan ataupun tidak dan mungkin jika tidak sesuai akan diberikan pemahaman tentang tugas yang akan diberikan kepada aparatur dan sejauh ini saya lihat kinerja setiap aparatur kantor desa sambulu bisa dikatakan ada beberapa yang keolahan dan sedikit kesalahan dalam beberapa dibidang pekerjaan, dan bisa dikatakan juga kinerja aparatur sudah cukup baik namun masih perlu ditingkatkan lagi”.*

Pertanyaan terakhir yang diajukan kepada Bapak Tolomano Halawa selaku Kepala Desa tentang Bagaimana penerapan talenta kinerja Aparatur yang berbakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat ? Mengatakan bahwa:

*“Saya katakan bahwa setiap aparatur desa sambulu memiliki talenta dan kinerja yang baik sesuai dengan keahlian mereka namun bakat untuk melayani keperluan masyarakat tentunya saya menugaskan orang-orang yang sabar untuk melayani keperluan jika ada masalah terkait kebutuhan yang hendak masyarakat ingin sampaikan kepada aparatur desa dan juga mampu memberikan solusi yang baik atas masalah yang dihadapi oleh masyarakat tersebut artinya memiliki keterbukaan yang baik kepada masyarakat”.*

#### **4.2.3. Pelayanan Masyarakat**

##### **1. Realibility**

Realibility merupakan yang ditandai pemberian pelayanan dengan tepat dan benar.

Pertanyaan selanjutnya diajukan kepada Yuvensius Halawa selaku masyarakat Desa Sambulu pada hari sabtu, 02 September 2023 pada pukul 13:00 WIB tentang Menurut anda apakah pemberian pelayanan yang dilakukan Aparatur Desa Sambulu sesuai dengan harapan atau keluhan masyarakat? mengatakan bahwa:

*“Ya,masih Ada pelayanan yang dilakukan aparatur desa masih belum sesuai dengan harapan atau keluhan masyarakat, dalam meningkatkan pelayanan masyarakat yang mereka lakukan biasa-biasa saja, melayani masyarakat saja terkadang emosional ketika menghadapi dan mengatasi keluhan masyarakat, justru itu yang harus mereka benahi karena mereka belum profesional dalam pelayanan masyarakat.*

Kemudian ditambahkan oleh Sumilina ndruru selaku masyarakat tentang tentang Menurut anda apakah pemberian pelayanan yang dilakukan Aparatur Desa Sambulu sesuai dengan harapan atau keluhan masyarakat? mengatakan bahwa:

*“Sebagian aparatur desa yang memang menangani keluhan atau permasalahan dari masyarakat khususnya desa sambulu ada yang kurang sesuai, kami tau bahwa keluhan-keluhan yang kami sampaikan itu mungkin tidak terlalu penting tapi setidaknya kami di terima dengan baik seperti menanyakan apa permasalahan yang sedang kami hadapi,*

*kami tidak menuntut masalah itu cepat selesai namun harus ada tindakan juga dari aparatur Desa”.*

Pertanyaan selanjutnya kepada Fani renita anjelina nasution selaku masyarakat tentang Apakah setiap keluhan masyarakat dalam pelayanan yang dilakukan di kantor Desa Sambulu ditangani dengan cepat dan tepat waktu? mengatakan bahwa:

*“Menurut saya pribadi, Aparatur desa memberikan responsif permintaan atau pertanyaan masyarakat maupun keluhan dari masyarakat dengan tepat waktu jika masalah tersebut dianggap bisa di selesaikan dengan mudah dan apabila masalah tersebut dianggap memakan waktu dan harus di diskusikan dulu misalnya kepada Kepala desa dan semua itu tergantung dari keluhan masyarakat yang ingin ditangani”.*

Begitupun ditambahkan oleh Fatoro Halawa selaku selaku masyarakat tentang Apakah setiap keluhan masyarakat dalam pelayanan yang dilakukan di kantor Desa Sambulu ditangani dengan cepat dan tepat waktu ? mengatakan bahwa:

*“Ya,tergantung keluhan masyarakat jika tidak sulit maka ditangani kemungkinan cepat dan jika keluhan masyarakat sulit maka membutuhkan waktu yang lama. Namun terkadang menangani keluhan masyarakat tidak tepat dengan waktu yang mereka tentukan, ada keluhan ataupun masalah yang di hadapi dan kami juga berharap supaya keluhan masyarakat memberikan waktu yang tepat”.*

Ditambahkan juga oleh Yuvensius halawa tentang Apakah setiap keluhan masyarakat dalam pelayanan yang dilakukan di kantor Desa Sambulu ditangani dengan cepat dan tepat waktu? mengatakan bahwa:

*“Tidak dapat dikatakan bahwa setiap keluhan masyarakat dalam pelayanan yang dilakukan di kantor Desa selalu ditangani dengan cepat dan tepat waktu, seperti yang saya katakan tadi bahwa Aparatur desa masih belum profesional dalam pelayanan masyarakat dan mereka saja menjalankan tugas masih belum mereka kuasai sehingga kadang tidak ditangani dengan cepat dan tepat waktu”.*

## 2. Tangibles

Tangibles artinya adalah yang ditandai dengan penyediaan yang memadai seperti sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

Pertanyaan selanjutnya kepada Sumilina Ndruru selaku masyarakat tentang Bagaimana pendapat Anda tentang sarana dan prasarana yang tersedia di tempat pelayanan di kantor Desa Sambulu? mengatakan bahwa:

*“Sarana dan prasarana yang tersedia di kantor desa sambulu bisa dikatakan mulai memadai dalam arti sedang dalam tahap penyempurnaan. Sejauh ini sarana dan prasarana yang dimiliki seperti tempat aula rapat, tempat parkir dan masih banyak lagi itu menjadi bagian dari pelayanan kepada masyarakat”.*

Pernyataan juga disampaikan oleh Fatoro halawa tentang Bagaimana pendapat Anda tentang sarana dan prasarana yang tersedia di tempat pelayanan di kantor Desa Sambulu? mengatakan bahwa:

*“Pendapat saya tentang sarana dan prasarana masih kurang memadai di kantor Desa Sambulu. Sarana dan prasarana yang kurang memadai adalah bahwa hal ini dapat menjadi kendala ketika banyak keluhan atau pengurusan lainnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sarana dan prasarana yang memadai sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berjalan lancar, efisien, dan efektif. Faktor-faktor yang memang menghambat sarana dan prasarana di desa sambulu misalnya karena keterbatasan anggaran yang dapat menyebabkan kurangnya sarana dan prasarana adalah keterbatasan anggaran yang dialokasikan untuk kantor Desa”.*

Ditambahkan juga oleh Fani renita anjelina nasution tentang Bagaimana pendapat Anda tentang sarana dan prasarana yang tersedia di tempat pelayanan di kantor Desa Sambulu? mengatakan bahwa:

*“Fasilitas fisik yang tidak nyaman atau tidak aman di kantor Desa juga dapat mengganggu pengalaman masyarakat yang datang untuk mengurus berbagai keperluan administrasi. Ini mungkin mencakup kurangnya tempat duduk, atau aksesibilitas yang buruk bagi*

*penyandang disabilitas. Sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti persediaan komputer juga masih kurang ataupun sarana yang lainnya untuk pelayanan di kantor masih hanya beberapa yang ada dan dapat menghambat kemampuan kantor Desa untuk menerapkan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan. Misalnya, sulit untuk pengurusan administrasi, sulit mengimplementasikan sistem pelayanan online lainnya dan ketika ada perkumpulan masyarakat dan lain-lain”.*

Pertanyaan selanjutnya kepada Sumilina Ndruru selaku masyarakat tentang Bagaimana pendapat anda tentang sumber daya manusia yang ada di Kantor Desa Sambulu terlebih Aparatur Desa sudah cukup memadai di masing-masing bidang atau belum? mengatakan bahwa:

*“Sejauh ini saya rasa sumber daya manusia yang ada di kantor desa sambulu khususnya aparatur desa bisa dikatakan sudah cukup namun jika dilihat dari keluhan masyarakat alangkah lebih baik lagi aparatur desa ditambahkan lagi untuk menghandel tugas atau pelayanan terhadap masyarakat”.*

Juga ditambahkan oleh Fani renita anjelina nasution tentang Bagaimana pendapat anda tentang sumber daya manusia yang ada di Kantor Desa Sambulu terlebih Aparatur Desa sudah cukup memadai di masing-masing bidang atau belum? mengatakan bahwa:

*“Sama seperti yang dikatakan saudara sumilina bahwa sumber daya manusia yang ada di kantor desa sambulu khususnya aparatur desa sudah cukup tapi misalnya ada program ataupun proyek yang hendak dikerjakan sebaiknya menambah aparatur lain guna menghandel perjaan tersebut sehingga jika ada keluhan-keluhan dari masyarakat tidak terbengkalai dan bisa terselesaikan dengan cepat”.*

### **3. Responsiveness**

Responsiveness yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.

Pertanyaan berikutnya kepada Odyelina halawa pada hari senin, 04 September 2023 pada pukul 13:00 WIB tentang Apakah menurut anda keluhan masyarakat yang disampaikan kepada Aparatur Desa Sambulu benar-benar ditanggapi dan direspon dengan baik? mengatakan bahwa:



*“Ya menurut saya, Aparatur Desa ada yang merespon dengan baik tergantung keluhan masyarakat, tetapi misalkan keluhan dari masyarakat itu bisa dikatakan cukup berat maka itu tidak bisa di selesaikan hari itu juga, namun terkadang keluhan tersebut bisa saja di sepelekan oleh oknum-oknum tertentu karena dianggap masalah sepele tapi itu merupakan salah satu penilaian masyarakat kepada kinerja aparaturnya yang kurang baik terhadap keluhan-keluhan dari masyarakat”.*

Begitupun ditambahkan oleh yuventus halawa tentang Apakah menurut anda keluhan masyarakat yang disampaikan kepada Aparatur Desa Sambulu benar-benar ditanggapi dan direspon dengan baik? mengatakan bahwa:

*“Memang keluhan dari masyarakat tersampaikan namun kadang hanya sekedar di dengarkan tanpa memberikan respon ataupun solusi untuk permasalahan tersebut terutama jika ada berupa informasi dari kantor desa kadang suka berbelit-belit atau kurang jelas sehingga masyarakat pun bingung”.*

Pertanyaan selanjutnya kepada Fatoro halawa selaku masyarakat tentang Menurut anda apakah setiap pelayanan yang diberikan Aparatur Desa Sambulu terhadap keluhan masyarakat itu benar-benar dilayani dengan tulus? mengatakan bahwa:

*“Saya tidak tau pasti apakah pelayanan yang diberikan aparaturnya untuk menangani masalah masyarakat itu benar-benar tulus, mungkin kembali ke pribadi masing-masing orang karena sejauh yang saya tau bahwa ketika menjadi aparaturnya seharusnya berpegang terhadap janji dan prinsipnya untuk melayani masyarakat dengan baik tanpa pamrih, yang mana aparaturnya yang baik terbuka kepada masyarakat, memberikan pelayanan yang baik tanpa membedakan orang dan yang paling penting memiliki sikap yang jujur”.*

#### **4. Assurance**

Assurance artinya yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.

Kemudian pertanyaan kepada Odyelina halawa tentang Bagaimana menurut anda Aparatur Desa Sambulu memiliki kepedulian untuk membantu masyarakat dalam pengurusan surat-surat di kantor Desa Sambulu? Mengatakan bahwa:

*“Menurut saya, tergantung setiap individu memiliki kepeduliannya membantu masyarakat dalam berbagai pengurusan surat-surat yang dibutuhkan masyarakat, karena setau saya Aparatur desa memiliki tanggung jawab yang sangat penting untuk membantu masyarakat dalam pengurusan surat-surat di kantor Desa. Mereka adalah pelayan masyarakat yang berperan dalam menjembatani antara pemerintah Desa dan masyarakat”.*

Ditambahkan oleh Yuvensius halawa tentang Bagaimana menurut anda Aparatur Desa Sambulu memiliki kepedulian untuk membantu masyarakat dalam pengurusan surat-surat di kantor Desa Sambulu? Mengatakan bahwa:

*“Menurut saya, yang saya rasakan ada Aparatur desa yang Mengabaikan keluhan atau aduan masyarakat, sehingga masalah tidak pernah diselesaikan. Sikap-sikap ini merupakan contoh perilaku yang tidak seharusnya ada dalam pelayanan masyarakat oleh aparatur desa. Untuk memperbaiki situasi ini, penting untuk mendorong transparansi dan profesionalisme dalam pelayanan publik, serta melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan yang memengaruhi mereka”.*

Pertanyaan selanjutnya kepada Odyelia halawa tentang Menurut anda apakah pelayanan yang diberikan Aparatur Desa Sambulu menerapkan nilai-nilai etika dan moral yang baik dalam merespon keluhan masyarakat? mengatakan bahwa:

*“Ya menurut saya sudah menerapkan nilai-nilai etika dan moral baik tidak mungkin seorang aparatur desa memiliki moral yang jelek, dan mungkin seharusnya pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa dalam merespon keluhan masyarakat itu mencermintakan moral dan etika ketika berhadapan langsung kepada masyarakat misalnya kesabarang dalam melayani keluhan masalah, kesabaran dalam menjelaskan informasi ketika ada masyarakat yang memang kurang mengerti tentang informasi-informasi terkait desa”.*

Dilanjutkan oleh Sumilina ndruru tentang apakah pelayanan yang diberikan Aparatur Desa Sambulu menerapkan nilai-nilai etika dan moral yang baik dalam merespon keluhan masyarakat? mengatakan bahwa:

*“Masih kurang menerapkan nilai-nilai etika dan moral karena seperti penjelasan saya sebelumnya bahwa kadang Aparatur Desa emosional dalam mengatasi keluhan masyarakat Ketidakprofesionalan dalam pelayanan dapat mencakup sikap tidak ramah, tidak kompeten”.*

## 5. Empati

Empati artinya yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Pertanyaan selanjutnya kepada Fatoro halawa tentang Menurut anda bagaimana pelayanan yang diberikan Aparatur Desa Sambulu benar-benar sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat? mengatakan bahwa:

*“Pelayanan yang diberikan oleh Aparatur desa memang kadang sesuai dengan keinginan masyarakat dan kadang permasalahan yang di selesaikan itu juga asal-asalan ataupun tidak memuaskan dan alangkah baiknya jika kinerja setiap aparatur desa itu bekerja secara ikhlas tanpa meminta pamrih kepada masyarakat”.*

Pertanyaan terakhir kepada Fani renita anjelina nasution tentang Apakah anda puas dan sesuai dengan harapan anda terhadap pelayanan yang diberikan Aparatur Desa Sambulu? mengatakan bahwa:

*“Ya cukup puas dan perlu di tingaktkan. Kepuasan dan kesesuaian harapan terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa dapat bervariasi tergantung pada kebutuhan dan ekspektasi individu namun sejauh ini bisa dikatakan pelayanan yang diberikan sudah baik”.*

Ditambahkan juga oleh Yuvensius halawa tentang Apakah anda puas dan sesuai dengan harapan anda terhadap pelayanan yang diberikan Aparatur Desa Sambulu ?mengatakan bahwa:

*“masih merasakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan aparatur desa karena tidak sesuai harapan dimana pelayan publik yang kurang ramah, tidak sopan, atau kurang profesional dapat membuat masyarakat*

*merasa tidak dihargai dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Ketidak puasan atau ketidak sesuaian dengan pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Desa bisa disebabkan oleh berbagai faktor”.*

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan terkait pengembangan manajemen talenta aparatur desa dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di kantor desa sambulu yang telah dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen talenta yang dimiliki oleh aparatur desa sambulu bisa dikatakan sudah ada keahlian namun perlu dikembangkan lagi seperti mengikuti pelatihan dan pembimbingan terkait tugas yang diberikan dan juga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh aparatur kantor desa sambulu bisa dikatakan sudah baik namun masih kurang karena ada sebagian yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak benar-benar tulus atau tidak dari hati nurani di lihat dari cara aparatur desa yang menangani masalah masyarakat kadang krang di respon dengan baik dan kurang sabar. Namun itu menjadi perbaikan kedepannya dan menjadi koreksi kepada setiap masing-masing pribadi aparatur desa khususnya desa sambulu supaya tugas dan jabatan yang telah di percayakan dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya demi kepentingan dan kesejahteraan masyarakat sekitar.

### **4.3 Analisis Hasil Pembahasan**

#### **4.3.1 Pengembangan Manajemen Talenta Yang Dimiliki Aparatur Desa Sambulu**

Manajemen talenta merupakan sebuah cara untuk mendapatkan penilaian yang tepat pada setiap karyawan organisasi. Hasil dari penilaian tersebut diharapkan akan berfungsi melihat dan menilai apakah karyawan tersebut mampu membantu perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan organisasi. Dengan lata lain, yaitu bagaimana cara mendapatkan orang tepat (McDonnell, Collings, Mellahi, & Schuler, 2017: 65).

Manajemen talenta telah menjadi strategi kunci dalam lingkungan organisasi untuk mempertahankan keunggulan kompetitif dan untuk memastikan keberhasilan organisasi, efesiensi dan konsistensi. Fokus

strategi organisasi hanya dapat di pertahankan jika menggunakan manajemen talenta organisasi (Lukman Samboteng, 2020: 65).

Hal serupa juga sesuai dengan manajemen talenta yang dimiliki aparatur Desa Sambulu dimana manajemen talenta yang dimiliki oleh masing-masing aparatur kantor desa dapat dikatakan berbeda-beda namun talenta yang dimiliki menggambarkan konsep pengembangan sumber daya manusia (SDM) yang mana dari masing-masing aparatur tersebut memiliki posisi-posisi secara berbeda sesuai dengan kemampuan masing-masing. Dimana cara pengembangan manajemen talenta aparatur desa sambulu bisa seperti mengikuti pelatihan-pelatihan khusus yang berkaitan dengan pengembangan karir sehingga nantinya ilmu yang di dapat memiliki kontribusi pada keunggulan kompetitif secara terus menerus yang bisa di aplikasikan kepada pelayanan pada masyarakat khususnya di kantor desa sambulu.

Seperti halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ridho, Bambang, Dwiputranto, Toraakadira, 2020: 68) menyatakan bahwa pengelolaan sistem keuangan di desa saat ini perlu di bekali dengan keterampilan atau talenta dalam pengelolaan laporan keuangan desa mengingat banyaknya bantuan pemerintah yang terus mengalir tiap tahunnya dari pemerintahan pusat ke desa-desa yang salah satunya adalah dana desa yang mana ini memerlukan bantuan dari aparatur yang memang memiliki talenta atau keahlian dalam bidang tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti di tempat penelitian dengan mengumpulkan data-data yang di perlukan sesuai dengan tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana pengembangan talenta manajemen yang di miliki oleh aparatur di desa sambulu. Diperoleh data sebagai berikut:

- Daya tarik kantor desa sambulu khususnya kepada talenta yang dimiliki oleh aparatur desa tergantung setiap individu karena pelayanan yang diberika aparatur ada yang baik dan ada yang berupa pelayanan yang kurang baik kepada masyarakat , masih terdapat masyarakat yang merasakan aparatur Desa yang belum profesional dalam melayani

masyarakat terkadang emosional ketika mengatasi keluhan masyarakat. keahlian yang dimiliki oleh perangkat desa dalam hal mengurus administrasi dan kinerja yang bisa dikatakan ada yang baik dan ada yang kurang baik sehingga tak jarang mendapat kepercayaan dari masyarakat serta komunikasi yang kurang baik dalam menyampaikan informasi.

- Tidak semua aparatur desa memiliki Talenta manajemen, aparatur desa masih belum mampu menjalankan tugasnya masing-masing disebabkan ketidak keterampilan dalam bidang pekerjaan yang masih belum mereka kuasi. Untuk mengembangkan talenta yang dimiliki setiap aparatur desa dengan perlu menanamkan dalam diri masing-masing bahwa perlu mengembangkan keahlian atau akat yang dimiliki dengan cara melakukan pelatihann dan workshop yaitu melakukan pelatihan kepada aparatur desa di setiap bidang seperti bidang administrasi, manajemen keuangan, komunikasi dan pelayanan kepada masyarakat agar keahlian tersebut bisa di aplikasikan dalam pelayanan di kantor desa sambulu dan juga kepada masyarakat.
- Dalam hal mengatasi tantangan talenta yang dihadapi setiap aparatur kantor desa sambulu dengan cara melakukan identifikasi jabatan secara mendalam guna mngetahui keterampilan yang dimiliki masing-masing aparatur desa sehingga tugas yang diberikan sesuai dengan keahlian mereka dan juga melakukan wawancara/konsultasi langsung kepada setiap aparatur desa untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi ketika menjalankan tugas.
- Untuk mempertahankan aparatur desa yang memiliki kinerja yang baik dengan cara memberikan penghargaan dan apresiasi atas kinerja yang dilakukan dengan baik, hal ini juga bisa menjadi pendorong bagi aparatur lain untuk semakin giat dalam bekerja.

#### **4.3.1 Pelayanan Masyarakat Di Kantor Desa Sambulu**

<sup>15</sup> Pelayanan adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan sehingga dapat memeuhi kualitas yang di harapkan oleh masyarakat sehingga dapat menimbulkan citra yang baik terhadap aparatur pemerintah.

Menurut Moenir dalam (Abdul Kadir 2015: 108) mengatakan “pelayanan merupakan untuk memenuhi kebutuhan, manusia berusaha baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara langsung melalui aktivitas orang lain, aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera, dan anggota badan dengan atau tanpa kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang secara langsung inilah yang dinamakan pelayanan”

Pelayanan masyarakat yang diberikan paaratur desa sambulu kepada masyarakat dapat dibentuk sebagai jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di kantor desa. Di lingkungan kantor desa sambulu dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan tugas-tugas yang telah diemban dan dipercayakan kepada masing-masing aparatur kantor desa Sambulu.

Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Morman (dalam Suryanto, 2003: 8), mengenai karakteristik tentang pelayanan yaitu: pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial, produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan di tempat penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan di desa sambulu bisa dikatakan sudah baik namun perlu pengkoreksian kepada diri masing-masing setiap aparatur desa supaya melayani kenutuhan masyarakat dengan tulus dan ikhlas tanpa memandang orang dan juga supaya segala permasalahan yang hendak disampaikan kepada setiap aparatur dapat memberikan feedback balik atau solusi dari masalah yang sedang di alami. Hasil wawancara diuraikan sebagai berikut:

- Setiap aparatur desa Sambulu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat ketika ada keluhan atau masalah yang dihadapi oleh masyarakat namun juga kadang keluhan yang disampaikan kepada

aparatur cuman didengarkan sesaat tanpa memberikan solusi kepada pihak yang memberikan keluhan.

- Sarana dan prasarana yang dimiliki kantor desa sambulu bisa dikatakan masih kurang memadai dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kurang memadai misalnya dalam pengurusan administrasi karena kurangnya alat elektronik misalnya komputer dalam menghendel kerja aparatur kantor desa jadi itu merupakan salah satu faktor yang menghambat keterlambatan pelayanan kepada masyarakat.
- Keluhan memang tersampaikan kepada aparatur kantor desa sambulu namun penanganannya tidak cepat, apalagi jika dihadapkan pada oknum-oknum yang suka mengabaikan permasalahan masyarakat dengan tidak menanggapi keluhan tersebut karena dianggap sepele namun aparatur desa ada untuk mengurus segala keperluan-keperluan dari masyarakat.
- Etika dan moral yang dimiliki setiap aparatur kantor desa sambulu tergantung kepada masing-masing pribadi, kadang mereka melayani masyarakat dengan tidak sabar dan tidak sopan atau nada suara sedikit tinggi, itu merupakan etika yang tidak mencirikan sebagai aparatur desa dan hendaknya seorang aparatur desa memiliki sikap yang sabar, tulus dan ikhlas melayani keluhan masyarakat dan yang paling terpenting adalah sikap yang jujur.
- Pelayanan yang diberikan aparatur kantor desa sambulu kadang sesuai dengan keinginan dari masyarakat dan kadang juga solusi yang diberikan kepada masyarakat asal-asalan itu membuat ketidakpuasan terhadap kinerja yang dilakukan dan alangkah baiknya jika pekerjaan yang dilakukan dikerjakan dengan tulus dan ikhlas.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti di Kantor Desa sambulu Kecamatan Ulunoyo Kabupaten Nias Selatan, maka dapat diambil kesimpulan dari hasil analisa penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, sebagai berikut:

1. Manajemen talenta yang dimiliki oleh aparatur desa sambulu berbeda-beda sesuai dengan keahlian masing-masing bidang yang ditugaskan kepada mereka, keterampilan tersebut dikembangkan dengan mengikuti kegiatan atau pelatihan yang berguna sebagai pengembangan bakat yang sudah dimiliki seperti peningkatan kemampuan keuangan desa yang mana seorang aparatur harus memiliki skill dalam hal menghitung anggaran, pemasuk dan pengeluaran kantor desa dan juga pelatihan-pelatihan yang lain kepada masing-masing bidang supaya tugas yang telah di percayakan bisa dijalankan dengan sebaik-baiknya.
2. Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur kantor desa sambulu kepada masyarakat bisa dikatakan sudah cukup baik namun perlu ditingkatkan lagi terlebih kepada aparatur desa yang sering menangani masalah masyarakat dimana memberikan solusi yang asal-asalan dan kadang permasalahan tersebut tidak terselesaikan dengan baik sehingga tak jarang masyarakat jengkel atas kinerja para aparatur tersebut.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan-kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka penulis dapat memberikan saran yang bersifat membangun demi kemajuan Kantor Desa Sambulu Kecamatan Ulunoyo Kabupaten Nias Selatan berdasarkan hasil yang telah dilakukan sebagai berikut:

1. Peneliti sarankan kepada para aparatur kantor Desa Sambulu supaya talenta manajemen yang dimiliki semakin dikembangkan lagi karena pentingnya talenta itu dikembangkan dan pelayanan yang diberikan

2. kepada masyarakat hendaknya dilayani secara ikhlas tanpa membedakan orang karena perangkat desa itu ada supaya keluhan-keluhan dari masyarakat bisa tersampaikan kepada pemerintah dan itu semua demi kesejahteraan seluruh masyarakat khususnya Kantor Desa Sambulu.
3. Bagi perkembangan ilmu pengetahuan, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan, tanpa melupakan nilai keaslian dari penelitian ini terutama dalam Manajemen Sumber Daya Alam khususnya pengembangan manajemen talenta dan pelayanan kepada masyarakat
4. Peneliti selanjutnya, hasil penelitian diharapkan menjadi masukan dan landasan awal bagi peneliti selanjutnya yang mengangkat topik tentang pengembangan manajemen talenta aparatur desa terhadap pelayanan kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri. 2021. Metode Penelitian Kualitatif. Makassar: CV. Syakir Media Press
- Amelia Rezky Septiani Amin, Dkk. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat. Vol. 7, Nomor 1, P-Issn: 1978-3035.
- Bambang Suryantoro, 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya, Jurnal Baruna Horizon Vol. 3, No. 2, Desember.
- Basuki. J. (2018). Administrasi publik: telaah teorities dan Empiris. Cetakan Ke-1. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Dede Riyadi, 2022. Manajemen Talenta Dalam Rangka Peningkatan Kinerja Dan Karier. Jurnal Penelitian Manajemen. E-ISSN: 2502-5546.
- Eunike Prapti Lestari Krissetyanti (2013). PENERAPAN STRATEGI MANAJEMEN TALENTA DALAM PENGEMBANGAN PNS. Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS VOL. 7, No.1, Juni 2013.
- Fadillah Ismail, dkk (2018). Factors Affecting Talent Management towards Gen Y. International Journal of Engineering & Technology, 7 (3.20) (2018) 100-103.
- Fauzi, Ahmad, dkk. 2022. Metodologi Penelitian. Banyumas: CV. Pena Persada
- Fenti Prihatini tui, 2018. Kemampuan Aparatur Desa Dalam Pengelolaan Administrasi Pemerintahan Desa. Pusat Penelitian Pengabdian pada Masyarakat, Gorontalo.
- Firly Nur Agustiani, 2019. Pengaruh Manajemen Talenta Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Jurnal Riset Perbankan Manajemen Dan Akuntansi Volume 3no.2. Issn: 2541-6669100.
- Gunawan, R. 2016. Metodologi Penelitian Kualitatif. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hair Jr, J. F., Wolfenbarger, M., Ortinau, D. J., & Bush, R. P. (2017). Essentials of marketing research. McGraw-Hill Education.
- Heldy Vanni Alam. (2017). Pengembangan Sumber Daya Aparatur Desa.
- Hardani,. Auliya, Nur Hikmatul,. Andriani,. dkk. 2020. Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. CV. Pustaka Ilmu.
- Ibrahim, Andi, dkk. 2018. Metodologi Penelitian. Makasar: Gunadarma Ilmu

- Ilman Silmi, 2019. Kualitas Pelayanan Administratif Di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara. E-Issn 2614-2945 Volume 6 Nomor 3.
- Lailul Mursyidah, 2020, Manajemen Pelayanan Publik. Universitas Mumhamadiyah Sidoarjo, Cetakan 1.
- Muhammad, 2019. Pengantar Ilmu Administrasi Negara. Sulawesi, Unimal Press.
- Nabawi. Deny dkk (2020), Manajemen Talenta, Penerbit UPT Unsri Palembang
- Nasution Muhamad Teddy, 2022. Pengaruh Talent Management Terhadap Employee Retention Pada Bank BTN Kantor Cabang Syariah Medan, Jurnal Manajemen Akutansi. Vol 2 No. 4.
- Putri Wulandari, 2015, Talent Management. Lembaga Administrasi Negara, Jawa Barat. Vol. 3 No. 1.
- Rachmawati, Diana Widhi., Khulafiyah., Musni, dkk. 2022. Metodologi Penelitian. Cendekia Publisher.
- Resmiati Sari, Dkk, 2020. Kualitas Pelayanan Pt Pos Indonesia Cabang Barito Selatan. Jurnal Administrasi Publik (Jap) Volume 6 No. 1.
- Rohman.A, I.S.Ferina.,& Ermadiani. (2018). Pengelolaan Administrasi Keuangan Pemerintahan Desa. Edisi Pertama. Yogyakarta : Cetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Sry Maulidiah, S.Sos.,M.Si, (2014). Pelayanan Publik.
- Seta A. Wicaksana, dkk (2021). Manajemen Pengembangan Talenta. ISBN: 978-623-5550-50-3.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sri Wilujeng, 2020. Pengaruh Manajemen Talenta Dan Manajemen Pengetahuan Terhadap Kinerja Karyawandi Transformer Center Kabupaten Batu. Journal Risetmahasiswamanajemen(Jrmm)Volume:6, Nomor: 1
- Seta A. Wicaksana, Dkk. 2021. Manajemen Pengembangan Talenta. Dd Publishing, Cet. 1
- Sunasih Mulianingsih, 2021. Inovasi Pelayanan Publik Di Masa Pandemi Covid-19 Dalam Meningkatkan Tata Pemerintahan Di Kota Cimahi. Jurnal Media Demokrasi – Zunaidah Denny Nabawi, 2020, Manajemen Talenta. Unsri Palembang. Isbn : 978-979-587-909-1.
- Sutha Dwi Wijayati, 2018. Administrasi Perkantoran. Indomedia Pustaka, Cet-1.

2  
Umam. K. (2018). Perilaku Organisasi. Cetakan Ke-3. CV.  
PUSTAKA SETIA. Bandung

Winda Puji astuti, 2018. Pengembangan Manajemen Talenta Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Kinerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening Di Brt Trans Semarang “ Pt.Matra Semar Semarang”

Yufi Wiyosrini Masykuroh, 2018. Dalam Pembuatan Surat Izin Usaha Angkutan Barang Pada Bidang Angkutan Jalan Di Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung. Jsip.

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (UU RPJPN).

Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,

## WAWANCARA

1. Menurut Bapak, apakah yang menjadi daya tarik utama talenta Aparatur di kantor desa Sambulu ?
2. Bagaimana strategi yang digunakan Aparatur Desa untuk meningkatkan talenta manajemen sudah sesuai atau belum ?
3. Bagaimana metode untuk melakukan program pengembangan bakat dalam meningkatkan keterampilan Aparatur Desa?
4. Bagaimana metode pengembangan talenta Aparatur Desa yang dilakukan di kantor Desa Sambulu dalam meningkatkan pelayanan masyarakat ?
5. Menurut Bapak, apakah faktor terpenting yang berkontribusi terhadap retensi talenta Aparatur di kantor Desa Sambulu ?
6. Bagaimana mempertahankan Aparatur yang memiliki retensi talenta dalam kinerja yang terbaik?
7. Apakah identifikasi yang dilakukan untuk mengatasi tantangan talenta Aparatur dalam pekerjaan ?
8. Bagaimana mengidentifikasi Aparatur Desa bertalenta tinggi dan strategi apa yang digunakan untuk mengembangkan keterampilan Aparatur Desa?
9. Menurut Bapak, Bagaimana cara untuk menilai atau mengukur kinerja Aparatur Desa?
10. Bagaimana penerapan talenta kinerja Aparatur yang berbakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat ?
11. Menurut anda apakah pemberian pelayanan yang dilakukan Aparatur Desa Sambulu sesuai dengan harapan atau keluhan masyarakat ?
12. Apakah setiap keluhan masyarakat dalam pelayanan yang dilakukan di kantor Desa Sambulu ditangani dengan cepat dan tepat waktu ?
13. Bagaimana pendapat Anda tentang sarana dan prasarana yang tersedia di tempat pelayanan di kantor Desa Sambulu?

14. Bagaimana pendapat anda tentang sumber daya manusia yang ada di Kantor Desa Sambulu terlebih Aparatur Desa sudah cukup memadai di masing-masing bidang atau belum ?
15. Apakah menurut anda keluhan masyarakat yang disampaikan kepada Aparatur Desa Sambulu benar-benar ditanggapi dan direspon dengan baik ?
16. Menurut anda apakah setiap pelayanan yang diberikan Aparatur Desa Sambulu terhadap keluhan masyarakat itu benar-benar dilayani dengan tulus ?
17. Bagaimana menurut anda Aparatur Desa Sambulu memiliki kepedulian untuk membantu masyarakat dalam pengurusan surat-surat di kantor Desa Sambulu?
18. Menurut anda apakah pelayanan yang diberikan Aparatur Desa Sambulu menerapkan nilai-nilai etika dan moral yang baik dalam merespon keluhan masyarakat ?
19. Menurut anda bagaimana pelayanan yang diberikan Aparatur Desa Sambulu benar-benar sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat ?
20. Apakah anda puas dan sesuai dengan harapan anda terhadap pelayanan yang diberikan Aparatur Desa Sambulu ?

Lampiran

Jadwal Penelitian

Kegiatan	Jadwal																							
	April-23				May-23				Jun-23				Jul-23				Aug-23				Sep-23			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Kegiatan Proposal Skripsi	■	■	■	■																				
Konsultasi kepada Dosen Pembimbing					■	■	■	■																
Pendaftaran Seminar Proposal Skripsi									■	■														
Persiapan Seminar									■	■														
Seminar Proposal Skripsi											■	■												
Persiapan Penelitian													■	■	■	■								
Pengumpulan Data																	■	■						
Penelitian Naskah Skripsi																			■	■				
Konsultasi Kepada Dosen Pembimbing																					■	■		
Penelitian dan Penyempurnaan skripsi																							■	■
Ujian skripsi																								■

Sumber: Olahan peneliti, 2023



# "ANALISIS PENGEMBANGAN MANAJEMEN TALENTA APARATUR DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA SAMBULU KECAMATAN ULUNOYO KABUPATEN NIAS SELATAN"

## ORIGINALITY REPORT

23%

SIMILARITY INDEX

24%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://dangintukadaya.desa.id">dangintukadaya.desa.id</a> Internet Source	6%
2	<a href="http://bppd-makassar.e-journal.id">bppd-makassar.e-journal.id</a> Internet Source	3%
3	<a href="http://repository.stei.ac.id">repository.stei.ac.id</a> Internet Source	2%
4	<a href="http://repository.unsri.ac.id">repository.unsri.ac.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://jurnal.umt.ac.id">jurnal.umt.ac.id</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://jurnal.unpand.ac.id">jurnal.unpand.ac.id</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://rafirirovento.blogspot.com">rafirirovento.blogspot.com</a> Internet Source	1%
8	<a href="http://repository.umpr.ac.id">repository.umpr.ac.id</a> Internet Source	1%

9	<a href="http://stianasional.ac.id">stianasional.ac.id</a> Internet Source	1 %
10	<a href="http://jurnal.radisi.or.id">jurnal.radisi.or.id</a> Internet Source	1 %
11	<a href="http://adekhaerudin.files.wordpress.com">adekhaerudin.files.wordpress.com</a> Internet Source	1 %
12	<a href="http://eprints2.ipdn.ac.id">eprints2.ipdn.ac.id</a> Internet Source	1 %
13	<a href="http://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a> Internet Source	1 %
14	<a href="http://123dok.com">123dok.com</a> Internet Source	1 %
15	<a href="http://repository.uma.ac.id">repository.uma.ac.id</a> Internet Source	1 %
16	<a href="http://www.jrpma.sps-perbanas.ac.id">www.jrpma.sps-perbanas.ac.id</a> Internet Source	1 %
17	<a href="http://eprints.walisongo.ac.id">eprints.walisongo.ac.id</a> Internet Source	1 %
18	<a href="http://repository.unfari.ac.id">repository.unfari.ac.id</a> Internet Source	1 %
19	<a href="http://repository.uhamka.ac.id">repository.uhamka.ac.id</a> Internet Source	1 %

---

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off

# "ANALISIS PENGEMBANGAN MANAJEMEN TALENTA APARATUR DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA SAMBULU KECAMATAN ULUNOYO KABUPATEN NIAS SELATAN"

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

**/0**

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

---

PAGE 21

---

PAGE 22

---

PAGE 23

---

PAGE 24

---

PAGE 25

---

PAGE 26

---

PAGE 27

---

PAGE 28

---

PAGE 29

---

PAGE 30

---

PAGE 31

---

PAGE 32

---

PAGE 33

---

PAGE 34

---

PAGE 35

---

PAGE 36

---

PAGE 37

---

PAGE 38

---

PAGE 39

---

PAGE 40

---

PAGE 41

---

PAGE 42

---

PAGE 43

---

PAGE 44

---

PAGE 45

---

PAGE 46

---

PAGE 47

---

PAGE 48

---

PAGE 49

---

PAGE 50

---

PAGE 51

---

PAGE 52

---

PAGE 53

---

PAGE 54

---

PAGE 55

---

PAGE 56

---

PAGE 57

---

PAGE 58

---

PAGE 59

---

PAGE 60

---

PAGE 61

---

PAGE 62

---

PAGE 63

---

PAGE 64

---

PAGE 65

---

PAGE 66

---

PAGE 67

---

PAGE 68

---

PAGE 69

---

PAGE 70

---

PAGE 71

---

PAGE 72

---

PAGE 73

---

PAGE 74

---

PAGE 75

---

PAGE 76

---

PAGE 77

---

PAGE 78

---

PAGE 79

---