

ANALISIS KEBUTUHAN PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN PERANGKAT DESA SE-KECAMATAN ALASA TALUMUZOI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK

by Mendrofa Yanta Firman Jaya

Submission date: 30-Oct-2023 05:59AM (UTC-0400)

Submission ID: 2211796589

File name: SKRIPSI_YANTA_CEK_TURNITIN_3.docx (1.44M)

Word count: 20906

Character count: 144179

**ANALISIS KEBUTUHAN PELATIHAN DAN
PENGEMBANGAN PERANGKAT DESA SE-KECAMATAN
ALASA TALUMUZOI DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK**

SKRIPSI



Oleh:

**YANTA FIRMAN JAYA MENDROFA
NIM. 2319532**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NIAS
2023**

6 BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organisasi pada hakekatnya merupakan wadah atau tempat perkumpulan individu dan kelompok yang melakukan berbagai pekerjaan guna mencapai tujuan tertentu. Proses pencapaian tujuan organisasi yang dimaksud tidak terlepas dari peran penting sumber daya manusia yang ada di dalamnya yang memiliki kemampuan, keahlian, kecakapan serta terampil dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Selain itu dalam manajemen organisasi, sumber daya manusia dapat dinyatakan sebagai unsur yang mempunyai peranan penting, sebab manusia yang menggerakkan dan mengelola sumber daya organisasi lainnya. Dengan demikian sumber daya manusia dalam hal ini perlu diberdayakan agar mampu memberikan kontribusi dan manfaat besar bagi organisasi.

Untuk mencapai kinerja yang optimal dalam konteks pemerintahan desa, sangat dibutuhkan peningkatan pengetahuan perangkat desa baik dalam bentuk pelatihan maupun bentuk tindakan lainnya yang mampu menambah keterampilan teknis dan intelektual sehingga daya guna serta potensi yang dimiliki oleh perangkat desa mampu berkontribusi terhadap citra dan kinerja organisasi. Dengan demikian, organisasi perlu memperhatikan faktor-faktor tersebut melalui penerapan program pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia agar kinerja perangkat desa dapat optimal sehingga dapat mendorong tingginya tingkat kesadaran akan tanggung jawab dalam mengerjakan pekerjaan atau tugas yang diembannya. Namun, hal ini dapat terwujud bila perangkat desa ditempatkan pada posisi dan bidang yang ditekuninya.

Pelatihan dan Pengembangan menjadi aspek penting ketika membahas manajemen sumber daya manusia dalam berbagai jenis entitas seperti lembaga, perusahaan, atau organisasi. Sumber daya manusia memegang peran sentral dalam menjaga kelangsungan hidup sebuah organisasi atau perusahaan, oleh karena itu, pelatihan dan pengembangan menjadi suatu keharusan yang sangat penting bagi para perangkat desa untuk

meningkatkan kemampuan, keterampilan, dan pengetahuan mereka. Terutama mengingat pesatnya perkembangan zaman saat ini, di mana pendidikan formal yang sudah ditempuh oleh para perangkat desa tidak selalu cukup untuk memenuhi tuntutan pekerjaan dan jabatan yang terus berubah dalam dunia perusahaan atau organisasi.

Menurut Mathis dan Jackson (2010:250), pelatihan adalah sebuah proses di mana seorang karyawan diberi kesempatan untuk memperoleh dan meningkatkan kemampuan baru yang diperlukan untuk menjalankan tugas tertentu. Pelatihan ini memberikan pengetahuan dan keterampilan yang sangat spesifik kepada karyawan, yang bisa segera digunakan dalam pekerjaan mereka saat itu. Dengan definisi ini, pelatihan diarahkan pada peningkatan kemampuan karyawan dalam pekerjaan tertentu yang telah ditentukan sesuai kebutuhan organisasi, dan umumnya dilakukan dalam jangka waktu yang relatif singkat.

Menurut Sunyoto (2012: 145) menjelaskan bahwa pengembangan memiliki cakupan yang lebih luas dengan tujuan untuk meningkatkan pengetahuan, kemampuan, serta memperbaiki sikap dan sifat-sifat kepribadian individu. Fokus utama pengembangan adalah untuk memenuhi kebutuhan organisasi dalam jangka panjang. Berbeda dengan pelatihan, definisi ini mengindikasikan bahwa kegiatan pengembangan bertujuan untuk mempersiapkan individu agar mampu mengemban tanggung jawab yang berbeda atau lebih tinggi di dalam struktur organisasi.

Pelatihan dan pengembangan merupakan upaya yang dijalankan oleh organisasi untuk meningkatkan kemampuan karyawan-karyawannya. Organisasi memiliki harapan bahwa melalui pelaksanaan pelatihan dan pengembangan, mereka dapat meningkatkan kinerja karyawan dan memperbarui keterampilan para karyawan sehingga dapat bekerja dengan lebih efektif dan efisien. Pelatihan dan pengembangan dianggap sebagai suatu kewajiban yang tak terhindarkan bagi setiap perusahaan, karena perusahaan atau organisasi tidak dapat hanya mengandalkan informasi yang diperoleh pada saat proses rekrutmen dalam menempatkan karyawan mereka.

5 Berdasarkan pernyataan beberapa peneliti sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan, yang juga akan berdampak positif pada kinerja keseluruhan organisasi. Pelatihan yang berkesinambungan, bermutu, dan difokuskan pada tugas-tugas yang relevan dengan pekerjaan karyawan, serta pengembangan yang mencakup berbagai aspek secara komprehensif, akan berkontribusi pada peningkatan kinerja para karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan.

10 Keberhasilan organisasi atau perusahaan dipengaruhi oleh kinerja pegawai atau karyawan, maka dari itu setiap organisasi atau perusahaan harus berusaha dalam meningkatkan kinerja pegawai atau karyawan guna mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Kinerja karyawan mengacu pada prestasi seseorang yang nantinya dapat diukur berdasarkan standar kriteria perusahaan. Kinerja karyawan tidak datang dengan sendirinya, melainkan dengan dukungan dari perusahaan juga, maka dari itu perusahaan juga harus memberikan apresiasi bagi karyawannya dapat berbentuk insentif atau hadiah bagi karyawan yang mempunyai kinerja yang baik.

Menurut Sinambela (2016), kinerja karyawan tidak dapat datang dengan sendirinya, karena kinerja tersebut harusnya dikelola oleh pimpinan, karena seperti apakah kinerja seorang karyawan seyogianya dapat didiskusikan bersama-sama karyawan dan pimpinan supaya dalam penempatan karyawan sesuai dengan keahliannya dan nantinya dapat mengerjakan tugas-tugasnya dengan baik dan benar. Maka dari itu perusahaan harus menjaga atau mempertahankan karyawan yang mempunyai kinerja atau potensi yang tinggi dalam bekerja supaya tidak terjadi perputaran karyawan yang tinggi juga, karena perputaran yang tinggi dapat mengakibatkan peningkatan pengeluaran tinggi juga karena digunakan untuk proses seleksi kembali yang cukup memakan biaya yang relatif besar dan masih juga harus melakukan pelatihan bagi karyawan baru. Penelitian menunjukkan bahwa pelatihan yang efektif dapat meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan. Karyawan yang memiliki

keterampilan yang lebih baik cenderung lebih kompeten dalam menjalankan tugas-tugas mereka, yang dapat berdampak positif pada kinerja mereka.

Kinerja pegawai merupakan salah satu tolak ukur dari keberhasilan suatu organisasi atau lembaga, dan demi tercapainya suatu tujuan organisasi atau lembaga yang optimal, dibutuhkan kemampuan dari pucuk pimpinan untuk memperhatikan kecakapan hubungan antara staf atau pegawai yang mengarah pada pembinaan dan pemberian motivasi kepada perangkat desa, sehingga perangkat desa dapat memahami tugas dan tanggung jawab masing-masing serta mematuhi aturan-aturan yang telah ditetapkan dalam organisasi atau lembaga tersebut.

Menurut Mangkunegara (2017:67) "Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya." Menurut Fahmi (2017:188) "Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya."

Menurut Dessler dan Chhinzer (2016): "Kinerja adalah hasil akhir dari bagaimana seorang karyawan melakukan tugas-tugas spesifik yang dibutuhkan oleh pekerjaan tersebut, selama periode waktu tertentu." Menurut Afandi (2018:83) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Prestasi yang baik dari aparat desa dapat memajukan standar layanan publik yang dinikmati oleh penduduk desa. Ketika mereka menjalankan tugas mereka secara efisien, termasuk memberikan informasi yang tepat, menanggapi permintaan masyarakat dengan cepat, dan mengelola administrasi dengan efisien, hal ini akan berimbas positif pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Kinerja yang buruk, sebaliknya, dapat mengakibatkan penurunan kualitas pelayanan dan ketidakpuasan

masyarakat. Pelayanan publik ini meliputi berbagai aspek kehidupan masyarakat desa, seperti administrasi pemerintahan, pembangunan infrastruktur, kesehatan, pendidikan, kesejahteraan sosial, dan lain sebagainya. Aparat desa, yang terdiri dari kepala desa, perangkat desa, dan staf desa lainnya, bertugas untuk menjalankan tugas-tugas ini dengan tujuan meningkatkan kualitas hidup dan pelayanan kepada masyarakat desa.

Namun, masih banyak desa yang menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Faktor-faktor seperti keterbatasan pengetahuan dan keterampilan perangkat desa, kurangnya akses terhadap sumber daya, dan ketidakmampuan mengelola sumber daya manusia dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diberikan. Oleh karena itu, pemahaman mendalam mengenai kebutuhan pelatihan dan pengembangan bagi perangkat desa menjadi suatu hal yang sangat penting dalam upaya meningkatkan mutu layanan publik. Melalui analisis ini, pemerintah desa dapat mengenali kelemahan dan ketidakcukupan dalam kemampuan perangkat desa, dan selanjutnya merancang pelatihan yang diperlukan untuk meningkatkan standar layanan publik.

Desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Indonesia (Pasal 1 ayat 12 UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan daerah). Penduduk desa pada umumnya saling mengenal, hidup bergotong-royong, memiliki adat istiadat yang sama, dan mempunyai tata cara sendiri dalam mengatur kehidupan kemasyarakatannya. Desa berada di bawah pemerintahan kabupaten, dalam pengelolannya menggunakan konsep desentralisasi.

Pemerintah Desa tersusun atas kumpulan-kumpulan jabatan yang didalamnya terdapat Perangkat Desa. Perangkat Desa yang dimaksud dalam Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa ialah dari unsur Pemerintah Desa yang terdiri dari Sekretaris Desa (SEKDES) dan Perangkat Desa lainnya yang merupakan Aparatur Pemerintah Desa di bawah naungan Kepala Desa (KADES). Adapun Perangkat Desa lainnya yang dimaksud

biasanya jumlah dan sebutannya disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi sosial budaya masyarakat setempat yang biasa dikenal dengan sebutan Kepala Urusan (KAUR)/ Kepala Seksi (KASI) dan unsur kewilayahan/ Kepala Dusun (KADUS) yang ada di setiap Pemerintahan Desa. Hal ini juga diatur dalam Struktur sebuah organisasi Tata Kerja Kepemerintahan.

Perangkat Desa merupakan pegawai pejabat pelayanan publik yang mempunyai tugas dan tanggung jawab terhadap pelayanan kepada masyarakat, dan membantu kepala desa dalam menjalankan tugasnya untuk harus dapat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat, oleh karena itu para perangkat desa dituntut memiliki komitmen, kemampuan, keterampilan dan perasaan perhatian yang tulus dan membutuhkan rasa empati yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya melayani masyarakat. Harapannya masyarakat merasa nyaman dan puas mendapatkan pelayanan dari perangkat desa dalam menyelesaikan segala permasalahan administratif di desa. Dari hasil pengamatan yang dilakukan di lapangan para perangkat desa masih kurang efisien dalam menjalankan tugasnya, memakan waktu yang lama, sikap yang kurang inisiatif, kurang bisa bekerja sama, tingkat disiplin yang masih rendah dan tingkat kepuasan masyarakat yang masih rendah terhadap pelayanan publik itu sendiri. Selain itu, masih ada perangkat desa yang memiliki kompetensi yang rendah misalnya kurang mampu mengoperasikan komputer, membuat laporan keuangan dan mengonsep surat. Hal ini disebabkan oleh latar belakang pendidikan yang belum merata/masih rendah, tidak memiliki motivasi, keterampilan dan pengalaman dalam mengerjakan tugasnya. Hal ini membutuhkan kinerja yang baik bagi perangkat desa dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat sebagai komitmen tanggung jawab mereka.

Demikian juga pada Desa-desanya Kecamatan Alasa Talumuzoi yang terdiri dari enam desa, yakni : Desa Laehuwa, Desa Hilimbowo Kare, Desa Banua Sibohou III, Desa Hilina'a, Desa Mazingo, dan Desa Harefaanaese. Perangkat desa merupakan tenaga yang sangat menentukan dan mendukung keberhasilan dalam menjalankan pemerintahan di tingkat desa. Perangkat

desa adalah pegawai pemerintah yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di wilayah tempat mereka bertugas, sambil memberikan dukungan kepada Kepala Desa dalam menjalankan tugasnya. Mereka diwajibkan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat di daerah tersebut saat mereka melaksanakan tugas pelayanan publik.

Meskipun demikian, ada perangkat desa yang masih menghadapi tantangan dalam menjalankan tugas mereka dengan efektif. Beberapa di antara mereka mungkin memerlukan waktu lebih lama dalam menyelesaikan tugas, kurang inisiatif, dan mungkin belum sepenuhnya maksimal dalam berinteraksi dan bekerja sama dengan rekan-rekan sesama perangkat desa. Mereka juga mungkin belum selalu tepat waktu dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka. Situasi ini menekankan pentingnya performa yang unggul bagi perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di daerah tempat mereka bertugas, karena ini merupakan bagian dari komitmen dan tanggung jawab mereka sebagai pelayan masyarakat.

Namun, masih banyak desa yang menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Faktor-faktor seperti keterbatasan pengetahuan dan keterampilan perangkat desa, kurangnya akses terhadap sumber daya, dan ketidakmampuan mengelola sumber daya manusia dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diberikan. Oleh karena itu, analisis kebutuhan pelatihan dan pengembangan perangkat desa menjadi penting dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Dengan melakukan analisis ini, pemerintah desa dapat mengidentifikasi kelemahan dan kekurangan dalam kapasitas perangkat desa serta menentukan kebutuhan pelatihan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Oleh karena itu, analisis kebutuhan pelatihan dan pengembangan perangkat desa menjadi penting dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Dengan melakukan analisis ini, pemerintah desa dapat mengidentifikasi kelemahan dan kekurangan dalam kapasitas perangkat desa serta menentukan kebutuhan pelatihan yang diperlukan untuk

meningkatkan kualitas pelayanan publik. Analisis kebutuhan pelatihan merupakan proses yang melibatkan pengumpulan data terkait pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh perangkat desa, sekaligus pemahaman mengenai tugas dan tanggung jawab mereka dalam konteks pelayanan publik. Dari hasil analisis ini, dapat diidentifikasi area yang perlu diperkuat melalui pelatihan dan pengembangan, seperti manajemen administrasi, kemampuan komunikasi, pengelolaan keuangan desa dan penguasaan teknologi informasi. Dengan meningkatkan kapasitas perangkat desa melalui pelatihan dan pengembangan, diharapkan mereka akan mampu memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Tindakan ini memiliki potensi untuk meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang mereka terima, memperkuat kepercayaan mereka pada pemerintah desa, dan sebagai akibatnya, mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pembangunan desa.

Dengan merujuk pada latar belakang yang telah diuraikan di atas dan mengingat pentingnya pelatihan dan pengembangan perangkat desa dalam meningkatkan pelayanan publik, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“analisis kebutuhan pelatihan dan pengembangan perangkat desa se-Kecamatan Alasa Talumuzoi dalam meningkatkan pelayanan publik”**.

1.2 Fokus Penelitian

Untuk menghindari kemungkinan bias dalam pelaksanaan penelitian, penulis memusatkan penelitian ini pada **“analisis kebutuhan pelatihan dan pengembangan** perangkat desa se-Kecamatan Alasa Talumuzoi dalam meningkatkan pelayanan publik”.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana profil pengetahuan dan keterampilan perangkat desa dalam melaksanakan tugas-tugas mereka dalam memberikan pelayanan publik?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh perangkat desa dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas?
3. Apa saja kebutuhan pelatihan yang diperlukan oleh perangkat desa untuk meningkatkan kapasitas mereka dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien?
4. Bagaimana akses terhadap sumber daya pelatihan dan pengembangan bagi perangkat desa dalam meningkatkan pelayanan publik?
5. Bagaimana koordinasi dan rencana pengembangan yang ada dalam memperkuat kapasitas perangkat desa?
6. Bagaimana konteks dan budaya desa mempengaruhi kebutuhan pelatihan dan pengembangan perangkat desa?
7. Bagaimana evaluasi dan pemantauan yang dilakukan terhadap efektivitas program pelatihan dan pengembangan yang telah dilaksanakan?
8. Bagaimana pelatihan dan pengembangan perangkat desa dapat meningkatkan pelayanan publik dan memenuhi kebutuhan masyarakat desa secara lebih baik?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui profil pengetahuan dan keterampilan perangkat desa dalam melaksanakan tugas-tugas mereka dalam memberikan pelayanan publik
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh perangkat desa dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas
3. Untuk mengetahui kebutuhan pelatihan yang diperlukan oleh perangkat desa untuk meningkatkan kapasitas mereka dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien

4. Untuk mengetahui akses terhadap sumber daya pelatihan dan pengembangan bagi perangkat desa dalam meningkatkan pelayanan publik
5. Untuk mengetahui koordinasi dan rencana pengembangan yang ada dalam memperkuat kapasitas perangkat desa
6. Untuk mengetahui konteks dan budaya desa mempengaruhi kebutuhan pelatihan dan pengembangan perangkat desa
7. Untuk mengetahui evaluasi dan pemantauan yang dilakukan terhadap efektivitas program pelatihan dan pengembangan yang telah dilaksanakan
8. Untuk mengetahui pelatihan dan pengembangan perangkat desa dapat meningkatkan pelayanan publik dan memenuhi kebutuhan masyarakat desa secara lebih baik

1.5 Kegunaan Hasil Penelitian

- a. Bagi Peneliti, menjadi bahan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi pada Universitas Nias Fakultas Ekonomi.
- b. Penelitian ini dapat memperluas wawasan dan memperkaya ilmu pengetahuan serta pengembangan di lingkungan Universitas Nias Fakultas Ekonomi.
- c. Bagi lokasi penelitian (Desa se-Kecamatan Alasa Talumuzoi), menjadi masukan dan referensi dalam mengambil suatu kebijakan atau keputusan.
- d. Bagi peneliti selanjutnya dapat berfungsi sebagai referensi bagi penelitian-penelitian lanjutan yang berkaitan dengan penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelatihan

2.1.1 Pengertian Pelatihan

Istilah pelatihan sering disamakan dengan istilah pengembangan. Pengembangan (*development*) menunjuk kepada kesempatan-kesempatan belajar (*learning opportunities*) yang didesain guna membantu pengembangan para pekerja. Kesempatan yang demikian tidak terbatas pada upaya perbaikan performansi pekerja pada pekerjaannya yang sekarang. Jadi pelatihan langsung berkaitan dengan performansi kerja, sedangkan pengembangan (*development*) tidaklah harus. Pengembangan mencakup wilayah yang lebih luas daripada pelatihan.

¹⁷ Pelatihan merujuk pada usaha terencana yang dilakukan oleh perusahaan untuk memfasilitasi pembelajaran dalam hal kompetensi, pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang berkaitan dengan pekerjaan karyawan. Ini bertujuan agar karyawan memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang ditekankan dalam pelatihan, serta mampu mengaplikasikannya dalam rutinitas sehari-hari (Noe, 2020). Menurut Jackson et al. (2018), tujuan utama dari pelatihan adalah untuk meningkatkan kinerja dalam waktu dekat, khususnya dalam tugas-tugas pekerjaan tertentu, dengan mengembangkan kompetensi karyawan.

George W. Milkovich dan Jerry M. Newman (2019): Pelatihan adalah proses sistematis yang melibatkan perubahan pengetahuan, keterampilan, sikap, atau perilaku karyawan dengan tujuan meningkatkan kinerja mereka. Michael Armstrong (2020): Pelatihan adalah upaya yang diarahkan untuk membantu karyawan mengembangkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan mereka sehingga mereka dapat melakukan pekerjaan mereka dengan lebih efektif. Noe, Hollenbeck, Gerhart, dan Wright (2017): Pelatihan adalah proses sistematis yang mengembangkan keterampilan, pengetahuan, dan sikap karyawan untuk meningkatkan kinerja saat ini atau masa depan. Ada juga pendapat dari Suryadi (2017), pelatihan adalah

serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terencana dan berkesinambungan dengan tujuan mengembangkan keterampilan, pengetahuan, dan sikap individu dalam rangka meningkatkan kinerja mereka di tempat kerja..

Kesimpulan dari pendapat para ahli diatas bahwa pelatihan adalah investasi organisasi yang penting dalam sumber daya manusia. Pelatihan, melibatkan segenap sumber daya manusia untuk mendapatkan pengetahuan dan ketrampilan pembelajaran sehingga mereka segera akan dapat menggunakan dalam pekerjaan.

Berbagai riset menunjukkan bahwa pelatihan yang efektif secara signifikan berpengaruh terhadap peningkatan proses kerja yang luar biasa pesatnya. Studi yang dilakukan Tall dan Hall, misalnya menghasilkan kesimpulan bahwa dengan mengkombinasikan berbagai macam faktor seperti teknik pelatihan yang benar, persiapan dan perencanaan yang matang, serta komitmen terhadap esensi pelatihan, Organisasi dapat mencapai manfaat kompetisi yang sangat besar di dalam pasar yang sangat ketat. Pelatihan didefinisikan oleh Ivancevich, sebagai usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam pekerjaannya sekarang atau dalam pekerjaan lain yang akan dijabatnya segera. Pelatihan terkait dengan keterampilan dan kemampuan yang diperlukan untuk pekerjaan yang sekarang dilakukan. Pelatihan menyangkut usaha-usaha yang berencana yang diselenggarakan agar dicapai penguasaan akan keterampilan, pengetahuan, dan sikap-sikap yang relevan terhadap pekerjaan.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa pengertian dari pelatihan pada dasarnya merupakan sebuah proses untuk meningkatkan kompetensi karyawan. Program pelatihan tidaklah memperhitungkan apakah suatu perusahaan itu berskala besar atau kecil. Pelatihan juga bukan merupakan pemborosan mengingat hasil atau manfaatnya jauh lebih besar dari pada biaya atau waktu yang harus disediakan.

Semua perencanaan pelatihan harus dimulai dengan analisis kebutuhan, yang mencakup keterampilan dan kompetensi yang harus dikembangkan, serta kesenjangan dalam pengetahuan atau keterampilan

yang perlu diisi. Penting bagi pelatih yang terkait dengan kinerja secara spesifik untuk memastikan bahwa proses identifikasi kebutuhan pelatihan terintegrasi dalam manajemen kinerja. Ini melibatkan mengevaluasi kinerja dalam konteks tujuan dan tuntutan yang ada, serta tingkat kompetensi yang diperlukan. Analisis ini membantu menentukan pelatihan mana yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja atau untuk mempersiapkan individu menghadapi perubahan di masa depan.

Kebutuhan pelatihan seharusnya telah dilihat sejak saat evaluasi kinerja pegawai, dan metodenya telah dimasukkan ke dalam kesepakatan kinerja dan rencana pengembangan. Pelatihan bisa dilakukan secara individual maupun kelompok. Penilaian oleh atasan dan rekan sejawat dapat digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan pelatihan. Kebutuhan pelatihan tidak hanya tentang mengatasi kekurangan, melainkan juga menentukan apa yang perlu diketahui dan kemampuan yang diperlukan seseorang untuk mengelola atau mengoperasikan sistem, peralatan, prosedur, atau proses yang baru, atau secara umum, untuk beradaptasi dengan perubahan.

Kebutuhan pelatihan yang bersifat kelompok atau kolektif dapat diidentifikasi dengan menganalisis kebutuhan umum yang muncul dari evaluasi individu maupun tim. Cara terbaik untuk memenuhi kebutuhan pelatihan yang berhubungan dengan kinerja adalah dengan pelatihan on-the-job dan pengembangan, di mana individu diberi dorongan, bantuan, dan bimbingan untuk belajar melalui praktik langsung. Pendekatan pembelajaran mandiri juga efektif, dengan individu mendorong untuk mengelola pembelajaran mereka sendiri. Ini dapat didukung dengan penyediaan modul pelatihan, program belajar jarak jauh, dan panduan bacaan yang disusun oleh ahli pelatihan. Pembelajaran mandiri dimulai dengan menentukan apa yang perlu dipelajari atau dilakukan oleh individu untuk meningkatkan kinerja atau menguasai suatu keterampilan.

Pelatihan menciptakan lingkungan di mana karyawan dapat memperoleh dan mengembangkan sikap, kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang spesifik terkait dengan pekerjaan mereka.

Ini melibatkan serangkaian kegiatan yang dirancang untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, pengalaman, dan perubahan sikap individu. Di sisi lain, pengembangan adalah persiapan individu untuk mengemban tanggung jawab yang berbeda atau lebih tinggi dalam organisasi. Biasanya, ini melibatkan peningkatan kemampuan intelektual atau emosional yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan dengan lebih baik.

2.1.2 Tujuan Pelatihan

Menurut Sikula seperti yang dikutip dalam Priansa (2017), program pelatihan yang dilaksanakan oleh perusahaan memiliki sejumlah tujuan dan manfaat yang terdiri dari:

1. Produktivitas (*productivity*)
Pelatihan dapat meningkatkan kemampuan, pengetahuan, keterampilan, dan perubahan perilaku karyawan, dengan harapan dapat meningkatkan produktivitas perusahaan.
2. Kualitas (*quality*)
Pelatihan tidak hanya memperbaiki kualitas pegawai, tetapi juga mengurangi kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan. Hasilnya adalah kualitas kerja pegawai tetap terjaga, bahkan meningkat.
3. Perencanaan kepegawaian (*human resource planning*)
Pelatihan memudahkan pengisian kekosongan jabatan dalam perusahaan, memungkinkan perencanaan sumber daya manusia yang lebih baik, termasuk kualitas dan kuantitas pegawai yang sesuai dengan arah perusahaan.
4. Moral (*morale*)
Pelatihan meningkatkan prestasi kerja pegawai, yang dapat mengakibatkan peningkatan upah. Ini juga dapat meningkatkan moral kerja pegawai dan tanggung jawab mereka terhadap tugas-tugas perusahaan.
5. Kompensasi tidak langsung (*indirect compensation*)
Kesempatan untuk mengikuti pelatihan bisa dianggap sebagai bentuk penghargaan atas kinerja yang telah dicapai. Dengan mengikuti program pelatihan, pegawai memiliki kesempatan untuk mengembangkan diri..
6. Keselamatan dan kesehatan (*health and safety*)
Pelatihan adalah langkah terbaik untuk mencegah atau mengurangi kecelakaan kerja di perusahaan, menciptakan lingkungan kerja yang aman dan kondusif.
7. Pencegahan kadaluarsa (*obsolescence prevention*)
Melalui pelatihan, pegawai didorong untuk menjaga kreativitas dan inisiatif mereka, sehingga kemampuan mereka tetap relevan dengan perkembangan teknologi.
8. Perkembangan pribadi (*personal growth*)
Program pelatihan memberikan kesempatan bagi pegawai untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka serta mendukung pertumbuhan pribadi mereka.

2.1.3 Manfaat Pelatihan

Menurut Werther dan Davis dalam (Priansa, 2017) menyatakan bahwa “Manfaat dari pelatihan adalah mampu meningkatkan kemungkinan kenaikan karier pegawai dan membantu mereka dalam perkembangan pribadi guna menghadapi tanggung jawab di masa depan.”

Menurut Simamora, seperti yang dikutip dalam Priansa (2017), manfaat dari program pelatihan mencakup:

1. Meningkatkan kualitas dan kuantitas produktivitas.
2. Mengurangi waktu yang diperlukan oleh pegawai untuk mencapai standar kinerja yang dapat diterima.
3. Menciptakan sikap, loyalitas, dan kerja sama yang lebih menguntungkan antara perusahaan dan pimpinan serta antar pegawai di perusahaan.
4. Memenuhi persyaratan perencanaan sumber daya manusia (SDM).
5. Mengurangi jumlah kecelakaan kerja yang terjadi di perusahaan.
6. Membantu pegawai dalam meningkatkan dan mengembangkan diri mereka di lingkungan perusahaan.

2.1.4 Jenis-jenis Pelatihan

Program-program pelatihan dan pengembangan dirancang untuk meningkatkan kinerja kerja, mengurangi tingkat absensi dan pergantian pegawai, serta meningkatkan kepuasan kerja. Terdapat dua kategori utama dalam program pelatihan dan pengembangan manajemen (Decenzo & Robbins, 2019:230): "Metode pelatihan dan pengembangan yang paling umum digunakan oleh organisasi dapat dikelompokkan menjadi pelatihan dalam pekerjaan dan di luar pekerjaan. Pada halaman berikutnya, kami akan secara singkat memperkenalkan teknik-teknik terkemuka dari masing-masing kategori."

a. Metode Praktis (*On The Job Training*)

Metode On-The-Job Training (pelatihan di tempat kerja) adalah jenis pelatihan yang memanfaatkan situasi langsung di tempat kerja. Dalam metode ini, karyawan menerima pelatihan mengenai pekerjaan baru mereka dengan bimbingan langsung dari seorang pelatih berpengalaman, yang seringkali adalah seorang rekan kerja. Metode On-The-Job Training dapat dibagi menjadi beberapa jenis, salah satunya adalah:

1) *Job Instruction Training* (Latihan Instruktur Pekerjaan)

Pelatihan Instruksi Pekerjaan adalah pendekatan yang memberikan petunjuk secara langsung mengenai cara melakukan pekerjaan dan biasanya digunakan untuk melatih karyawan tentang cara-cara melaksanakan pekerjaan yang sedang dihadapi. Dalam metode ini, langkah-langkah yang harus diikuti dalam pekerjaan didokumentasikan dengan urutan yang tepat.

2) *Job Rotation* (Rotasi Pekerjaan)

Dalam metode Rotasi Pekerjaan, karyawan diberikan kesempatan untuk mendapatkan pengetahuan tentang berbagai bagian dalam organisasi dan

mempraktikkan berbagai keterampilan dengan cara berpindah dari satu pekerjaan atau departemen ke pekerjaan atau departemen lain.

3) *Coaching*

Coaching adalah suatu metode pelatihan di mana seorang atasan mengajarkan keahlian dan keterampilan kerja kepada bawahannya. Dalam pendekatan ini, seorang pengawas atau atasan bertindak sebagai mentor yang memberikan panduan kepada peserta mengenai tugas atau pekerjaan rutin yang harus dijalankan dan juga cara melaksanakannya.

b. Teknik-Teknik Presentasi Informasi dan Metode-Metode Simulasi (Off-The-Job Training)

Metode Off-The-Job Training (pelatihan di luar pekerjaan) melibatkan penggunaan situasi di luar lingkungan kerja. Metode ini digunakan ketika banyak pekerja harus dilatih dengan cepat, misalnya dalam hal penguasaan pekerjaan, dan ketika pelatihan di tempat kerja menjadi tidak praktis atau terlalu mahal.

1) *Lecture* (Kuliah)

Lecture merupakan metode pelatihan yang melibatkan penyampaian informasi dalam bentuk kuliah atau ceramah kepada peserta. Metode ini relatif ekonomis dari segi biaya, tetapi memiliki kelemahan yaitu kurangnya partisipasi dan respons aktif dari peserta.

2) *Video Presentation* (Presentasi Video)

Video Presentation adalah metode pelatihan yang menggunakan media seperti televisi, film, slide, dan sejenisnya untuk menyampaikan informasi kepada peserta, serupa dengan metode lecture.

3) *Vestibule Training* (Pelatihan di ruang khusus)

Vestibule Training adalah metode pelatihan yang dilakukan di dalam ruang khusus yang terpisah dari lingkungan kerja biasa. Di ruang ini, peserta dilatih menggunakan peralatan yang sama dengan yang akan digunakan dalam pekerjaan sebenarnya. Pelatihan ini berfungsi sebagai tahap pendahuluan sebelum peserta melakukan latihan di tempat kerja sesungguhnya.

4) *Role Playing* (Permainan peran)

Role Playing adalah metode pelatihan yang melibatkan peserta dalam berbagai peran orang tertentu. Mereka diminta untuk berinteraksi dengan peserta lain yang memainkan peran yang berbeda. Teknik ini dapat mempengaruhi sikap peserta, seperti meningkatkan toleransi terhadap perbedaan individual, dan juga mengembangkan keterampilan dalam interaksi antarpribadi.

5) *Case Study* (Studi kasus)

Case Study adalah metode pelatihan di mana peserta diberikan sejumlah kasus tertulis dan diminta untuk menganalisis dan mencari solusi untuk masalah-masalah yang ada dalam kasus tersebut.

6) *Simulation* (Simulasi)

Simulasi adalah metode pelatihan yang menghadirkan situasi atau kejadian yang menyerupai situasi sebenarnya sebanyak mungkin, meskipun hanya merupakan tiruan. Peserta pelatihan kemudian diminta untuk merespons situasi tersebut seperti yang mereka lakukan dalam kejadian sebenarnya. Simulasi adalah teknik yang dirancang untuk meniru konsep sebenarnya dari pekerjaan yang akan dihadapi.

7) *Self Study* (Pembelajaran mandiri)

Self Study adalah metode pelatihan di mana peserta belajar sendiri dengan menggunakan modul-modul tertulis, kaset, atau rekaman video. Teknik ini cocok digunakan ketika jumlah karyawan yang mengikuti pelatihan besar, ketika karyawan tersebar di lokasi yang berbeda, dan sulit untuk mengumpulkan mereka bersama-sama dalam satu lokasi untuk mengikuti program pelatihan tertentu.

8) *Programmed Learning* (Pembelajaran berprogram)

Programmed Learning adalah metode pelatihan di mana peserta diberikan serangkaian pertanyaan, dan mereka harus memberikan jawaban yang

benar. Metode ini juga dapat dilakukan melalui komputer yang telah memiliki program khusus untuk memandu peserta dalam mempelajari materi langkah demi langkah dengan umpan balik langsung pada setiap langkahnya. Masing-masing peserta pelatihan dapat menyesuaikan kecepatan belajar mereka sendiri.

9) *Laboratory Training* (Pelatihan laboratorium)

Laboratory Training adalah metode pelatihan kelompok yang terutama digunakan untuk mengembangkan keterampilan antarpribadi. Pelatihan ini berfokus pada sensitivitas, di mana peserta menjadi lebih peka terhadap perasaan orang lain dan lingkungan sekitar. Laboratory Training berguna untuk mengembangkan berbagai perilaku yang relevan dengan tanggung jawab pekerjaan di masa depan.

2.1.5 Indikator Pelatihan

Suksesnya akan sebuah pelaksanaan pelatihan dalam sebuah organisasi maka dapat dilihat dari tolak ukur seperti yang dikemukakan oleh Sianturi (2018), terdapat beberapa indikator yang terkait dengan pelatihan, antara lain:

1. Tujuan yang jelas, di mana pelatihan ditetapkan sebagai tujuan untuk mendukung perencanaan aksi dan mencapai hasil yang diharapkan dari pelatihan.
2. Sasaran pelatihan harus terinci dan dapat diukur.
3. Pelatihan berfokus pada peningkatan keterampilan, sehingga peserta yang akan mengikuti pelatihan harus dipilih sesuai dengan kualifikasi, keahlian, dan kompetensi yang sesuai dengan bidang mereka.
4. Materi pelatihan harus sesuai dengan kebutuhan.
5. Metode pelatihan harus sesuai dengan materi yang diajarkan dan kemampuan peserta, sehingga kegiatan pelatihan berjalan efektif.
6. Peserta pelatihan biasanya dipilih berdasarkan kualifikasi yang sesuai.

2.2 Pengembangan Sumber Daya Manusia

2.2.1 Pengertian Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)

Pengembangan SDM merupakan aktivitas yang dilakukan oleh suatu perusahaan atau organisasi dalam jangka waktu tertentu dengan tujuan meningkatkan keterampilan dan pengetahuan sumber daya manusianya, dengan harapan akan berdampak positif pada produktivitas keseluruhan organisasi. Pengertian pengembangan menurut Sikula, yang dikutip oleh Priansa (2016: 147), adalah sebagai berikut: "Pengembangan adalah suatu proses pendidikan jangka panjang yang mengikuti prosedur sistematis dan terorganisir, di mana personil manajerial memperoleh pengetahuan konseptual dan teoritis untuk tujuan umum."

¹ Menurut (Krismiyati,2017) Pengembangan Sumber Daya Manusia adalah upaya untuk meningkatkan Pengetahuan, kemampuan, sikap anggota, organisasi, dan penyediaan jalur karier yang didukung oleh fleksibilitas organisasi dalam mencapai tujuan. Menurut Isniar Budiarti, (2018:257) mengemukakan bahwa Pengembangan sumber daya manusia adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan melalui pendidikan dan latihan. Organisasi perlu memahami bahwa individu mempunyai keluarga dan kehidupan sosial sehingga tercipta kondisi timbal balik yang menguntungkan. Artinya untuk memiliki karyawan berdaya guna dalam sebuah organisasi maka aspek kemanusiaan fundamental dalam pengembangan karyawan. Pengembangan SDM diakui sebagai bagian esensial dari manajemen SDM organisasi.

Tujuan dari manajemen SDM yakni tersedianya relasi lebih baik dalam organisasi melalui pengembangan, aplikasi, evaluasi kebijakan, prosedur dan program SDM untuk pengoptimalan kontribusi terhadap tujuan organisasi. Dalam Pengembangan SDM harus memperhatikan empat kegiatan utama, seperti akuisisi, pengembangan, motivasi, dan pemeliharaan SDM. Disimpulkan bahwa, PSDM adalah fungsi organisasi yang memberi arahan bagi orang-orang dalam suatu organisasi terkait pengelolaan SDM dengan fokus pada kebijakan dan sistem.

Pengertian pengembangan menurut Sikula, yang dikutip oleh Priansa (2016: 147), adalah sebagai berikut: "Pengembangan adalah suatu proses pendidikan jangka panjang yang mengikuti prosedur sistematis dan terorganisir, di mana personil manajerial memperoleh pengetahuan konseptual dan teoritis untuk tujuan umum."

Pengembangan SDM biasanya mencakup sejumlah kegiatan yang meliputi perekrutan karyawan, pelatihan dan pengembangan, motivasi, penilaian kinerja, kompensasi, manajemen kinerja, pengembangan organisasi, keselamatan, kesejahteraan, manfaat dan penghargaan.

⁴ 2.2.2 Jenis Pengembangan Sumber Daya Manusia

Jenis pengembangan dikelompokkan atas : pengembangan secara informal dan pengembangan secara formal (Hasibuan,2016:72) :

- a. Pengembangan secara informal yaitu karyawan atas keinginan dan usaha sendiri melatih dan mengembangkan dirinya dengan mempelajari buku-buku literature yang ada hubungannya dengan pekerjaan atau jabatannya. Pengembangan secara informal menunjukkan bahwa karyawan tersebut berkeinginan keras untuk maju dengan cara meningkatkan kemampuan kerjanya. Hal ini bermanfaat bagi perusahaan karena prestasi kerja karyawan semakin besar, disamping efisiensi dan produktivitasnya juga semakin baik.
- b. Pengembangan secara formal yaitu karyawan ditugaskan perusahaan untuk mengikuti pendidikan atau latihan, baik yang dilakukan perusahaan maupun yang dilaksanakan oleh lembaga pendidikan atau pelatihan. Pengembangan secara formal dilakukan perusahaan karena tuntutan pekerjaan saat ini ataupun masa yang akan datang, yang sifatnya nonkarier atau peningkatan karier seorang karyawan.

2.2.3 Prinsip pengembangan Sumber Daya Manusia

⁴ Menurut Malayu Hasibuan (2016:72), prinsip pengembangan SDM adalah peningkatan kualitas dan kemampuan kerja karyawan. Untuk mencapai hasil yang baik dengan biaya yang relatif kecil, perlu ditetapkan program pengembangan terlebih dahulu. Dalam program pengembangan, harus disertakan sasaran, kebijaksanaan, prosedur, kurikulum, dan waktu pelaksanaannya. Program pengembangan ini harus berorientasi pada peningkatan efektivitas dan efisiensi kerja setiap karyawan sesuai dengan jabatannya. Selain itu, program pengembangan organisasi sebaiknya diinformasikan secara terbuka kepada semua karyawan atau anggota, sehingga mereka dapat mempersiapkan diri masing-masing.

2.2.4 Indikator Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengembangan merupakan upaya-upaya pribadi seorang pegawai untuk mencapai suatu rencana karier. Berikut merupakan indikator pengembangan Sumber Daya Manusia dalam menurut (Krismiyati, 2017) :

1) Motivasi.

Suatu dorongan atau penyemangat kepada seseorang agar orang tersebut dapat berusaha untuk melakukan apa yang diinginkan itu tercapai dengan baik. Motivasi yang didapatkan bisa berasal dari atasan maupun dari dalam diri, ada hal yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu yaitu: yang didapatkan bisa berasal dari atasan seperti motivasi terhadap kekuasaan (dorongan hati untuk mempengaruhi perilaku orang lain serta mengontrol dan memanipulasi lingkungan) maupun dari dalam diri seperti motivasi terhadap prestasi (dorongan hati untuk memberikan sumbangan/kontribusi nyata dalam setiap kegiatan).

2) Kepribadian.

Kepribadian mencakup kebiasaan, sikap, sifat, yang dimiliki seseorang yang berkembang ketika seseorang berhubungan dengan orang lain. Kepribadian sangat kaitannya dengan nilai, norma, dan perilaku. kepribadian menyangkut kemampuan untuk menjaga integritas, termasuk sikap, tingkah laku, etika, dan moralitas.

3) Keterampilan

Keterampilan merupakan kecakapan untuk menyelesaikan tugas. atau kecakapan yang disyaratkan. Dengan adanya pelatihan, keterampilan karyawan akan semakin membaik. Keterampilan yang baik dapat didapatkan dari dalam diri atau dengan pelatihan.

2.2.5 Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengembangan SDM memiliki tujuan pastinya. Secara umum sebenarnya tujuannya untuk meningkatkan kualitas para pekerja atau individu melalui program pendidikan dan pelatihan namun secara terperinci ini dia tujuan-tujuan pengembangan SDM adalah:

- a. Dapat meningkatkan Produktivitas di dalam Pekerjaan

Produktivitas yang baik menjadi hal yang diperlukan oleh setiap perusahaan. Jika produktivitas meningkat maka pekerjaan yang dihasilkan meningkat pula. Hasil banyak keuntungan berlipat. Harapannya setiap hari produktivitas semua karyawan tinggi. Untuk mendapatkannya, maka harus ada suntikan kinerja dari perusahaan lewat pengembangan SDM.

b. Memastikan semua berjalan Efisien

Jika karyawan mengerjakan tugas secara tidak efisien, maka akan berimbas pada efektifitas waktu. Alih-alih ingin mengerjakan sesuatu hingga sempurna, namun jika pengerjaannya lambat, maka tugas yang lain tidak akan terselesaikan. Oleh karena itu, SDM melatih karyawan untuk mengerjakan tugasnya dengan terampil, baik dan efisien.

c. Meningkatkan Sikap Kepemimpinan

Pada hakikatnya Setiap manusia adalah pemimpin. Paling tidak untuk dirinya sendiri. Namun pada kenyataannya, tidak semua karyawan mampu memimpin orang lain. Apa lagi jika karyawan tersebut tidak tegas, padahal misalnya dia menjadi atasan karyawan lain.

d. Menciptakan Moral Karyawan

Moral yang baik menjadi kewajiban mutlak bagi seorang karyawan. Kejujuran, rendah hati dan mau bekerja keras menjadi nomor satu. Kejujuran itu penting, jika karyawan pura-pura sudah mengerjakan tugas tapi sebenarnya belum terpegang. Kejujuran adalah barang mahal yang harus dipupuk oleh setiap karyawan.

2.2.6 Jenis-jenis Pengembangan

Menurut Hasibuan (2016:72), jenis pengembangan dikelompokkan menjadi dua yaitu :

- a. Pengembangan secara informal yaitu karyawan atas keinginan dan usaha sendiri melatih dan mengembangkan dirinya dengan mempelajari buku-buku literatur yang ada hubungannya dengan pekerjaan atau jabatannya.
- b. Pengembangan secara formal yaitu karyawan ditugaskan perusahaan untuk mengikuti pendidikan atau latihan, baik yang dilakukan perusahaan untuk yang dilaksanakan oleh lembaga lembaga pendidikan atau pelatihan.

2.3 Pengertian Desa

Desa adalah sebuah entitas hukum yang memiliki otonomi untuk mengatur urusan dalam lingkup rumah tangganya sendiri. Otonomi desa ini didasarkan pada tradisi dan adat istiadat yang diakui oleh pemerintah pusat, dan desa tersebut berada di bawah yurisdiksi sebuah kabupaten dalam pemerintahan nasional. Menurut R. Bintarto (Dalam Fairus Adira, 2020), Desa ialah entitas atau kesatuan geografi, kemasyarakatan, perniagaan, politik, serta kebudayaan yang terpendam di suatu area dalam relasi dan efeknya secara berbalasan dengan wilayah lain.

Menurut Rifhi Siddiq (Dalam Fairus Adira, 2020), Desa ialah suatu area yang memiliki tingkat kepadatan sedikit yang ditempati oleh warga dengan koneksi kemasyarakatan yang berprilaku seragam, rata-rata bekerja di bidang agraria serta cakap berhubungan dengan daerah sekitarnya yang lain. Menurut Sutardjo Kartohadikusumo (Dalam Fairus Adira, 2020), Desa ialah suatu kesatuan kaidah yang sejumlah penduduknya menetap di area tersebut yang berkuasa menjalankan pemerintahan sendiri. Menurut konsep tersebut, desa merupakan kawasan dengan kepadatan rendah yang terdiri dari banyak kampung, dusun, banjar, dan jorong yang semuanya termasuk unsur dari kecamatan serta dikepalai oleh kepala desa.

Menurut UU no 06 Tahun 2014 Tentang Desa memberikan pengertiannya untuk desa yaitu: “Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia” Pengertian tersebut sesuai dengan Permendagri Nomor 113 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Keuangan Desa, yang menyatakan bahwa: “Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat

berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia”.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa desa merupakan entitas masyarakat terkecil di suatu wilayah yang memiliki wewenang untuk mengelola urusan pemerintahan di lingkungannya, khususnya dalam pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan desa.

2.4 Pelayanan Publik

2.4.1 Definisi Pelayanan

Sampara Lukman, sebagaimana dirujuk oleh Sinambela (2014:5), mendefinisikan pelayanan adalah ”serangkaian tindakan atau aktivitas yang melibatkan interaksi langsung antara manusia dengan individu lain atau mesin yang bertujuan memberikan kepuasan bagi pelanggan.” Sedangkan Kamus Besar Bahasa Indonesia mendeskripsikan pelayanan sebagai ”tindakan, metode, atau hasil dari aktivitas melayani.” Dari perspektif lain, Moenir (2015: 27), menyatakan bahwa pelayanan pada dasarnya adalah ”jumlah aktivitas yang terjadi dalam bentuk proses. Oleh karena itu, pelayanan terjadi secara berkelanjutan dan melibatkan seluruh elemen organisasi di masyarakat.”

Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang melibatkan hubungan antara penerima pelayanan dan pemberi pelayanan, yang menggunakan berbagai peralatan, seperti organisasi atau lembaga perusahaan.

Banyak pakar organisasi dan manajemen memberikan batasan yang berbeda-beda tentang definisi Pelayanan Publik. Nurkhoir (2017): Pelayanan publik adalah upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat yang berkeadilan dan berkelanjutan. Suharto (2015): Pelayanan publik adalah tindakan yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga publik lainnya untuk menyediakan fasilitas, pelayanan, atau barang yang

dibutuhkan oleh masyarakat. Sementara Sinambela dalam buku "Reformasi Pelayanan Publik" (2014:5) menyatakan bahwa "Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain."

Sementara definisi menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kata "barang, jasa dan pelayanan administratif" dalam bagian penjelasan dianggap sudah jelas, tetapi sebenarnya maksud "barang" bukanlah barang yang bisa diperdagangkan oleh manusia sehari-hari tetapi yang dimaksud adalah barang publik (*public goods*) yang penyediannya dilakukan oleh pemerintah.

2.4.2 Pelayanan Publik

Di Indonesia, istilah 'pelayanan umum' sering kali dianggap sama dengan 'pelayanan publik', yang merupakan terjemahan dari '*public service*'. Ada kesamaan pemahaman antara konsep pelayanan administrasi yang dilakukan oleh pemerintah dan konsep pelayanan dalam hal perizinan. Menurut Sinambela (2014: 5), pelayanan publik diartikan "sebagai aktivitas yang dikerjakan oleh pemerintah untuk masyarakat. Aktivitas tersebut memberikan manfaat bagi kelompok atau komunitas tertentu dan bertujuan untuk memberikan kepuasan, meskipun hasilnya tidak selalu berbentuk produk fisik."

Sebagaimana dikemukakan oleh Moenir (2015: 26), pelayanan umum didefinisikan "sebagai aktivitas yang dijalankan oleh individu atau

kelompok berdasarkan beberapa faktor, dengan mengikuti sistem, prosedur, dan metode khusus, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan hak mereka.” Inti dari pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, yang sejalan dengan tanggung jawab pegawai pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia menjelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan. Menurut Undang – undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan/rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang Pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh pelayanan publik.

2.4.3 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang diumumkan secara terbuka, yang memberikan jaminan kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan adalah kriteria yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan publik dan harus diikuti oleh penyelenggara maupun penerima pelayanan. Standar pelayanan ini mencakup berbagai aspek, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

Publik. Beberapa komponen standar pelayanan yang minimal harus ada adalah:

- a. Persyaratan yang harus dipenuhi oleh penerima layanan;
- b. Sistem, mekanisme, dan prosedur yang akan dijalani dalam menerima pelayanan;
- c. Jangka waktu penyelesaian pelayanan;
- d. Biaya atau tarif yang mungkin dikenakan (jika ada);
- e. Produk atau hasil yang akan diberikan sebagai pelayanan;
- f. Bagaimana penanganan pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat akan dilakukan.

2.4.4 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas dapat didefinisikan sebagai kondisi tertentu yang terkait dengan produk, layanan, individu, proses, dan lingkungan yang bukan hanya memenuhi ekspektasi, tetapi bahkan melampauinya. Dalam dunia akademis, ada hubungan erat antara kepuasan pelanggan dan kualitas layanan. Mutu pelayanan berpusat pada pelayanan yang terstruktur dan menyeluruh, sering kali disebut dengan pelayanan prima. Bagi mereka yang menyediakan pelayanan, penting untuk memahami berbagai aspek dari pelayanan prima, khususnya di sektor publik. Beberapa elemen esensial dari konsep pelayanan prima di sektor publik meliputi:

- a. Entitas pemerintahan yang memiliki tanggung jawab dalam melayani.
- b. Komunitas yang menjadi penerima layanan dari pemerintah.
Pedoman atau kebijakan yang menjadi dasar pelaksanaan pelayanan publik.
- c. Infrastruktur dan peralatan mutakhir yang mendukung pelayanan.
- d. Sumber daya yang dimanfaatkan dalam proses pelayanan.
Pelayanan yang memenuhi harapan masyarakat berdasarkan standar dan prinsip layanan yang telah ditetapkan.
Aspek manajerial, kepemimpinan, dan organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sikap dan perilaku para pejabat yang terlibat, termasuk bagaimana mereka menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka."

Penerapan variabel pelayanan prima di sektor publik, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat terlaksana apabila aparat pelayanan mampu menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Untuk mencapai tujuan tersebut, aparatur pelayanan perlu memiliki pemahaman yang jelas mengenai identitas pelanggan yang dilayani. Kepuasan pelanggan menjadi indikator utama dalam menilai kesuksesan pelayanan yang diberikan. Sehingga, keberhasilan dalam memberikan pelayanan akan tercermin melalui sejauh mana pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

2.4.5 Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik merujuk pada setiap lembaga atau institusi yang diatur oleh undang-undang dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik. Ini mencakup lembaga pemerintah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk oleh undang-undang, serta badan hukum lain yang dibentuk khusus untuk kegiatan pelayanan publik. Pasal 14 dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa penyelenggara memiliki hak: "(a) memberikan pelayanan tanpa dihambat oleh pihak lain yang bukan tugasnya, (b) melakukan kerjasama dengan pihak lain dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik, (c) memiliki anggaran pembiayaan untuk penyelenggaraan pelayanan publik, (d) melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan (e) menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan."

Dalam Pasal 15 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelenggaraan berkewajiban:

"(a) menyusun dan menetapkan standar pelayanan; (b) menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan; (c) menempatkan pelaksana yang kompeten; (d) menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai; (e) memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan

pelayanan publik; (f) melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan; (g) berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; (h) memberikan pertanggung jawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan; (i) membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawab mereka; (j) bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik; (k) memberikan pertanggung jawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; (l) memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah yang diberikan oleh pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

2.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul Penelitian	Hasil
Rasman (2018)	Kompetensi Aparatur Desa Di Wilayah Kecamatan Budongbudong Kabupaten Mamuju Tengah	Hasil penelitian menunjukkan bahwa "Kemampuan Aparatur Desa dalam memahami dan menjalankan pekerjaannya masih belum optimal. Hal ini terlihat dari kurangnya pemahaman mereka mengenai tugas, fungsi, dan tanggung jawab yang diberikan. Namun, latar belakang pendidikan dan pengalaman yang dimiliki oleh Aparatur Desa memberikan kontribusi positif dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Sayangnya, ketika datang ke keterampilan teknis dan administratif, banyak dari mereka yang belum memadai. Ini sebagian besar disebabkan oleh kurangnya pelatihan yang diselenggarakan oleh pemerintah mengenai keterampilan-keterampilan tersebut. Meskipun demikian, keterampilan interpersonal atau hubungan manusia yang dimiliki oleh Aparatur Desa sudah dianggap memadai."
Dwi Rafika Rahmat (2022)	Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Manis Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparat desa menghadapi beberapa kendala dalam memberikan pelayanan publik. Kendala-kendala tersebut mencakup gangguan

		<p>yang terjadi selama proses pelayanan karena pemadaman listrik atau gangguan jaringan yang mengakibatkan terhentinya proses pelayanan. Selain itu, kendala juga muncul karena kurangnya kesadaran masyarakat terkait persyaratan berkas yang diperlukan, sehingga berkas-berkas tersebut tidak lengkap dan hal ini memperlambat proses pengerjaan berkas yang diminta oleh masyarakat. Selain itu, kendala lainnya adalah saat para pegawai bekerja dari rumah (WFH), di mana proses pemberkasan harus dilakukan secara online. Namun, masyarakat ada yang masih kesulitan atau tidak terbiasa dengan teknologi pengiriman sistem online, sehingga hal ini juga menjadi kendala dalam pelayanan.</p>
Isnaini Rodiyah (2021)	<p>Pengembangan Kapasitas Sdm Aparatur Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Di Desa Kenongo Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo</p>	<p>Pola pengembangan kapasitas aparatur Desa yang direkomendasikan dalam kajian ini melibatkan beberapa aspek penting. Pertama, diperlukan pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan kemampuan teknis dalam menjalankan kegiatan penyelenggaraan pemerintahan desa, termasuk aspek administratif dan manajemen. Kepemimpinan, terutama bagi Kepala Desa, juga perlu ditingkatkan melalui pelatihan khusus.</p> <p>Selain itu, pelatihan yang meningkatkan pemahaman dan kemampuan dalam mengoperasikan teknologi informasi (IT) menjadi sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.</p> <p>Tidak hanya itu, kegiatan pelatihan dan bimbingan harus disertai dengan pendampingan, monitoring, dan evaluasi yang berkelanjutan. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa kegiatan pengembangan kapasitas berjalan efektif dan sesuai</p>

12		dengan rencana awal, serta dapat mengatasi kendala-kendala yang mungkin muncul selama pelaksanaan.
Wahyuni (2018)	Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Massamaturu Kecamatan Polongbangkeng Utara Kabupaten Takalar	faktor pendukung Pemerintah Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Massamaturu Kecamatan Polongbangkeng Utara Kabupaten Takalar adalah professional kerja para staf, kekompakan antar anggota pemerintahan, dan kelengkapan peralatan di kantor desa. Faktor penghambat Pemerintah Desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Desa Massamaturu Kecamatan Polongbangkeng Utara Kabupaten Takalar adalah bantuan kepada masyarakat yang jumlahnya terbatas serta honor pegawai yang diperoleh perenam bulan sekali.

Sumber: Olahan Penulis

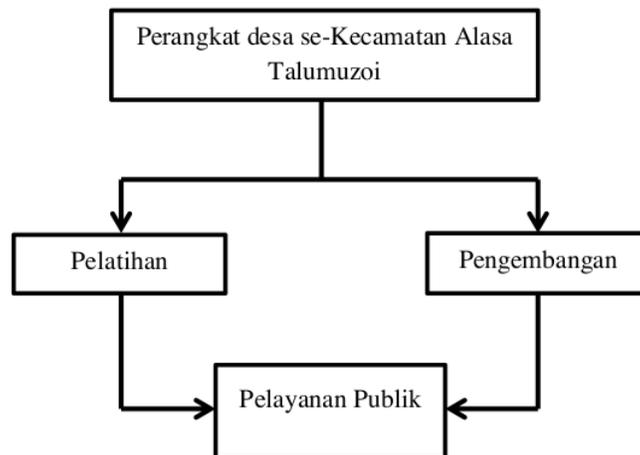
Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah terletak pada variabelnya, penedekatan dan jenis penelitian yang mana beberapa penelitian terdahulu menggunakan variabel yang berbeda dengan penelitian ini. Obyek yang digunakan dalam penelitian ini juga berbeda dengan penelitian terdahulu, dalam penelitian ini menggunakan obyek penelitian desa se-kecamatan alasa talumuzoi. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah terletak pada pembahasannya yaitu tentang pelatihan dan pengembangan.

2.6 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah sebuah konsep yang digunakan untuk mengorganisasi informasi, ide, dan konsep-konsep dalam pemikiran seseorang. Kerangka berpikir merujuk pada struktur mental atau konseptual yang digunakan untuk mengorganisasi informasi, memahami hubungan antara konsep-konsep, dan membantu dalam proses berpikir dan pengambilan keputusan. Ini adalah alat yang membantu seseorang dalam

memahami, menganalisis, dan memecahkan masalah dengan cara yang terstruktur dan terarah. Kerangka berpikir berfungsi sebagai kerangka kerja yang membantu seseorang dalam mengorganisasi pengetahuan, menghubungkan gagasan, dan membentuk pemahaman yang lebih lengkap tentang suatu topik. Ini melibatkan pembentukan hubungan antara konsep-konsep, mengidentifikasi pola-pola, dan mengembangkan argumen atau solusi yang didukung oleh bukti atau pemikiran logis. Robert J. Marzano: Menurut Marzano, kerangka berpikir adalah "struktur kognitif yang digunakan oleh seseorang untuk mengorganisasi dan menghubungkan gagasan-gagasan yang terkait." Kerangka berpikir membantu dalam memahami hubungan antara konsep-konsep dan membantu dalam mengingat, mengorganisir, dan menerapkan pengetahuan.

Berikut kerangka berpikir yang dibuat oleh peneliti:



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

Penelitian dengan judul "Analisis Kebutuhan Pelatihan dan Pengembangan Perangkat Desa se-Kecamatan Alasa Talumuzoi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik," bertujuan untuk menganalisis kebutuhan pelatihan dan pengembangan perangkat desa. Fokus penelitian

adalah untuk meningkatkan pelayanan publik di daerah tersebut. Kerangka berpikir di atas meliputi komponen-komponen yang harus dipenuhi untuk mencapai peningkatan pelayanan publik.

Komponen-komponen tersebut dapat mencakup identifikasi kekurangan dalam pelayanan publik, mengevaluasi keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan oleh perangkat desa, mengidentifikasi area di mana pelatihan dan pengembangan diperlukan, dan merancang program pelatihan yang relevan. Hasil identifikasi kekurangan dalam pelayanan publik akan menjadi dasar untuk menentukan keterampilan dan pengetahuan yang harus ditingkatkan melalui pelatihan, serta mengidentifikasi area-area prioritas yang perlu mendapatkan perhatian khusus dalam program pelatihan. Kurangnya keterampilan atau pengetahuan tertentu dalam perangkat desa dapat menjadi penyebab utama ketidakmampuan dalam memberikan pelayanan publik yang memadai. Dengan mengidentifikasi faktor-faktor ini, program pelatihan yang tepat dapat dirancang untuk mengatasi kekurangan tersebut.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dapat dideskripsikan, dibuktikan, dikembangkan dan ditemukan pengetahuan, teori untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah dalam kehidupan manusia.

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif, dengan pendekatan kualitatif karena penelitian ini bertujuan memperoleh pemaparan yang objektif dan mengungkapkan gambaran masalah yang terjadi pada saat penelitian ini berlangsung khususnya mengenai kebutuhan pelatihan dan pengembangan perangkat desa se-kecamatan Alasa Talumuzoi dalam meningkatkan pelayanan publik. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai suatu kondisi atau fenomena tertentu tanpa melakukan analisis terhadap faktor-faktor atau variabel khusus yang terlibat.

Sementara itu, pendekatan kualitatif dalam penelitian melibatkan pemahaman yang mendalam tentang perilaku manusia dan alasan yang mengatur perilaku tersebut. Pendekatan ini secara umum tidak terbatas pada satu disiplin ilmu atau topik tertentu dan sering kali melibatkan analisis mendalam dan interpretasi terhadap data kualitatif untuk memahami konteks dan makna di balik perilaku manusia.

Menurut Moleong (2017:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Terkait dengan penelitian kualitatif menurut pendapat yang dikemukakan oleh Hendryadi, et. al, (2019:218) merupakan proses penyelidikan naturalistik yang mencari pemahaman mendalam tentang fenomena sosial secara alami.

Karakteristik penelitian kualitatif dikemukakan oleh Taylor, S. J., Bogdan, R., & DeVault, M. (2015), yakni:

1. Dilakukan pada kondisi yang alamiah, langsung kesumber data dan penelitian adalah instrumen kunci.
2. Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif.
3. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses dari pada produk
4. Penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif
5. Penelitian kualitatif lebih menekankan makna (data dibalik yang teramati).

Metode penelitian ini dipilih karena peneliti ingin menggambarkan kebutuhan perangkat desa di seluruh kecamatan Alasa Talumuzoi, serta upaya yang akan dilakukan oleh pemerintah desa untuk menganalisis kebutuhan pelatihan dan pengembangan perangkat desa di wilayah tersebut. Metode kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi fenomena ini secara mendalam dan mengumpulkan data dari berbagai informan. Dengan pendekatan kualitatif, peneliti dapat lebih memahami konteks dan makna di balik kebutuhan pelatihan dan pengembangan perangkat desa di seluruh kecamatan Alasa Talumuzoi.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel dari penelitian ini adalah Pelatihan, Pengembangan dan Pelayanan publik. Agar peneliti memperoleh instrumen penelitian yang baik, maka sebelum instrumen penelitian disusun, terlebih dahulu peneliti menyusun kisi-kisi intrumen. Untuk selanjutnya dijadikan acuan dalam menyusun intrumen penelitian. Kisi-kisi intrumen penelitian dimaksud, dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.1
Kisi-kisi Instrumen Penelitian
Analisis Kebutuhan Pelatihan dan Pengembangan Perangkat Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Variabel Penelitian	Aspek	Indikator	Teknik Pengumpulan Data
Analisis kebutuhan pelatihan dan pengembangan	Profil perangkat desa	Nama, jabatan, peran, lama pengalaman kerja	Wawancara, obseravasi (catatan lapangan) dan

perangkat desa dalam meningkatkan pelayanan publik			dokumentasi
	Pengetahuan dan pemahaman	Pemahaman tentang tujuan dan peran perangkat desa Pengetahuan responden tentang peraturan dan kebijakan terkait perangkat desa Pemahaman tentang pentingnya pelatihan dan pengembangan perangkat desa	Wawancara, obseravasi (catatan lapangan) dan dokumentasi
	Keterampilan dan keahlian	Keterampilan yang telah dimiliki terkait tugas dan tanggung jawab di perangkat desa Keterampilan yang dianggap penting untuk pengembangan perangkat desa Keterampilan tertentu yang perlu ditingkatkan melalui pelatihan	Wawancara, obseravasi (catatan lapangan) dan dokumentasi
	Identifikasi kebutuhan pelatihan	Tantangan atau masalah yang dihadapi dalam menjalankan tugas Kebutuhan pelatihan untuk meningkatkan kinerja perangkat desa Pelatihan yang dianggap penting dan relevan dengan perangkat desa	Wawancara, obseravasi (catatan lapangan) dan dokumentasi
	Preferensi pelatihan	Pelatihan bersifat praktis atau teoritis Metode atau pendekatan pelatihan yang paling efektif menurut responden Preferensi terkait durasi dan jadwal pelatihan	Wawancara, obseravasi (catatan lapangan) dan dokumentasi
	Sumber daya yang tersedia	Keterbatasan sumber daya yang mempengaruhi pelaksanaan pelatihan perangkat desa Fasilitas atau anggaran yang membatasi pelatihan dan pengembangan perangkat desa	Wawancara, obseravasi (catatan lapangan) dan dokumentasi

	Dampak yang diharapkan	Harapan setelah mengikuti pelatihan dan pengembangan perangkat desa melibatkan ekspektasi dan harapan yang dimiliki oleh peserta pelatihan setelah menyelesaikan program tersebut. Evaluasi keberhasilan pelatihan dan pengembangan perangkat desa adalah proses penilaian yang digunakan untuk menilai sejauh mana pelatihan dan pengembangan telah mencapai tujuan mereka.	Wawancara, obseravasi (catatan lapangan) dan dokumentasi
--	------------------------	---	--

Sumber: Diolah oleh penulis

3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa yang mencakup enam desa di Kecamatan Alasa Talumuzoi. Enam desa ini adalah: Desa Laehuwa, Desa Hilimbowo Kare, Desa Banua Sibohou III, Desa Hilina'a, Desa Mazingo, dan Desa Harefaanaese. Seluruh desa-desa ini terletak di Kabupaten Nias Utara, Provinsi Sumatera Utara.

b. Jadwal Penelitian

Untuk melaksanakan penelitian ini, peneliti telah menyusun jadwal sebagai berikut:

Tabel 3.2 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Jadwal																						
	April 2023					Mei 2023					Juni 2023					Juli 2023				Agustus 2023			
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4
Kegiatan Proposal Penelitian	■	■	■	■	■																		
Konsultasi kepada Dosen Pembimbing						■	■	■	■	■													

sebagai tangan kedua (Mulyadi, 2016: 144). Sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Dengan proses pengumpulan data sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dengan cara melakukan wawancara dengan subyek penelitian (Sugiyono, 2019). Peneliti melakukan wawancara dengan kepala desa dan perangkat desa di seluruh Kecamatan Alasa Talumuzoi, Kabupaten Nias Utara, yang meliputi Desa Laehuwa, Desa Hilimbowo Kare, Desa Banua Sibohou III, Desa Hilina'a, Desa Mazingo, dan Desa Harefaanaese.

2. Data Sekunder

Data sekunder, seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono (2019: 193), merupakan sumber data yang tidak memberikan data secara langsung dalam proses pengumpulan data penelitian. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber yang dapat mendukung penelitian, termasuk dokumentasi, literatur, dan berbagai dokumen seperti Struktur Organisasi/Kantor, Sejarah Kantor, Foto atau Gambar Kantor, serta Regulasi.

3.5 Instrumen Penelitian

Salah satu ciri penelitian kualitatif adalah peneliti bertindak sebagai instrumen sekaligus pengumpul data. Instrumen selain manusia (seperti; angket, pedoman wawancara, pedoman observasi dan sebagainya) dapat pula digunakan, tetapi fungsinya terbatas sebagai pendukung tugas peneliti sebagai instrumen kunci. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif kehadiran peneliti adalah mutlak, karena peneliti harus berinteraksi dengan lingkungan baik manusia dan non manusia yang ada dalam kancah penelitian. Kehadirannya di lapangan peneliti harus dijelaskan, apakah kehadirannya diketahui atau tidak diketahui oleh subyek penelitian. Ini berkaitan dengan keterlibatan peneliti dalam kancah penelitian, apakah terlibat aktif atau pasif (Murni, 2017).

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan tahap yang penting dalam penelitian, karena teknik pengumpulan data ini akan menjadi dasar untuk merancang instrumen penelitian. Instrumen penelitian adalah seperangkat alat atau metode yang akan digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data penelitian, seperti yang dijelaskan oleh Kristanto (2018). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi.

1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang di wawancarai melalui komunikasi langsung. Metode wawancara/interview juga merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden/ orang yang di wawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara. Dalam wawancara tersebut biasa dilakukan secara individu maupun dalam bentuk kelompok, sehingga di dapat data informatik yang orientik. Dalam penelitian ini, peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa Kepala Desa dan Perangkat di berbagai Desa yang tergabung dalam Kecamatan Alasa Talumuzoi, Kabupaten Nias Utara.

2. Observasi

Menurut Zainal Arifin dalam buku (Kristanto, 2018) observasi adalah suatu proses yang didahului dengan pengamatan kemudian pencatatan yang bersifat sistematis, logis, objektif, dan rasional terhadap berbagai macam fenomena dalam situasi yang sebenarnya, maupun situasi buatan. Sehingga observasi ini dilakukan di Desa se-Kecamatan Alasa Talumuzoi, Kab. Nias Utara.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menelusuri data historis. Dokumen tentang orang atau sekelompok orang, peristiwa, atau kejadian, dokumen yang berbentuk tulisan atau gambar seperti: Struktur Organisasi/Kantor, Sejarah Kantor, Foto atau Gambar Kantor, dan Regulasi.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono (2018:482) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Sedangkan menurut Moleong (2017:280-281) analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Aktivitas dalam analisis data, yakni: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

1. Reduksi Data

Merupakan pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi. Hal ini merupakan bentuk analisis yang menajam, menggolongkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisir data seperti meliputi, meringkas. Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi kemudian dicatat. Catatan tersebut merupakan data alami yang berisi tentang apa yang dilihat, didengar, dirasakan dan dialami sendiri selama penelitian. Untuk mendapatkan catatan ini peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan.

2. Penyajian Data

Proses penyusunan informasi yang kompleks kedalam bentuk sistematis dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan serta

pengambilan keputusan seperti mengumpulkan informasi yang terkait dengan tema mengkategorisasikan informasi dalam kelompok yang spesifik. Pada langkah ini, peneliti berusaha menyusun data yang relevan sehingga informasi yang didapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu untuk menjawab masalah penelitian. Dalam melakukan penyajian data tidak semata-mata mendeskripsikan secara naratif, akan tetapi disertai proses analisis yang terus menerus sampai proses penarikan kesimpulan. Langkah berikutnya dalam proses analisis data kualitatif adalah menarik kesimpulan berdasarkan temuan dan melakukan verifikasi data.

3. Menarik Kesimpulan

Dalam tahap ini, peneliti secara sistematis menyusun data yang telah disajikan. Langkah selanjutnya adalah menarik kesimpulan dari data-data tersebut sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Lokasi Penelitian

4.1.1 Gambaran Lokasi Penelitian

Kantor Desa se-Kecamatan Alasa Talumuzoi berada di wilayah dengan kondisi geografis, demografi dan luas wilayah yang berbeda. Desa di wilayah Kecamatan Alasa Talumuzoi terdiri dari 6 (enam) desa yakni: Desa Laehuwa, Desa Hilimbowo Kare, Desa Banua Sibohou III, Desa Hilina'a, Desa Mazingo, dan Desa Harefaanaese. Penduduk desa di wilayah Kecamatan Alasa Talumuzoi mayoritas bekerja sebagai petani dan sebagian kecil bekerja sebagai Aparatur Sipil Negara atau pegawai swasta. Kantor Kecamatan Alasa Talumuzoi terletak di Desa Hilimbowo Kare dengan alamat Jalan Gunungsitoli - Alasa km. 27. Kantor ini berada di wilayah pemerintahan Kabupaten Nias Utara, Provinsi Sumatera Utara.

Selain itu, pemerintah desa di wilayah kecamatan Alasa Talumuzoi memiliki tugas dan wewenang menyelenggarakan pemerintahan ditingkat desa, melaksanakan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, pemberdayaan masyarakat, penjaga hubungan kemitraan dengan lembaga masyarakat dan lembaga lainnya. Desa ini adalah suatu kesatuan masyarakat hukum yang memiliki wewenang untuk mengurus urusan rumah tangganya sendiri, berdasarkan hak asal-usul dan adat istiadat yang diakui dalam Pemerintahan Nasional, dan berlokasi di wilayah Kabupaten.

4.1.2 Visi dan Misi

Setiap organisasi, termasuk Desa di wilayah Kecamatan Alasa Talumuzoi, memiliki visi dan misi yang menjadi tujuan utama yang akan dicapai. Visi dan misi Desa tersebut adalah sebagai berikut:

1. Visi

“Melayani Masyarakat Desa Secara Menyeluruh Demi Terwujudnya Desa Yang Maju, Mandiri, Sehat, Sejahtera dan Berbudaya”

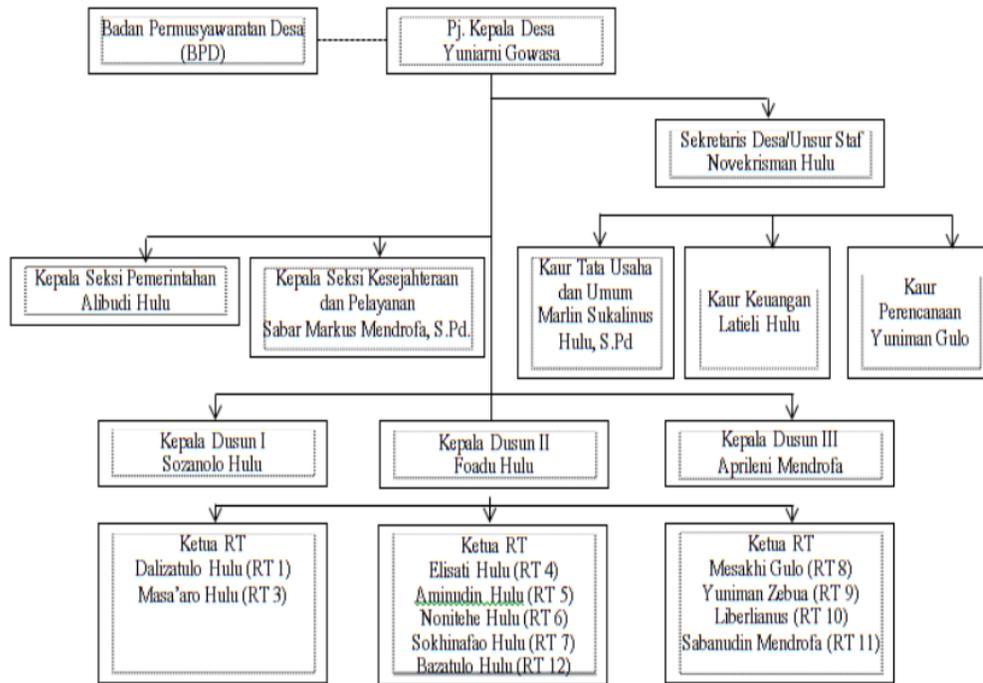
2. Misi

- 1) Mengoptimalkan kinerja perangkat desa secara maksimal sesuai dengan tugas pokok dan fungsi perangkat desa demi tercapainya pelayanan yang baik kepada masyarakat.
- 2) Melakukan koordinasi antar mitra kerja.
- 3) Meningkatkan SDM dan memanfaatkan sumber daya alam untuk mencapai kesejahteraan rakyat.
- 4) Meningkatkan kapasitas kelembagaan yang ada.
- 5) Meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat.
- 6) Meningkatkan kesejahteraan masyarakat Desa dengan melibatkan secara langsung masyarakat desa dalam berbagai kegiatan.
- 7) Melaksanakan kegiatan pembangunan yang jujur, baik, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

4.1.3 Struktur Organisasi

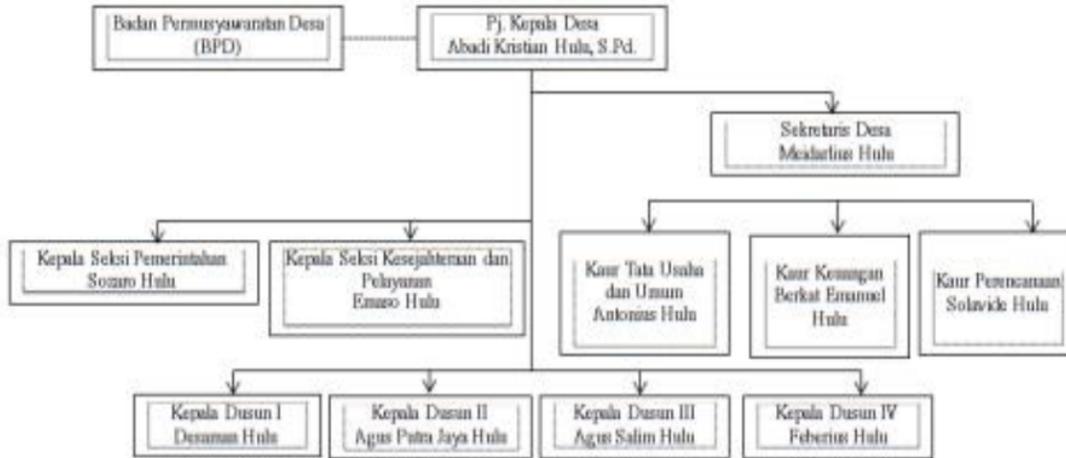
Sebagai suatu organisasi pemerintahan, Desa se-Kecamatan Alasa Talumuzoi memiliki struktur organisasi sendiri yang disusun secara vertikal dan horizontal dengan tujuan agar seluruh aktivitas-aktivitas organisasi dapat dilaksanakan dengan baik oleh seluruh perangkat desa yang terlibat didalamnya. Wisnu (2019:8) Struktur Organisasi merupakan sistem formal berupa tanggung jawab serta hubungan yang saling mempengaruhi, Sistem ini mengendalikan suatu individu bekerja sama dan mengelola semua sumber daya yang ada guna tercapainya tujuan suatu organisasi. Adapun struktur organisasi masing masing desa sebagai berikut:

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Desa Laehuwa



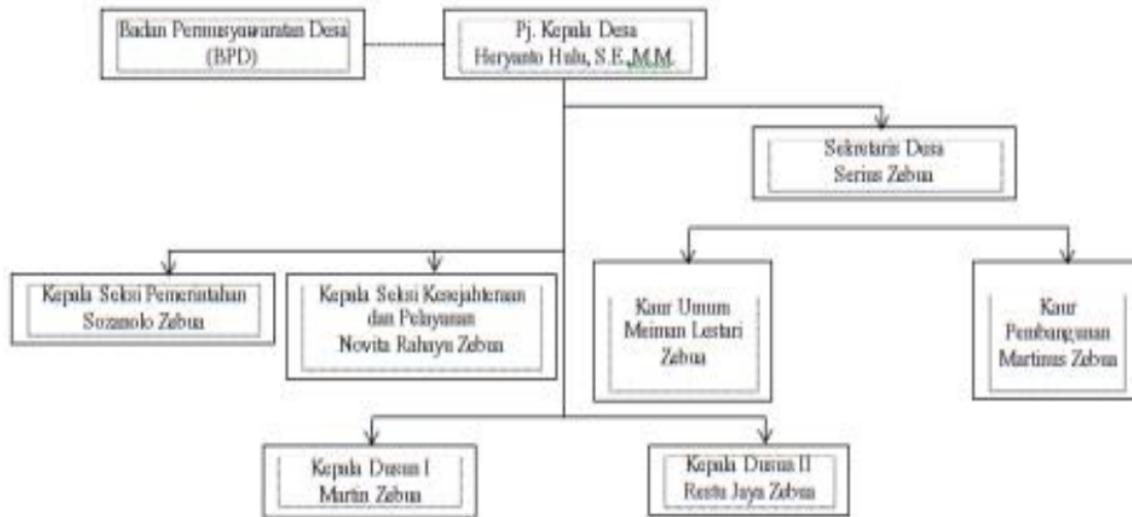
Sumber: Desa Laehuwa

Gambar 4.2
Struktur Organisasi Desa Harefaanaese



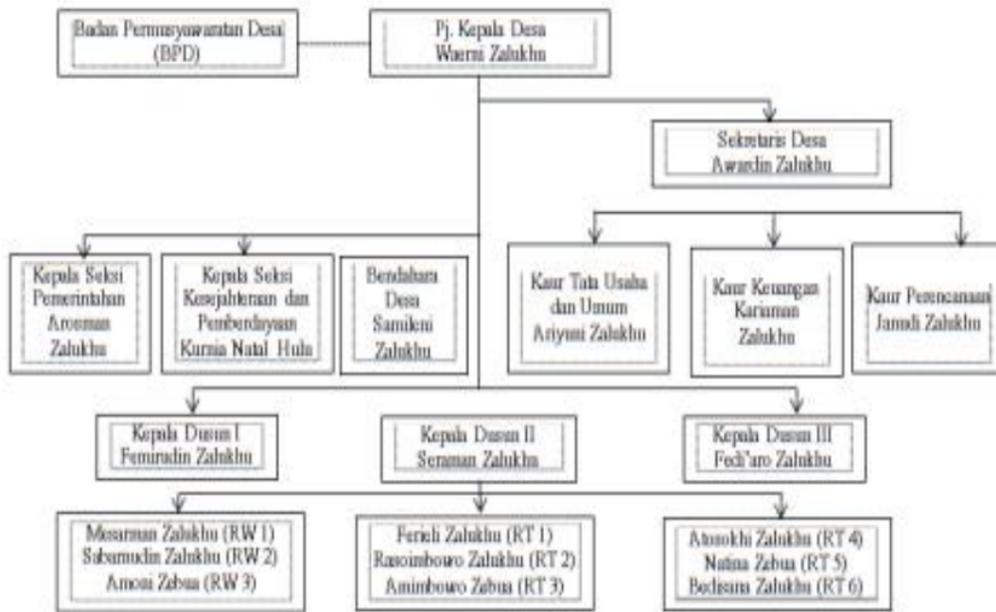
Sumber: Dari Desa Harefaanaese

Gambar 4.3
Struktur Organisasi Desa Banua Sibohou III



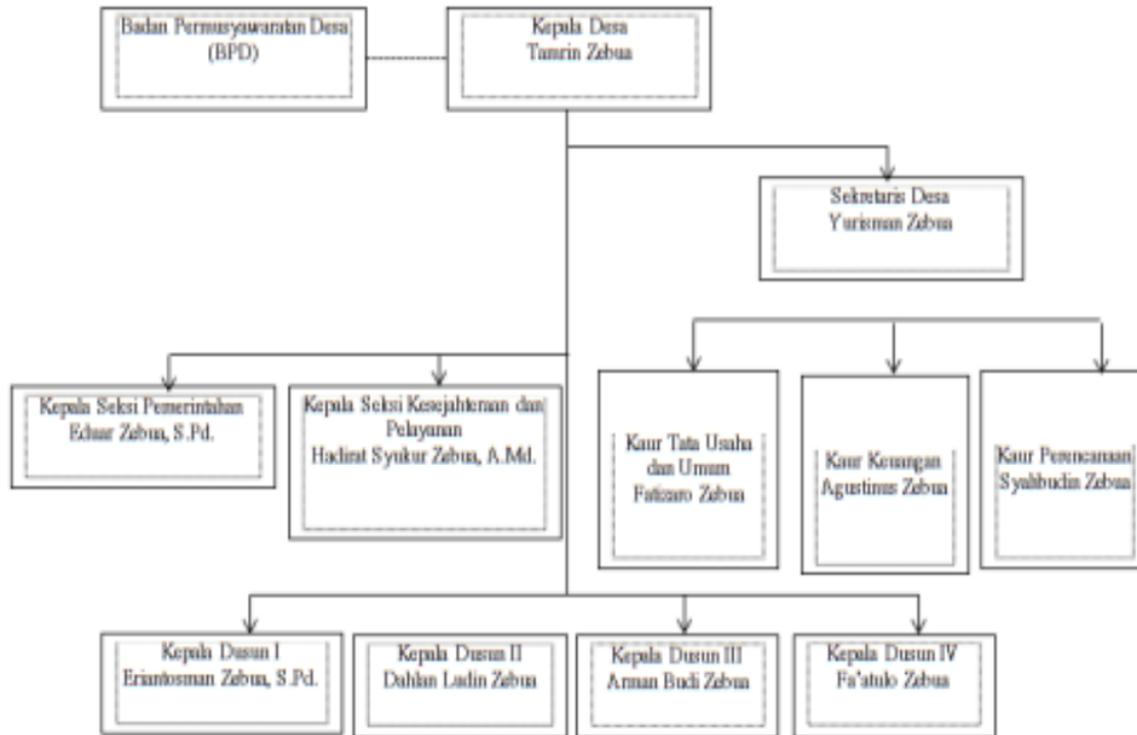
Sumber: Dari Desa Banua Sibohou III

Gambar 4.4
Struktur Organisasi Desa Mazingo



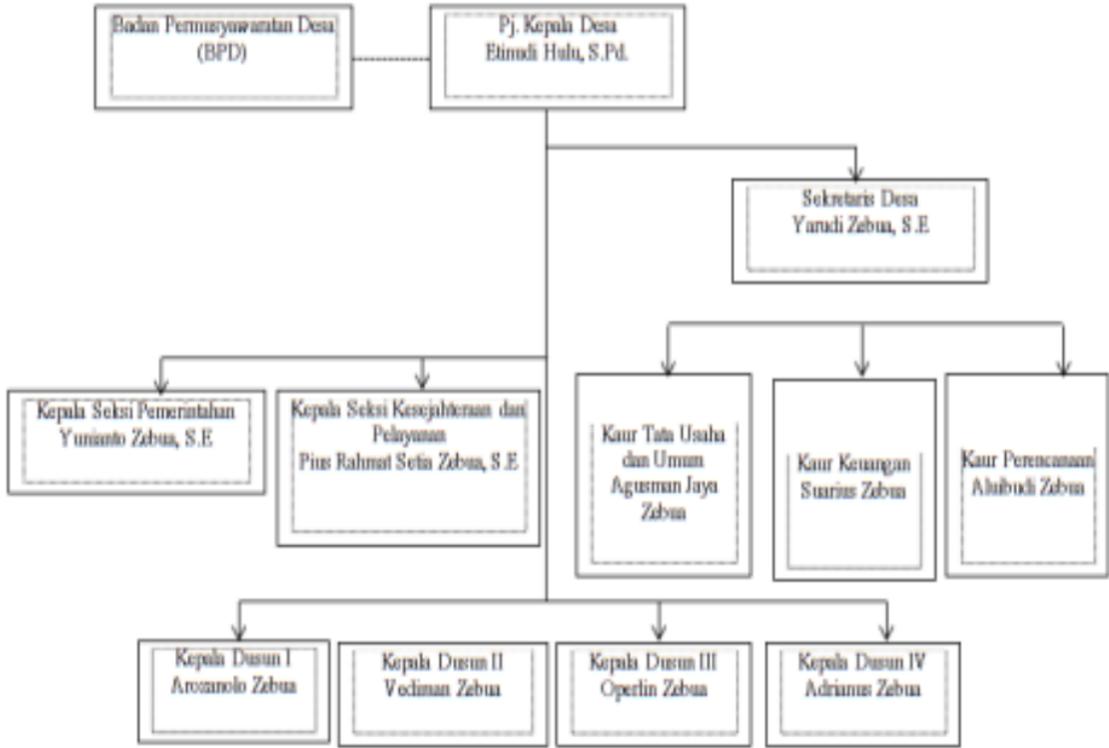
Sumber: Dari Desa Mazingo

Gambar 4.5
Struktur Organisasi Desa Hilimbowo Kare



Sumber: Dari Desa Hilimbowo Kare

Gambar 4.6
Struktur Organisasi Desa Hilina'a



Sumber: Dari Desa Hilina'a

Dari gambar yang disajikan di atas, dapat dilihat bahwa struktur organisasi di Desa se-Kecamatan Alasa Talumuzoi didesain dengan tugas dan tanggung jawab yang jelas untuk setiap bagian. Struktur organisasi ini terdiri dari Kepala Desa dan perangkat desa yang dijelaskan sebagai berikut.

1. Kepala Desa

Kepala Desa adalah pejabat pemerintah desa yang mempunyai wewenang, tugas dan kewajiban untuk menyelenggarakan rumah tangga desanya dan melaksanakan tugas dari pemerintah dan pemerintah daerah. Masa jabatan kepala desa adalah 6 (enam) tahun, dan dapat diperpanjang lagi untuk 3 (tiga) kali masa jabatan berikutnya berturut-turut atau tidak. Kepala desa tidak bertanggungjawab kepada Camat, tetapi hanya dikoordinasikan saja oleh Camat. Kepala desa bertanggungjawab atas penyelenggaraan Pemerintahan Desa, pelaksanaan Pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa . Wewenang kepala desa antara lain:

- a. Memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama Badan Permusyawaratan Desa (BPD)
- b. Mengajukan rancangan peraturan desa
- c. Menetapkan Peraturan Desa yang telah mendapat persetujuan bersama BPD
- d. Menyusun dan mengajukan rancangan peraturan desa mengenai Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APB Desa) untuk dibahas dan ditetapkan bersama BPD

2. Badan Permusyawaratan Desa

Secara khusus BPD diatur melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 110 Tahun 2016 Tentang Badan Permusyawaratan Desa (Permendagri 110/2016). Sebagaimana termuat dalam Pasal 31 Permendagri 110/2016, BPD memiliki fungsi:

- a. Membahas dan menyepakati rancangan peraturan desa bersama kepala desa
- b. Menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat desa
- c. Melakukan pengawasan kinerja kepala desa

Pasal 32 Permendagri 110/2016 menyatakan tugas BPD adalah sebagai berikut;

- a. Menggali aspirasi masyarakat
- b. Menampung aspirasi masyarakat
- c. Mengelola aspirasi masyarakat
- d. Menyalurkan aspirasi masyarakat
- e. Menyelenggarakan musyawarah BPD
- f. Menyelenggarakan musyawarah desa
- g. Membentuk panitia pemilihan kepala desa
- h. Menyelenggarakan musyawarah desa khusus untuk pemilihan kepala desa antarwaktu
- i. Membahas dan menyepakati rancangan peraturan desa bersama kepala desa
- j. Melaksanakan pengawasan terhadap kinerja kepala desa
- k. Melakukan evaluasi laporan keterangan penyelenggaraan pemerintahan desa
- l. Menciptakan hubungan kerja yang harmonis dengan pemerintah desa dan lembaga desa lainnya
- m. Melaksanakan tugas lain yang diatur menurut ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Sekretaris Desa

Sekretaris Desa berperan sebagai kepala Sekretariat Desa dan memiliki tanggung jawab dalam membantu Kepala Desa dalam hal administrasi pemerintahan. Fungsinya mencakup:

- a. Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi.

- b. Melaksanakan urusan umum seperti penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum.
- c. 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.
- d. Melaksanakan urusan perencanaan seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan pemantauan dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.
- e. Melaksanakan buku administrasi desa sesuai dengan bidang tugas Sekretaris Desa atau sesuai dengan Keputusan Kepala Desa.
- f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa dan Pemerintah yang lebih tinggi.

4. Kepala Urusan Umum

Tugas pokok dan fungsi kepala urusan umum adalah sebagai berikut:

- a. Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah dinas.
- b. Melaksanakan administrasi surat menyurat.
- c. Melaksanakan arsiparis dan ekspedisi pemerintahan desa.
- d. Melaksanakan penataan administrasi Perangkat Desa.
- e. Penyediaan prasarana Perangkat Desa dan Kantor.
- f. Penyuapan rapat-rapat.
- g. Pengadministrasian aset desa.
- h. Pengadministrasian inventarisasi desa.
- i. Pengadministrasian perjalanan dinas.
- j. Melaksanakan pelayanan umum.

5. Kepala Urusan Keuangan

Tugas pokok dan fungsi kepala urusan keuangan sebagai berikut:

- a. Mengkoordinasikan urusan perencanaan Desa;
- b. Menyusun RAPBDes;
- c. Menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan Desa;
- d. Melakukan pemantauan dan evaluasi program Pemerintahan Desa;
- e. Menyusun rencana pembangunan jangka menengah desa (RPJMDesa) dan rencana kerja pemerintah desa (RKPDesa);
- f. Menyusun laporan kegiatan Desa;
- g. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

6. Kepala Urusan Perencanaan

- a. Mengkoordinasikan urusan perencanaan Desa;
- b. Menyusun RAPBDes;
- c. Menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan Desa;
- d. Melakukan pemantauan dan evaluasi program Pemerintahan Desa;
- e. Menyusun rencana pembangunan jangka menengah desa (RPJMDesa) dan rencana kerja pemerintah desa (RKPDesa);
- f. Menyusun laporan kegiatan Desa;
- g. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

7. Kepala Seksi Pemerintahan

Tugas pokok dan fungsi kepala seksi pemerintahan sebagai berikut:

- a. Melaksanakan manajemen tata praja Pemerintahan Desa;
- b. Menyusun rancangan rancangan desa;
- c. Melaksanakan masalah pelatihan pertanahan;
- d. Melaksanakan pelatihan ketenteraman dan kesejahteraan masyarakat Desa;
- e. Melaksanakan upaya perlindungan masyarakat Desa;
- f. Melaksanakan masalah pelatihan kependudukan;

- g. Melaksanakan penataan dan pengelolaan wilayah Desa;
- h. Melaksanakan pendataan dan pengelolaan Profil Desa;
- i. Melaksanakan tugas – tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

8. Kepala Seksi Kesejahteraan dan Pelayanan

Tugas pokok dan fungsi kepala seksi kesejahteraan dan pelayanan sebagai berikut:

- a. Melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang sosial budaya;
- b. Melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang ekonomi;
- c. Melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang politik;
- d. Melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang lingkungan hidup;
- e. Melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang pemberdayaan keluarga;
- f. Melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang pemuda, olah raga dan karang taruna;
- g. Melaksanakan penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat Desa;
- h. Meningkatkan upaya partisipasi masyarakat Desa;
- i. Melaksanakan pelestarian nilai sosial budaya masyarakat Desa;
- j. Melaksanakan pelestarian nilai-nilai sosial budaya, keagamaan dan ketenagakerjaan masyarakat Desa;
- k. Melaksanakan pekerjaan teknis pelayanan nikah, talak, cerai dan rujuk;
- l. Melaksanakan pekerjaan teknis urusan kelahiran dan kematian;
- m. Melaksanakan pembangunan sarana dan prasarana perdesaan;
- n. Melaksanakan pembangunan bidang pendidikan;
- o. Melaksanakan pembangunan bidang Kesehatan

- p. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

9. Kepala Dusun

Tugas pokok dan fungsi kepala dusun sebagai berikut:

- a. Pembinaan ketentraman dan perdamaian, pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, mobilitas kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah.
- b. Mengawasi pelaksanaan pembangunan di wilayahnya. Melaksanakan pelatihan kemasyarakatan dalam meningkatkan kemampuan dan kesadaran masyarakat dalam menjaga lingkungannya.
- c. Melakukan upaya-upaya pemberdayaan masyarakat dalam kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa.

10. Ketua RW dan RT

Tugas pokok dan fungsi ketua RW dan RT sebagai berikut:

- a. Melancarkan pelayanan masyarakat, dalam hal ini meningkatkan kinerja pemerintah Desa/Kelurahan dalam menangani warga;
- b. Mewujudkan masyarakat yang berlandaskan Pancasila dan UUD 1945;
- c. Memaksimalkan peran serta masyarakat dengan gotong-royong maupun swadaya masyarakat dan kegiatan-kegiatan lainnya;
- d. Mendorong stabilitas nasional dari tatanan paling kecil di dalam masyarakat didalamnya menjaga keamanan dan privasi wilayah tertentu;
- e. Menjadi saran penghubung yang paling dekat antara masyarakat dan pemerintah secara langsung;
- f. Memberikan informasi dan penjelasan kepada masyarakat mengenai program kerja pemerintah;

- g. Mendukung pelaksanaan program pemerintah dengan mendorong masyarakat untuk andil atau berpartisipasi dalam melakukan program kerja dengan mendukung dan berpartisipasi.

4.1.4 Data Perangkat Desa

Adapun data Perangkat Desa se-Kecamatan Alasa Talumuzoi tahun 2023 sebagaimana temuan peneliti yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.1
Nama-Nama Perangkat Desa Laehuwa

NO	NAMA	JABATAN/BAGIAN
1	Yuniarni Gowasa	Pj. Kepala Desa
2	Novekrisman Hulu	Sekretaris Desa
3	Marlin Sukalinus Hulu, S.Pd	Kaur Tata Usaha dan Umum
4	Latieli Hulu	Kaur Keuangan
5	Yuniman Gulo	Kaur Perencanaan
6	Alibudi Hulu	Kepala Seksi Pemerintahan
7	Sabar Markus Mendrofa, S.Pd	Kepala Seksi Kesejahteraan dan Pelayanan
8	Sozanolo Hulu	Kepala Dusun I
9	Foadu Hulu	Kepala Dusun II
10	Aprileni Mendrofa	Kepala Dusun III
11	Dalizatulo Hulu	Ketua RT 1
12	Masa'aro Hulu	Ketua RT 3
13	Elisati Hulu	Ketua RT 4
14	Aminudin Hulu	Ketua RT 5
15	Nonitehe Hulu	Ketua RT 6
16	Sokhinafao Hulu	Ketua RT 7
17	Mesakhi Gulo	Ketua RT 8
18	Yuniman Zebua	Ketua RT 9
19	Liberlianus	Ketua RT 10
20	Sabanudin Mendrofa	Ketua RT 11
21	Bazatulo Hulu	Ketua RT 12

Sumber: Dari Desa Laehuwa

Tabel 4.2
Nama-Nama Perangkat Desa Harefaanaese

NO	NAMA	JABATAN/BAGIAN
1	Abadi Kristian Hulu, S.Pd.	Pj. Kepala Desa
2	Meidarlius Hulu	Sekretaris Desa
3	Antonius Hulu	Kaur Tata Usaha dan Umum
4	Berkat Emanuel Hulu	Kaur Keuangan
5	Solavide Hulu	Kaur Perencanaan
6	Sozaro Hulu	Kepala Seksi Pemerintahan
7	Emaso Hulu	Kepala Seksi Kesejahteraan dan Pelayanan
8	Desaman Hulu	Kepala Dusun I
9	Agus Putra Jaya Hulu	Kepala Dusun II
10	Agus Salim Hulu	Kepala Dusun III
11	Feberius Hulu	Kepala Dusun IV

Sumber: Dari Desa Harefaanaese

Tabel 4.3
Nama-Nama Perangkat Desa Banua Sibohou III

NO	NAMA	JABATAN/BAGIAN
1	Heryanto Hulu, S.E.,M.M.	Pj. Kepala Desa
2	Serius Zebua	Sekretaris Desa
3	Meiman Lestari Zebua	Kaur Tata Usaha dan Umum
4	Martinus Zebua	Kaur Pembangunan
5	Sozanolo Zebua	Kepala Seksi Pemerintahan
6	Novita Rahayu Zebua	Kepala Seksi Kesejahteraan dan Pelayanan
7	Martin Zebua	Kepala Dusun I
8	Restu Jaya Zebua	Kepala Dusun II

Sumber: Dari Desa Banua Sibohou III

Tabel 4.4
Nama-Nama Perangkat Desa Mazingo

NO	NAMA	JABATAN/BAGIAN
1	Waerni Zalukhu	Pj. Kepala Desa
2	Awardin Zalukhu	Sekretaris Desa
3	Ariyuni Zalukhu	Kaur Tata Usaha dan Umum
4	Kariamman Zalukhu	Kaur Keuangan
5	Janudi Zalukhu	Kaur Perencanaan
6	Arosman Zalukhu	Kepala Seksi Pemerintahan
7	Kurnia Natal Hulu	Kepala Seksi Kesejahteraan dan Pelayanan
8	Samileni Zalukhu	Bendahara Desa
9	Femirudin Zalukhu	Kepala Dusun I
10	Seraman Zalukhu	Kepala Dusun II
11	Fedi'aro Zalukhu	Kepala Dusun III
12	Mesarman Zalukhu	Ketua RW 1
13	Sabarnudin Zalukhu	Ketua RW 2
14	Amoni Zebua	Ketua RW 3
15	Feriel Zalukhu	Ketua RT 1
16	Rasoimbowo Zalukhu	Ketua RT 2
17	Amimbowo Zebua	Ketua RT 3
18	Atosokhi Zalukhu	Ketua RT 4
19	Natina Zebua	Ketua RT 5
20	Bedisana Zalukhu	Ketua RT 6

Sumber: Dari Desa Mazingo

Tabel 4.5
Nama-Nama Perangkat Desa Hilimbowo Kare

NO	NAMA	JABATAN/BAGIAN
1	Tamrin Zebua	Kepala Desa
2	Yurisman Zebua	Sekretaris Desa
3	Fatizaro Zebua	Kaur Tata Usaha dan Umum
4	Agustinus Zebua	Kaur Keuangan
5	Syahbudin Zebua	Kaur Perencanaan
6	Eduar Zebua, S.Pd.	Kepala Seksi Pemerintahan
7	Hadirat Syukur Zebua, A.Md.	Kepala Seksi Kesejahteraan dan Pelayanan
8	Eriantosman Zebua, S.Pd.	Kepala Dusun I

9	Dahlan Ludin Zebua	Kepala Dusun II
10	Arman Budi Zebua	Kepala Dusun III
11	Fa'atulo Zebua	Kepala Dusun IV
12	Nesti Surya Astuti Zebua	Operator Desa

Sumber: Dari Desa Hilimbowo Kare

Tabel 4.6
Nama-Nama Perangkat Desa Hilina'a

NO	NAMA	JABATAN/BAGIAN
1	Etinudi Hulu, S.Pd.	Pj. Kepala Desa
2	Yarudi Zebua, S.E	Sekretaris Desa
3	Agusman Jaya Zebua	Kaur Tata Usaha dan Umum
4	Suarius Zebua	Kaur Keuangan
5	Aluibudi Zebua	Kaur Perencanaan
6	Yunianto Zebua, S.E	Kepala Seksi Pemerintahan
7	Pius Rahmat Setia Zebua, S.E	Kepala Seksi Kesejahteraan dan Pelayanan
8	Arozanolo Zebua	Kepala Dusun I
9	Vediman Zebua	Kepala Dusun II
10	Operlin Zebua	Kepala Dusun III
11	Adrianus Zebua	Kepala Dusun IV

Sumber: Dari Desa Hilina'a

Dari tabel data perangkat desa yang telah dikemukakan diatas dapat diuraikan bahwa perangkat desa memiliki jabatan dan bagian masing-masing yang sesuai dengan keterampilan yang dimiliki.

4.2 Hasil Penelitian dan Analisis Data

4.2.1 Profil Pengetahuan dan Keterampilan Perangkat Desa se-Kecamatan Alasa Talumuzoi

Undang-undang Desa Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa memberikan tantangan tersendiri bagi aparatur desa dalam mengembangkan desa menjadi lebih mandiri dan sejahtera. Dinamika yang terjadi membuat desa berlomba-lomba untuk mengeksplorasi kemampuan dan potensi yang ada, baik sumber daya manusia maupun sumber daya alam. Menghadapi dinamika yang terjadi diperlukan kemampuan yang

optimal oleh aparat desa dan diperlukan adanya penguatan yang berkesinambungan untuk menghasilkan tingkat kemampuan yang optimal. Seorang perangkat desa adalah individu yang memiliki peran penting dalam pemerintahan tingkat desa. Perangkat desa bertugas untuk menjalankan fungsi-fungsi administratif, sosial, dan ekonomi yang mendukung perkembangan desa. Untuk menjalankan tugas-tugas ini dengan baik, seorang perangkat desa harus memiliki pengetahuan dan keterampilan tertentu. Dimana perangkat desa harus mengetahui tentang hukum dan peraturan desa, memahami undang-undang dan peraturan-peraturan yang berlaku ditingkat desa, mampu menginterpretasikan hukum desa dan menjalankannya dengan benar. Selanjutnya, perangkat desa mampu mengelola dokumen administrasi seperti surat-menyurat, keuangan dan arsip desa, memahami proses perizinan dan pembuatan dokumen resmi desa. Perangkat desa harus memiliki keterampilan komunikasi, dimana perangkat desa mampu berkomunikasi dengan baik dengan warga desa, pihak berwenang dan organisasi lainnya. Kemampuan berbicara didepan umum dan menyampaikan informasi dengan jelas. Perangkat desa harus mempunyai keterampilan dalam mengelola keuangan desa, dimana perangkat desa mampu memahami konsep dasar keuangan desa, seperti pembukuan, anggaran, dan pelaporan keuangan. Kemampuan merencanakan dan mengelola anggaran desa dengan bijak. Selanjutnya, pengolahan sumber daya manusia, kemampuan mengelola staf dan relawan desa, mampu mengkoordinasikan upaya bersama untuk proyek-proyek desa. Perangkat desa juga harus memiliki kemampuan dalam mengelola informasi teknologi, termasuk penggunaan perangkat lunak dan perangkat keras yang diperlukan untuk tugas administratif dan pelaporan. Mereka juga diharapkan memiliki keterampilan dalam memecahkan masalah, seperti kemampuan untuk mengidentifikasi masalah dan menyusun strategi untuk mengatasinya. Selain itu, perangkat desa yang dilaporkan dapat berkolaborasi dengan warga desa dan pemangku kepentingan lainnya untuk mencari solusi atas masalah yang muncul.

Berdasarkan analisis diatas, peneliti melakukan wawancara dengan N.H selaku Sekretaris Desa Laehuwa (Selasa, 29/08/2023) tentang bagaimana profil pengetahuan dan keterampilan perangkat desa, beliau mengatakan bahwa:

“Sebagai seorang perangkat desa, pengetahuan saya tentang hukum dan peraturan desa sangat penting, dimana saya harus selalu memastikan bahwa segala tindakan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintahan desa sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Keterampilan administrasi saya mencakup pengelolaan dokumen-dokumen penting seperti surat-menyurat, anggaran dan laporan keuangan. Saya juga mampu berkomunikasi dengan baik dengan warga desa untuk mendengarkan masalah mereka dan menyampaikan informasi tentang program-program pembangunan desa”.

Selanjutnya, peneliti juga mewawancarai Y Zebua selaku sekretaris desa Hilimbowo Kare terkait bagaimana profil pengetahuan dan keterampilan perangkat desa, (Selasa, 29/08/2023) beliau mengemukakan bahwa:

“Menurut saya, identitas kami sebagai perangkat desa sudah jelas bekerja untuk memajukan desa ini meskipun banyak kendala yang dihadapi. Kami sebagai perangkat desa setidaknya memiliki pengetahuan dan keterampilan sesuai dengan bidang kami masing-masing misalnya saya sebagai sekdes mengerjakan administrasi/surat menyurat menggunakan komputer”.

Hal berbeda disampaikan oleh DM Zebua selaku warga desa Laehuwa dari hasil wawancara terkait bagaimana profil pengetahuan dan keterampilan perangkat desa, (Selasa, 29/08/2023) beliau mengemukakan bahwa:

“Menurut saya perangkat desa seharusnya tahu banyak, tapi apa yang perangkat desa lakukan sepertinya hanya sibuk dengan administrasi dan aturan-aturan saja. Saya sebagai warga tidak melihat perubahan yang nyata dan signifikan di desa ini. Saya tidak yakin apakah perangkat desa benar-benar memahami kebutuhan kami. Dimana sudah berulang kali kami mencoba menyampaikan masalah, tetapi tidak ada tindakan konkret yang diambil. Ini sangat merugikan bagi kami. Saya pernah berbicara dengan perangkat desa tentang anggaran desa, dan saya merasa perangkat desa tidak benar-benar mengerti bagaimana mengelola. Perangkat desa terlalu sibuk dengan administrasi dan laporan, dan kami tidak melihat banyak proyek pembangunan yang dilakukan. Kami berharap

perangkat desa lebih terbuka terhadap ide dan masukan dari warga desa. Sepertinya perangkat desa cenderung mengambil keputusan sendiri tanpa mempertimbangkan pendapat kami. Ini membuat proses administratif menjadi lambat dan tidak efisien. Saya merasa mereka kurang aktif dalam mencari solusi untuk masalah yang kami hadapi. Mereka tampak pasif dan kurang proaktif”.

Kemudian peneliti melakukan wawancara terhadap S Zebua selaku sekretaris desa Banua Sibohou III tentang bagaimana profil pengetahuan dan keterampilan perangkat desa, beliau mengatakan bahwa:

“Pengetahuan saya seputar keterampilan ya, masih relevan dengan bidang pekerjaan saya saat ini dimana saya bisa mengoperasikan komputer untuk surat menyurat”.

Demikian halnya ditambahkan oleh AK Hulu selaku kepala desa Harefaense tentang bagaimana profil pengetahuan dan keterampilan perangkat desa, beliau menambahkan bahwa:

“Terkait dengan profil itu, saya rasa perangkat desa itu harus memiliki kemampuan dan juga keterampilan dalam hal memberikan pelayanan terhadap masyarakat karena perangkat desa itu bekerja dan meneriama upah”.

Begitu juga hasil wawancara terhadap J Zalukhu selaku Kaur Perencanaan di desa Mazingo tentang bagaimana profil pengetahuan dan keterampilan perangkat desa, beliau mengatakan bahwa:

“Profil pengetahuan dan keterampilan di desa mazingo selaras dengan tingkat pendidikan kami perangkat desa yang setidaknya mampu mengikuti perubahan/kemajuan teknologi saat ini dan tentunya keterampilan kami juga semakin baik”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa sebagai seorang perangkat desa bertindak sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Keterampilan administrasi mencakup pengelolaan dokumen-dokumen penting seperti surat-menyurat, anggaran dan laporan keuangan dan mampu berkomunikasi dengan baik dengan warga desa untuk mendengarkan masalah dan menyampaikan informasi tentang program-program pembangunan desa. memiliki pengetahuan tentang hukum dan peraturan

desa sangat penting, dimana harus selalu memastikan bahwa segala tindakan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintahan desa sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku dan sebagai perangkat desa bekerja sesuai dengan bidang masing-masing. Profil pengetahuan dan keterampilan perangkat desa tentang hukum dan peraturan desa sangat penting, dimana perangkat desa selalu memastikan bahwa segala tindakan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintahan desa sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Namun, sudah berulang kali warga desa mencoba menyampaikan masalah, tetapi tidak ada tindakan konkret yang diambil oleh perangkat desa. Perangkat desa terlalu sibuk dengan administrasi, laporan dan warga desa tidak melihat banyak proyek pembangunan yang dilakukan.

Hal ini dikuatkan dengan hasil observasi peneliti terkait dengan profil pengetahuan dan keterampilan perangkat desa bahwa pengetahuan perangkat desa di Desa Laehuwa, Desa Hilimbowo Kare, Desa Banua Sibohou III dan Desa Mazingo bekerja sesuai dengan bidang masing-masing sesuai dengan kemampuan yang dimiliki meskipun tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan. Perangkat desa seringkali tidak efektif dalam menjalin hubungan dengan keluhan warga desa dimana tidak melihat banyak proyek pembangunan yang dilakukan.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa perangkat desa bertindak sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Keterampilan administrasi mencakup pengelolaan dokumen-dokumen penting seperti surat-menyurat, anggaran dan laporan keuangan dan mampu berkomunikasi dengan baik meskipun perangkat desa memiliki pengetahuan tentang hukum dan peraturan desa, perangkat desa terlihat tidak responsif terhadap masalah yang disampaikan oleh warga desa. Ketidakmampuan untuk mengambil tindakan konkret terhadap masalah yang diidentifikasi oleh warga desa merupakan kelemahan yang signifikan dalam pelaksanaan tugas perangkat desa. Perangkat desa terlihat terlalu terjebak dalam tugas administratif dan pelaporan, sehingga waktu dan sumber daya yang seharusnya digunakan

untuk proyek pembangunan desa menjadi terbatas. Ini berdampak pada kemajuan dan kesejahteraan masyarakat desa. Dimana sudah berulang kali warga desa mencoba menyampaikan masalah, tetapi tidak ada tindakan konkret yang diambil oleh perangkat desa. Perangkat desa terlalu sibuk dengan administrasi, laporan dan warga desa tidak melihat banyak proyek pembangunan yang dilakukan.

Standar pengetahuan dan keterampilan merupakan kompetensi dasar yang harus dimiliki oleh seseorang ketika akan masuk sebagai bagian pengurus organisasi atau instansi, tak terkecuali pada sebuah Desa sebagai yaitu sebagai perangkat desa. Standar pengetahuan dan keterampilan untuk perangkat desa dapat bervariasi dari satu daerah atau lainnya. Hal ini tergantung pada hukum, regulasi, dan kebijakan pemerintah setempat. Dengan standar pengetahuan dan keterampilan yang baik maka pekerjaan serta perencanaan akan mudah untuk dicapai. Namun sebaliknya, bila standar pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki masih belum baik maka perencanaan serta visi misi akan sulit untuk dicapai.

Terkait dengan hal tersebut diatas maka peneliti peneliti melakukan wawancara dengan N.H selaku Sekretaris Desa Laehuwa (Selasa, 29/08/2023) tentang bagaimana standar pengetahuan dan keterampilan perangkat desa, beliau mengatakan bahwa:

“Standar pengetahuan dan keterampilan perangkat desa ya tentunya harus mampu bekerja, kalau dia seorang kepala desa maka harus punya jiwa kepemimpinan yang baik untuk memimpin warga desa dan demikian dibidang pekerjaan lain seperti mampu mengerjakan administrasi desa serta jauh lebih bagus kalau sudah berpendidikan”.

Dari hasil wawancara tersebut, peneliti melakukan wawancara terhadap Y Zebua selaku sekretaris desa Hilimbowo Kare terkait bagaimana standar pengetahuan dan keterampilan perangkat desa, beliau mengatakan bahwa:

“Standar pengetahuan dan keterampilan di Desa Hilimbowo Kare sesuai dengan tingkat pendidikannya mulai dari tamatan Sekolah Menengah Atas hingga Sarjana”.

Selanjutnya, peneliti juga mewawancarai YR Zebua selaku sekretaris desa Hilina'a terkait bagaimana standar pengetahuan dan keterampilan perangkat desa, beliau mengatakan bahwa:

“Ya, menurut saya perangkat desa harus memahami prosedur administrasi desa, termasuk perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan program dan kegiatan desa. Kemampuan berkomunikasi dengan baik, baik dalam berbicara maupun menulis, untuk berinteraksi dengan warga desa, pemerintah daerah, dan pihak terkait lainnya ini merupakan hal yang wajib dimiliki oleh setiap perangkat desa kami”.

Demikian halnya ditambahkan oleh S Zebua selaku sekretaris desa Banua Sibohou III terkait bagaimana standar pengetahuan dan keterampilan perangkat desa, beliau menambahkan bahwa:

“Di desa kami yang menjadi standar pengetahuan dan keterampilan perangkat desa mencakup pemahaman tentang hukum dan peraturan yang mengatur pemerintahan desa, termasuk peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan desa. Pengetahuan ini disesuaikan dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing perangkat desa.”

Pertanyaan serupa juga disampaikan kepada AK Hulu selaku kepala desa Harefaanaese terkait bagaimana standar pengetahuan dan keterampilan perangkat desa, beliau mengemukakan bahwa:

“Menurut saya perangkat desa harus memiliki kemampuan manajemen dan teknis, mengapa karena perangkat desa merupakan orang yang langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat”.

Hal yang sama juga dijelaskan oleh J Zalukhu selaku Kepala Urusan Perencanaan Desa Mazingo terkait bagaimana standar pengetahuan dan keterampilan perangkat desa, beliau mengemukakan bahwa:

“Ya, hal yang harus dimiliki perangkat desa yang sangat penting saat ini adalah pemahaman tentang penggunaan teknologi informasi, dengan demikian perangkat desa mampu meningkatkan efisiensi administrasi desa. Sebagai contoh di beberapa pekerjaan telah menggunakan aplikasi SISKEUDES, SIPADES dan Aplikasi Profil Desa”.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah diuraikan di atas terkait standar pengetahuan dan keterampilan perangkat desa maka dapat disimpulkan bahwa standar pengetahuan dan keterampilan perangkat desa

mampu bekerja, mengerjakan administrasi desa, tingkat pendidikan mulai dari lulusan Sekolah Menengah Atas hingga Sarjana, kemampuan berkomunikasi dengan baik, baik dalam berbicara maupun menulis, untuk berinteraksi dengan warga desa, pemerintah daerah, dan pihak terkait lainnya. Standar lain adalah paham akan hukum dan regulasi yang mengatur pemerintahan desa, termasuk peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan desa, memiliki kemampuan manajemen dan teknis penggunaan teknologi informasi, dengan demikian perangkat desa mampu meningkatkan efisiensi administrasi desa.

Terkait dengan hasil wawancara yang telah diuraikan diatas, maka hal ini sejalan dengan hasil observasi peneliti dimana perangkat desa yang bekerja lulusan SMA Sederajat hingga sarjana dari ke enam desa dalam penelitian ini. Kemudian, peneliti menemukan bahwa tidak semua perangkat desa mampu menggunakan teknologi informasi dengan efisien ditandai dengan lambatnya proses surat menyurat dan administrasi desa dalam melayani publik pada desa Laehuwa.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa standar pengetahuan dan keterampilan perangkat desa mampu bekerja, mengerjakan administrasi desa, tingkat pendidikan mulai dari lulusan Sekolah Menengah Atas hingga Sarjana, kemampuan berkomunikasi dengan baik, baik dalam berbicara maupun menulis untuk berinteraksi dengan warga desa, pemerintah daerah, dan pihak terkait lainnya. Standar lain adalah paham akan hukum dan regulasi yang mengatur pemerintahan desa, termasuk peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan desa, memiliki kemampuan manajemen dan teknis penggunaan teknologi informasi. Namun terdapat perangkat desa yang tidak mampu menggunakan teknologi informasi dengan efisien ditandai dengan lambatnya proses surat menyurat dan administrasi desa dalam melayani publik yaitu pada desa Laehuwa.

Profesional perangkat desa adalah pilar penting dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab pemerintahan desa. Perangkat desa se-Kecamatan Alasa Talumuzoi adalah individu yang terlibat aktif dalam

mengelola dan mengembangkan berbagai aspek kehidupan di desa, sehingga masyarakat desa dapat hidup lebih baik dan lebih sejahtera. Perangkat desa adalah garda terdepan dalam pemerintahan desa. Mereka bertanggung jawab untuk mengelola berbagai program dan proyek yang berfokus pada pembangunan desa, termasuk pelayanan publik, pendidikan, kesehatan, infrastruktur, dan pengembangan ekonomi. perangkat juga berperan dalam memfasilitasi partisipasi aktif masyarakat desa dalam proses pengambilan keputusan yang mengenai masa depan desa.

Profesional perangkat desa bekerja dalam lingkungan yang beragam dan seringkali harus menghadapi berbagai tantangan. Salah satu tantangan utama adalah sumber daya terbatas, baik dari segi anggaran maupun tenaga kerja. Mereka harus kreatif dalam mengelola dana desa untuk memaksimalkan manfaatnya dan memprioritaskan proyek yang paling penting bagi masyarakat. Selain itu, mereka juga harus memiliki kemampuan komunikasi dan diplomasi yang kuat untuk menjaga harmoni di antara masyarakat desa yang memiliki kepentingan yang beragam.

Profesional perangkat desa juga harus memiliki pengetahuan yang mendalam tentang hukum dan peraturan yang mengatur pemerintahan desa. Mereka harus memastikan bahwa setiap tindakan yang diambil sesuai dengan ketentuan hukum dan tidak melanggar hak-hak warga desa. Selain itu, mereka harus selalu bersedia untuk belajar dan mengikuti perkembangan terbaru dalam pemerintahan desa agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.

Namun, tidak kalah pentingnya, profesional perangkat desa harus memiliki dedikasi dan semangat untuk membangun masyarakat yang lebih baik. Mereka seringkali bekerja keras di bawah tekanan dan kadangkala menghadapi kritik dan tantangan dari masyarakat. Namun, keyakinan mereka akan perubahan positif dan keinginan untuk memberikan kontribusi positif bagi desa mereka adalah sumber motivasi utama mereka.

Profesional perangkat desa adalah tulang punggung pemerintahan desa dan memiliki peran yang sangat penting dalam menggerakkan

pembangunan lokal. Dengan integritas, pengetahuan, dan semangat mereka, mereka membantu menciptakan lingkungan yang lebih baik bagi masyarakat desa, di mana setiap warga dapat memiliki akses yang adil terhadap sumber daya dan peluang untuk meningkatkan kualitas hidup mereka. Profesional perangkat desa bukan hanya pelayan publik, tetapi juga pahlawan lokal yang bekerja keras untuk membangun masa depan yang lebih cerah bagi desa-desa di seluruh dunia.

Terkait dengan hal tersebut diatas, maka peneliti wawancarai AK Hulu selaku Pj. Kepala Desa Harefaense (Selasa, 29/08/2023) terkait apakah perangkat desa se-Kecamatan Alasa Talumuzoi profesional dalam melaksanakan tugas pelayanan publik, beliau mengatakan bahwa:

“Ya, secara umum, perangkat desa di Kecamatan Alasa Talumuzoi cukup profesional dalam melaksanakan tugas pelayanan publik. Mereka memiliki pengetahuan yang baik tentang prosedur administrasi desa dan bekerja dengan tekun untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.”

Sementara hal berbeda disampaikan dalam hasil wawancara dengan DM Mendrofa selaku warga desa Laehuwa (Selasa, 29/08/2023) terkait apakah perangkat desa profesional dalam melaksanakan tugas pelayanan publik, beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya, tidak semua perangkat desa di desa kami ini dapat dianggap profesional, beberapa dari mereka terlihat tidak begitu peduli terhadap tugas mereka, dan pelayanan publik seringkali menjadi kurang memuaskan.”

Pertanyaan serupa juga disampaikan kepada AD Zebua selaku warga desa Hilimbowo Kare (Selasa, 29/08/2023) terkait apakah perangkat desa profesional dalam melaksanakan tugas pelayanan publik, beliau mengatakan bahwa:

“Ya, sebagian besar perangkat desa yang saya kenal di sini sangat profesional dalam melaksanakan tugas pelayanan publik. Mereka selalu siap membantu masyarakat dan memiliki kemampuan komunikasi yang baik.”

Demikian halnya ditambahkan oleh H Zebua selaku warga desa Banua Sibohou III (Selasa, 29/08/2023) terkait apakah perangkat desa

profesional dalam melaksanakan tugas pelayanan publik, beliau mengatakan bahwa:

“Saya rasa sebagian perangkat desa di sini memiliki tingkat profesionalisme yang baik, tetapi ada yang kurang efisien dalam menjalankan tugas mereka. Ada beberapa dari mereka memerlukan pelatihan tambahan untuk meningkatkan kinerja mereka dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat”.

Selanjutnya, peneliti juga mewawancarai F Zebua selaku warga desa Hilina’a (Selasa, 29/08/2023) terkait apakah perangkat desa profesional dalam melaksanakan tugas pelayanan publik, beliau mengatakan bahwa:

“Ya, perangkat desa kami terkadang kurang profesional dalam menjalankan tugas sebagai pelayan publik, hal ini ditandai dengan disiplin waktu perangkat desa yang masih rendah, mereka lebih mementingkan kepentingan mereka sendiri”.

Selanjutnya, peneliti juga mewawancarai V Zalukhu selaku warga desa Mazingo (Selasa, 29/08/2023) terkait apakah perangkat desa profesional dalam melaksanakan tugas pelayanan publik, beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya perangkat desa kami hanya fokus pada kegiatan administrasi di desa saja, mereka terkadang kurang memperhatikan dan ikut serta dalam kegiatan sosial dan adat di desa kami sehingga tanpa mereka kami merasa bahwa perangkat desa menganggap hal tersebut tidak terlalu penting dan kami sebagai warga desa berkecil hati”.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah diuraikan diatas mengenai profesionalisme perangkat desa se-Kecamatan Alasa Talumuzoi dalam melaksanakan tugas pelayanan publik maka dapat disimpulkan bahwa beberapa perangkat desa di Kecamatan Alasa Talumuzoi cukup profesional dalam melaksanakan tugas pelayanan publik. Mereka memiliki pengetahuan yang baik tentang prosedur administrasi desa dan bekerja dengan tekun untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, terdapat beberapa desa yang tidak profesional dalam memberikan pelayanan publik seperti pada desa Hilina’a, desa Mazingo dan desa Banua Sibohou III. beberapa dari mereka terlihat tidak begitu peduli ditandai dengan disiplin

waktu perangkat desa yang masih rendah, mereka lebih mementingkan kepentingan mereka sendiri, hanya fokus pada kegiatan administrasi di desa saja, perangkat desa kurang memperhatikan dan ikut serta dalam kegiatan sosial dan adat di desa.

Terkait dengan hasil wawancara yang telah diuraikan diatas, maka hal ini didukung dengan hasil observasi, dimana peneliti menemukan bahwa terdapat perangkat desa yang tidak datang di kantor dan juga tidak tepat waktu seperti pada kantor instansi pemerintahan yang seharusnya masuk kantor pukul 08.00 WIB dan menunda-nunda pelayanan administrasi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti terkait profesionalisme perangkat desa se-Kecamatan Alasa Talumuzoi dalam melaksanakan tugas pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa beberapa perangkat desa di Kecamatan Alasa Talumuzoi cukup profesional dalam melaksanakan tugas pelayanan publik. Namun, terdapat beberapa desa yang tidak profesional dalam memberikan pelayanan publik seperti pada desa Hilina'a, desa Mazingo dan desa Banua Sibohou III. Beberapa dari mereka terlihat tidak begitu peduli ditandai dengan disiplin waktu perangkat desa yang masih rendah, mereka lebih mementingkan kepentingan mereka sendiri, hanya fokus pada kegiatan administrasi di desa saja, perangkat desa kurang memperhatikan dan ikut serta dalam kegiatan sosial dan adat di desa. Kemudian, adanya perangkat desa yang tidak disiplin waktu dan pekerjaan.

4.2.2 Kendala yang Dihadapi Perangkat Desa se-Kecamatan Alasa Talumuzoi dalam Memberikan Pelayanan Publik

Perangkat desa sering berbagai kendala ketika memberikan pelayanan publik kepada warga desa. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan sumber daya. Karena desa memiliki anggaran yang terbatas, perangkat desa harus beroperasi dengan dana yang minim, yang dapat mempengaruhi kemampuan mereka dalam menyediakan pelayanan yang memadai, termasuk dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur.

Selain itu, tidak semua perangkat desa memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup untuk menjalankan tugas mereka secara efektif. Beberapa dari mereka mungkin tidak sepenuhnya memahami peraturan dan hukum yang berlaku atau kurang memahami manajemen sumber daya. Akses terhadap teknologi informasi dan komunikasi juga dapat menjadi kendala. Banyak desa mungkin memiliki keterbatasan dalam hal ini, yang dapat menghambat kemampuan perangkat desa dalam mengelola data, melaporkan informasi, atau menjalankan sistem administrasi modern. Upaya untuk meningkatkan partisipasi dan keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan program desa juga bisa menghadapi kendala. Beberapa masyarakat mungkin kurang aktif atau tidak memiliki kesempatan yang cukup untuk berkontribusi. Faktor-faktor lingkungan seperti bencana alam atau perubahan iklim juga dapat menimbulkan masalah, misalnya dengan rusaknya infrastruktur desa, yang kemudian meningkatkan upaya perangkat desa dalam memberikan pelayanan. Terakhir, kurangnya pemahaman atau kesadaran tentang perubahan dalam peraturan dan hukum yang berlaku dapat menyebabkan ketidakcocokan antara praktik perangkat desa dan persyaratan hukum.

Berdasarkan analisis diatas, peneliti melakukan wawancara dengan Y Zebua selaku Sekretaris Desa Hilimbowo Kare (Selasa, 29/08/2023) tentang Apa kendala yang dihadapi perangkat desa dalam memberikan pelayanan publik, beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya beberapa kendala utama di desa kami adalah keterbatasan sumber daya, baik finansial maupun tenaga kerja. Desa-desa seringkali memiliki anggaran yang terbatas, sehingga sulit untuk menyediakan pelayanan yang memadai. Beberapa perangkat desa mungkin kurang memiliki pelatihan dan keterampilan yang diperlukan untuk menjalankan tugas mereka secara efektif. Ini termasuk pengetahuan administrasi, manajemen proyek, dan teknologi informasi. Desa-desa terpencil mungkin memiliki akses yang terbatas ke teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini dapat menghambat upaya untuk meningkatkan pelayanan publik melalui inovasi teknologi. Birokrasi yang kompleks dan berbelit dapat menjadi kendala serius dalam menyediakan pelayanan publik yang efisien. Proses perizinan yang rumit dan birokrasi yang lambat dapat menghambat penyelesaian

masalah dengan cepat. Beberapa kelompok masyarakat mungkin menghadapi kesulitan dalam mengakses pelayanan publik karena ketidaksetaraan sosial dan ekonomi. Kurangnya partisipasi aktif masyarakat dalam perencanaan dan pengambilan keputusan juga bisa menjadi kendala. Partisipasi yang rendah dapat mengakibatkan pelayanan yang tidak memenuhi kebutuhan sebenarnya. Perangkat desa mungkin tidak memiliki pemahaman yang memadai tentang hukum dan peraturan yang mengatur pelayanan publik, yang dapat mengakibatkan ketidakpatuhan atau pelanggaran hukum”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti juga mewawancarai salah satu warga desa yakni AB Zebua selaku warga desa Hilibowo Kare tentang apa kendala yang dihadapi perangkat desa dalam memberikan pelayanan publik, (Selasa, 29/08/2023) beliau mengemukakan bahwa:

“Menurut saya di desa kami perangkat desa tidak memiliki pengetahuan yang cukup tentang kendala-kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan publik. Perangkat desa tidak dapat memberikan informasi konkret tentang masalah yang dihadapi atau bagaimana mereka mencoba mengatasinya. Perangkat desa tidak dapat menyediakan data atau bukti konkret untuk mendukung pernyataan mereka tentang kendala-kendala yang dihadapi. Perangkat desa hanya memberikan tanggapan umum tanpa rincian yang jelas. Warga desa mungkin tidak memiliki informasi yang cukup tentang pekerjaan dan tanggung jawab perangkat desa, sehingga mereka tidak dapat memberikan tanggapan yang informatif. Warga desa mungkin merasa takut atau enggan untuk berbicara terbuka tentang kendala yang dihadapi perangkat desa karena takut ada konsekuensi negatif”.

Selanjutnya, peneliti juga mewawancarai NH selaku sekretaris desa Laehuwa (Selasa, 29/08/2023) tentang apa kendala yang dihadapi perangkat desa dalam memberikan pelayanan publik, (Selasa, 29/08/2023) beliau mengemukakan bahwa:

“Ya, kendala yang sering kami hadapi di desa kami ini ialah seringnya padam lampu yang mengakibatkan proses surat menyurat terlambat sehingga adanya anggapan dari masyarakat kami sengaja mempersulit mereka”

Demikian halnya ditambahkan oleh J zalukhu selaku kaur perencanaan desa Mazingo Selasa, 29/08/2023) tentang apa kendala yang dihadapi perangkat desa dalam memberikan pelayanan publik, (Selasa, 29/08/2023) beliau mengemukakan bahwa:

“Ya, kendala utama di desa kami ini ialah akses jalan yang belum merata dan masih rusak, di desa kami ini salah satu akses untuk sampai di kantor desa harus melewati sungai. Jaringan internet yang kurang mendukung juga menjadi kendala dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti juga mewawancarai perangkat desa Hilina'a, desa Banua Sibohou III dan desa Harefaanaese jawaban mereka terkait apa kendala yang dihadapi perangkat desa dalam memberikan pelayanan publik, mereka mengemukakan hal yang sama bahwa kendala utama di desa mereka adalah seringnya padam lampu, jaringan internet yang sulit dan akses jalan yang cukup rusak. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa kendala utama yang dihadapi perangkat desa dalam memberikan pelayanan publik adalah keterbatasan sumber daya, termasuk akses jalan, jaringan, sumber daya finansial dan tenaga kerja. Beberapa perangkat desa mungkin kurang memiliki pelatihan dan keterampilan yang diperlukan untuk menjalankan tugas mereka secara efektif. Namun, perangkat desa tidak memiliki pengetahuan yang cukup tentang kendala-kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan publik. Perangkat desa tidak dapat memberikan informasi konkret tentang masalah yang dihadapi atau bagaimana mereka mencoba mengatasinya. Hal ini dikuatkan dengan observasi peneliti, adapun observasinya bahwa beberapa perangkat desa memiliki keterbatasan dalam hal jumlah dan keterampilan staf yang diperlukan untuk menjalankan tugas administratif dan memberikan pelayanan publik. Ini mencakup kurangnya pelatihan dalam manajemen proyek dan administrasi. Desa-desa, terutama yang terpencil, memiliki akses yang sangat terbatas ke teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini menghambat kemampuan perangkat desa untuk mengadopsi inovasi teknologi dalam penyediaan pelayanan publik dan berkomunikasi dengan efektif. Beberapa perangkat desa tampaknya memiliki pemahaman yang terbatas tentang hukum dan peraturan yang mengatur pelayanan publik. Hal ini dapat mengakibatkan perangkat desa ketidakpatuhan terhadap aturan yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi peneliti, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa keterbatasan sumber daya, baik dalam hal akses jalan, jaringan, finansial, tenaga kerja, maupun pelatihan, merupakan hambatan utama dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas di tingkat desa. Selain itu, ketidakpahaman tentang kendala-kendala yang dihadapi juga merupakan isu penting yang perlu diatasi. Untuk meningkatkan situasi ini, diperlukan upaya untuk meningkatkan alokasi sumber daya, memberikan pelatihan yang sesuai, dan meningkatkan pemahaman hukum di kalangan perangkat desa. Dengan demikian, diharapkan pelayanan publik di desa se-Kecamatan Alasa Talumuzoi dapat ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik.

4.2.3 Kebutuhan Pelatihan yang Diperlukan oleh Perangkat Desa se-Kecamatan Alasa Talumuzoi untuk Meningkatkan Kapasitas

Kebutuhan pelatihan yang diperlukan oleh perangkat desa sangat penting dalam usaha meningkatkan kapasitas mereka dalam memberikan pelayanan publik di tingkat desa. Perangkat desa memainkan peran yang sangat penting dalam menyediakan pelayanan publik kepada penduduk lokal. Perangkat desa adalah garda terdepan dalam mengelola dan menyelenggarakan berbagai aspek pemerintahan desa, mulai dari administrasi hingga proyek-proyek pembangunan. Namun, untuk menjalankan tugas mereka dengan efektif dan efisien, perangkat desa perlu diberikan pelatihan yang memadai. Salah satu kebutuhan utama adalah pelatihan dalam manajemen administrasi. Perangkat desa perlu memahami prosedur administrasi yang berlaku untuk mengurus berbagai izin, perizinan, dan dokumentasi lainnya. Ini akan membantu mengurangi birokrasi yang berlebihan dan memastikan bahwa semua proses berjalan lancar. Selanjutnya, pelatihan dalam manajemen proyek sangat penting. Proyek-proyek pembangunan di desa, seperti infrastruktur jalan, fasilitas kesehatan, dan pendidikan, memerlukan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang baik. Perangkat desa perlu memahami

prinsip-prinsip manajemen proyek agar dapat mengelola sumber daya dengan efisien dan menyelesaikan proyek-proyek tersebut tepat waktu. Keterampilan pengelolaan keuangan juga sangat penting. Perangkat desa harus memahami bagaimana mengelola anggaran desa, menghitung pengeluaran, dan melaporkan penggunaan dana dengan transparan dan akurat. Hal ini akan membantu mencegah penyalahgunaan dana desa dan memastikan bahwa sumber daya digunakan untuk kepentingan masyarakat. Selain itu, pelatihan dalam teknologi informasi dan komunikasi (TIK) menjadi semakin penting di era digital saat ini. Pengetahuan tentang penggunaan komputer, perangkat lunak kantor, dan internet dapat membantu perangkat desa dalam berkomunikasi, mengelola data, dan mengakses informasi yang relevan. Tidak kalah penting adalah peningkatan pemahaman hukum dan peraturan terkait pelayanan publik. Perangkat desa perlu tahu hak dan kewajiban mereka dalam menjalankan tugas pemerintahan desa serta memahami peraturan yang mengatur pelayanan publik. Ini akan membantu mencegah pelanggaran hukum dan meningkatkan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Dalam rangka memberikan pelatihan yang sesuai, diperlukan kerjasama antara pemerintah daerah, lembaga pelatihan, dan organisasi non-pemerintah. Pelatihan dapat diselenggarakan secara berkala, dan pendekatan berbasis kebutuhan dapat digunakan untuk memastikan bahwa perangkat desa mendapatkan pengetahuan dan keterampilan yang benar-benar relevan untuk tugas mereka. Dengan memberikan pelatihan yang tepat, kita dapat membantu perangkat desa meningkatkan kapasitas mereka, meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan, pada akhirnya, meningkatkan kualitas hidup penduduk desa. Ini adalah langkah penting dalam membangun masyarakat yang lebih kuat dan berkelanjutan di tingkat desa.

Berdasarkan analisis diatas, peneliti melakukan wawancara dengan J. Zalukhu selaku Kepala Urusan Perencanaan desa Mazingo (Selasa, 29/08/2023) tentang kebutuhan pelatihan yang diperlukan oleh perangkat

desa se-Kecamatan Alasa Talumuzoi untuk meningkatkan kapasitas, beliau mengatakan bahwa:

“Ya, menurut saya perangkat desa memiliki peran penting dalam pengelolaan dan pelayanan kepada masyarakat di tingkat desa. Agar dapat menjalankan tugas mereka dengan lebih efektif, mereka perlu menjalani pelatihan dan pengembangan berkelanjutan. Ada begitu banyak kebutuhan pelatihan yang kami perlukan sebagai perangkat desa untuk meningkatkan kapasitas seperti: Manajemen administrasi desa, pelatihan ini mencakup pemahaman tentang bagaimana menjalankan administrasi desa dengan baik, termasuk pengelolaan data, dokumentasi, dan pelaporan. Hukum dan pelaporan, perangkat desa perlu memahami peraturan dan hukum yang berlaku di tingkat desa, seperti UU Desa, sehingga mereka dapat menjalankan tugas mereka sesuai dengan hukum. Pengelolaan keuangan desa, untuk menghindari penyalahgunaan dana desa, perangkat desa harus mendapatkan pelatihan tentang pengelolaan keuangan yang transparan dan akuntabel. Pengembangan masyarakat, pelatihan ini harus mencakup cara-cara untuk menggerakkan masyarakat dalam pembangunan desa, termasuk partisipasi masyarakat, komunikasi yang efektif, dan pengelolaan konflik. Penggunaan teknologi informasi, perangkat desa perlu terampil dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mengelola data, komunikasi, dan administrasi desa. Keterampilan komunikasi, kemampuan berkomunikasi yang baik adalah kunci dalam berinteraksi dengan masyarakat desa, pemerintah di tingkat yang lebih tinggi, dan pihak-pihak terkait lainnya. Pengelolaan proyek, pelatihan ini penting agar perangkat desa dapat merencanakan, melaksanakan, dan mengawasi proyek-proyek pembangunan desa dengan efisien. Pemberdayaan perempuan dan pemuda, pelatihan tentang pemberdayaan perempuan dan pemuda dapat membantu meningkatkan kesetaraan gender dan memberdayakan generasi muda. Pengelolaan lingkungan, pelatihan ini dapat membantu perangkat desa dalam menjaga lingkungan desa, termasuk pengelolaan sampah, air bersih, dan energi. Kesehatan dan sanitasi, pengetahuan tentang kesehatan dan sanitasi sangat penting untuk memastikan kesejahteraan masyarakat desa. Penanggulangan bencana, perangkat desa perlu dilatih untuk merespons bencana alam dan mengkoordinasikan upaya penanggulangan di tingkat desa. Kemampuan berbahasa, pelatihan berbahasa dapat membantu perangkat desa dalam berkomunikasi dengan lebih baik. Etika dan kode etik, memahami dan mematuhi kode etik dalam pelayanan masyarakat sangat penting untuk menjaga integritas dan kepercayaan masyarakat. Pengembangan kepemimpinan, pelatihan kepemimpinan dapat membantu perangkat desa untuk menjadi pemimpin yang lebih efektif dan mampu menginspirasi

masyarakat. Pengukuran kinerja dan evaluasi, memahami bagaimana mengukur dan mengevaluasi kinerja desa secara objektif dapat membantu perangkat desa dalam perbaikan berkelanjutan”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti juga mewawancarai salah satu warga desa yakni V Zalukhu selaku warga desa Mazingo tentang kebutuhan pelatihan yang diperlukan oleh perangkat desa se-Kecamatan Alasa Talumuzoi untuk meningkatkan kapasitas, (Selasa, 29/08/2023) beliau mengemukakan bahwa:

“Ya, menurut saya pelatihan yang diperlukan oleh perangkat desa untuk meningkatkan kapasitas sangat bervariasi ya, harusnya pelatihan yang dilaksanakan itu harus pelatihan yang benar-benar dibutuhkan atau urgen. Pelatihan yang dilaksanakan juga harus ada tindak lanjut supaya perangkat desa memberikan pelayanan yang lebih baik. Sepengetahuan saya, untuk desa kami baru terlaksana tiga jenis pelatihan bagi perangkat desa yakni sistem keuangan desa, sistem pengelolaan aset desa dan pelatihan profil desa. Pelatihan bagi perangkat desa menurut saya tidak hanya itu, karena saya melihat kinerja perangkat desa masih belum maksimal”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kedua informan di atas, dapat disimpulkan bahwa agar perangkat desa dapat menjalankan tugas mereka dengan lebih efektif, mereka perlu menjalani pelatihan dan pengembangan berkelanjutan. Ada begitu banyak kebutuhan pelatihan yang diperlukan sebagai perangkat desa untuk meningkatkan kapasitas. Namun pelatihan yang telah dilaksanakan di desa se-Kecamatan Alasa Talumuzoi hanya tiga jenis pelatihan bagi perangkat desa yakni sistem keuangan desa, sistem pengelolaan aset desa dan pelatihan profil desa. Harusnya pelatihan bagi perangkat desa harus ada tindak lanjut dan melaksanakan pelatihan lainnya yang dibutuhkan dan urgen. Hal ini dikuatkan dengan observasi peneliti, adapun observasinya bahwa perangkat desa tidak memiliki pengetahuan atau keterampilan yang memadai untuk menjalankan tugas mereka dengan efektif, seperti pengelolaan administrasi, penggunaan teknologi, atau pengelolaan keuangan. Perangkat desa kurang mengaktifkan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, yang dapat mempengaruhi pembangunan yang inklusif dan berkelanjutan.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi peneliti, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa perangkat desa membutuhkan pelatihan dan pengembangan kapasitas yang lebih luas dan beragam untuk dapat menjalankan tugas mereka dengan efektif. Meskipun sejauh ini hanya tiga jenis pelatihan yang telah diadakan (sistem keuangan desa, sistem pengelolaan aset desa, dan pelatihan profil desa), ada kebutuhan yang mendesak untuk melakukan tindak lanjut dengan melaksanakan pelatihan lainnya yang sesuai dengan kebutuhan aktual di desa se-Kecamatan Alasa Talumuzoi. Perlunya meningkatkan beragam pelatihan yang ditawarkan kepada perangkat desa. Pelatihan tersebut harus mencakup area-area seperti manajemen administrasi desa, pemberdayaan masyarakat, komunikasi, penggunaan teknologi, dan pengelolaan keuangan yang transparan. Pelaksanaan pelatihan yang lebih luas ini akan membantu perangkat desa se-Kecamatan Alasa Talumuzoi untuk meningkatkan kapasitas mereka dalam menjalankan tugas mereka dengan lebih efektif, yang pada gilirannya akan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat desa dan memajukan pembangunan desa secara keseluruhan.

4.2.4 Pelatihan dan Pengembangan Perangkat Desa se-Kecamatan Alasa Talumuzoi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik dan Memenuhi Kebutuhan Masyarakat Desa

Pelatihan dan Pengembangan Perangkat Desa memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan pelayanan publik dan memenuhi kebutuhan masyarakat desa. Dalam konteks ini, perangkat desa merujuk kepada kepala desa, sekretaris desa, dan perangkat desa lainnya yang bertanggung jawab untuk mengelola dan mengurus berbagai urusan pemerintah di tingkat desa. Sebagai salah satu elemen penting dalam struktur pemerintahan desa, perangkat desa harus memiliki pengetahuan, keterampilan, dan pemahaman yang mampu untuk menjalankan tugas mereka dengan efektif dan efisien. Oleh karena itu, pelatihan dan pengembangan perangkat desa adalah investasi yang sangat berharga. Perangkat desa dapat memahami peraturan dan kebijakan pemerintah yang

terbaru yang berlaku di tingkat desa, termasuk program-program pelayanan publik dan pembangunan desa. Pelatihan dapat membantu mereka dalam mengembangkan keterampilan manajemen yang diperlukan untuk mengelola anggaran desa, merencanakan pembangunan, dan mengawasi proyek-proyek yang sedang berlangsung. Di era digital, pemahaman tentang penggunaan teknologi informasi dan komunikasi sangatlah penting. Pelatihan dapat membantu perangkat desa memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan pelayanan publik. Pengembangan perangkat desa juga perlu memperhatikan aspek kepemimpinan dan manajemen. Kepemimpinan yang kuat dan kemampuan manajerial yang baik akan membantu perangkat desa mengelola sumber daya lokal dengan efisien, mengoordinasikan berbagai program pembangunan, dan merencanakan tindakan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat desa. Di era modern ini, masyarakat desa semakin kompleks dan beragam kebutuhannya. Oleh karena itu, perangkat desa harus siap dan terampil dalam mengelola sumber daya, menyusun anggaran, dan mengimplementasikan program-program pembangunan yang relevan. Melalui pelatihan dan pengembangan perangkat desa, mereka dapat memahami konsep-konsep manajemen modern, teknologi informasi, dan tata kelola yang baik. Selain itu, pelatihan ini juga dapat membantu perangkat desa dalam memahami perundang-undangan yang berlaku, termasuk aturan-aturan terkait tata kelola desa dan pelayanan publik. Dengan pengetahuan ini, mereka dapat menghindari potensi pelanggaran hukum dan memastikan bahwa semua tindakan mereka sesuai dengan peraturan. Lebih dari itu, pelatihan dan pengembangan perangkat desa juga dapat memperkuat komunikasi dan keterlibatan masyarakat desa. Mereka dapat belajar bagaimana mendengarkan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, sehingga pelayanan publik dapat disesuaikan secara lebih efektif. Selain itu, mereka dapat memahami pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana desa, yang akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan desa mereka. Dalam konteks yang lebih luas, pelatihan dan pengembangan perangkat desa juga

dapat membantu meningkatkan kapasitas pemerintah desa untuk mengakses sumber daya eksternal, seperti dana hibah dan bantuan pemerintah pusat. Ini akan membantu mereka melaksanakan program pembangunan yang lebih besar dan lebih bermanfaat bagi masyarakat desa. Dengan demikian, pelatihan dan pengembangan perangkat desa bukan hanya investasi dalam pengembangan individu, tetapi juga investasi dalam kemajuan desa secara keseluruhan. Melalui pengetahuan, keterampilan, dan komitmen yang diperoleh melalui pelatihan ini, perangkat desa dapat menjadi agen perubahan yang efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat desa dan meningkatkan pelayanan publik secara signifikan.

Berdasarkan analisis diatas, peneliti melakukan wawancara dengan AK Hulu selaku Pj. Kepala Desa Harefaanaese (Selasa, 29/08/2023) tentang pelatihan dan pengembangan perangkat desa dalam meningkatkan pelayanan publik dan memenuhi kebutuhan masyarakat desa se-Kecamatan Alasa Talumuzoi, beliau mengatakan bahwa:

“Ya, menurut saya pelatihan dan pengembangan perangkat desa adalah upaya yang penting dalam meningkatkan pelayanan publik dan memenuhi kebutuhan masyarakat desa, kenapa karena melalui pelatihan dan pengembangan dapat membantu perangkat desa untuk mengembangkan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk mengelola dan memberikan pelayanan yang lebih baik. Dengan mengikuti pelatihan dan pengembangan perangkat desa mampu mengotomatiskan beberapa tugas administratif dan proses pelaporan, perangkat desa dapat meningkatkan efisiensi operasional pemerintah desa, menghemat waktu dan sumber daya”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti juga mewawancarai salah satu warga desa yakni F Zebua selaku warga desa Harefaanaese tentang pelatihan dan pengembangan perangkat desa dalam meningkatkan pelayanan publik dan memenuhi kebutuhan masyarakat desa, (Selasa, 29/08/2023) beliau mengemukakan bahwa:

“Menurut saya, kurangnya informasi bagi kami warga desa, kami merasa tidak memiliki informasi yang cukup tentang program pelatihan dan pengembangan perangkat desa. Jika pelatihan yang diselenggarakan tidak bermutu, warga desa mungkin merasa bahwa

mereka tidak mendapatkan manfaat yang cukup dari program tersebut. Pelatihan yang kurang efektif dapat meningkatkan ketidakpuasan. Kami warga desa tidak melihat hubungan yang jelas antara pelatihan dan pengembangan perangkat desa dengan peningkatan pelayanan publik atau memenuhi kebutuhan mereka”.

Berdasarkan hasil wawancara kedua informan diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan publik dan memenuhi kebutuhan masyarakat desa, pelatihan dan pengembangan perangkat desa memiliki potensi yang signifikan. Namun, kesenjangan informasi dan ketidakpuasan masyarakat desa adalah tantangan yang harus diatasi. Penting bagi pemerintah desa dan penyelenggara program untuk lebih meningkatkan transparansi, mengkomunikasikan manfaat pelatihan dengan lebih baik, serta melibatkan aktif masyarakat dalam perencanaan dan pelaksanaan program. Dengan cara ini, pelatihan dan pengembangan perangkat desa dapat menjadi alat yang lebih efektif dalam mendukung perkembangan desa dan meningkatkan kepuasan warganya. Hal ini dikuatkan dengan observasi peneliti, adapun observasinya bahwa menunjukkan bahwa tidak ada mekanisme pemantauan dan evaluasi yang efektif untuk mengukur dampak program. Ini bisa membuat sulit untuk menilai apakah program mencapai tujuannya atau tidak.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi peneliti, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa pelatihan dan pengembangan perangkat desa memiliki potensi yang signifikan dalam meningkatkan pelayanan publik dan memenuhi kebutuhan masyarakat desa. Namun, terdapat beberapa masalah yang perlu diatasi untuk memaksimalkan manfaat dari program-program ini. Meningkatkan transparansi dalam pengelolaan program dan berkomunikasi secara aktif dengan masyarakat desa untuk menjelaskan manfaat yang mereka dapatkan dari pelatihan dan pengembangan perangkat desa. Memperbaiki kualitas pelatihan dan mengevaluasi program secara berkala untuk memastikan bahwa mereka mencapai tujuan yang diinginkan. Dengan mengatasi tantangan ini dan dengan komitmen yang kuat dari pemerintah desa dan penyelenggara program, pelatihan dan pengembangan perangkat desa dapat menjadi alat

yang lebih efektif dalam mendukung perkembangan desa dan meningkatkan kepuasan warganya.

4.3 Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis berbagai aspek yang berkaitan dengan kebutuhan pelatihan dan pengembangan perangkat desa se-Kecamatan Alasa Talumuzoi dalam meningkatkan pelayanan publik di lingkungan masyarakat desa. Istilah pelatihan sering disamakan dengan istilah pengembangan. Pengembangan (*development*) menunjuk kepada kesempatan-kesempatan belajar (*learning opportunities*) yang didesain guna membantu pengembangan para pekerja. Kesempatan yang demikian tidak terbatas pada upaya perbaikan performansi pekerja pada pekerjaannya yang sekarang. Jadi pelatihan langsung berkaitan dengan performansi kerja, sedangkan pengembangan (*development*) tidaklah harus. Pengembangan mempunyai skope yang lebih luas dibandingkan dengan pelatihan.

Pelatihan adalah usaha terencana dari perusahaan untuk memfasilitasi pembelajaran kompetensi, pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang berhubungan dengan pekerjaan karyawan. Tujuannya adalah agar karyawan dapat menguasai pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang ditekankan dalam pelatihan dan menerapkannya dalam aktivitas sehari-hari. Menurut Jackson dkk. (2018), tujuan utama pelatihan adalah meningkatkan kinerja dalam waktu dekat dan dalam pekerjaan tertentu dengan meningkatkan kompetensi karyawan.

Pengembangan SDM adalah suatu aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan atau organisasi dalam jangka waktu tertentu dengan tujuan meningkatkan keterampilan dan keahlian sumber daya manusianya, yang pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan produktivitas organisasi secara menyeluruh. Menurut definisi Sikula yang dikutip Priansa (2016: 147), pengembangan merupakan suatu proses pendidikan jangka panjang yang menggunakan prosedur yang sistematis dan terorganisir. Dalam

proses ini, personal manajerial mempelajari pengetahuan konseptual dan teoritis untuk tujuan umum.

Menurut (Krismiyati,2017) Pengembangan Sumber Daya Manusia adalah upaya untuk meningkatkan Pengetahuan, kemampuan, sikap anggota, organisasi, dan penyediaan jalur karier yang didukung oleh fleksibilitas organisasi dalam mencapai tujuan. Menurut Isnar Budiarti, (2018:257) mengemukakan bahwa Pengembangan sumber daya manusia adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan melalui pendidikan dan latihan. Organisasi perlu memahami bahwa individu mempunyai keluarga dan kehidupan sosial sehingga tercipta kondisi timbal balik yang menguntungkan. Artinya untuk memiliki karyawan berdaya guna dalam sebuah organisasi maka aspek kemanusiaan fundamental dalam pengembangan karyawan. Pengembangan SDM diakui sebagai bagian esensial dari manajemen SDM organisasi.

Berdasarkan rumusan masalah sebelumnya, ada empat tujuan utama penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui profil pengetahuan dan keterampilan perangkat desa dalam melaksanakan tugas-tugas mereka dalam memberikan pelayanan publik, penelitian ini menggambarkan profil pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh perangkat desa se-Kecamatan Alasa Talumuzoi. Dengan demikian, dapat dipahami sejauh mana perangkat desa se-Kecamatan Alasa Talumuzoi telah dipersiapkan untuk melaksanakan tugas-tugas mereka dalam memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat desa.
2. Untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh perangkat desa dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Tujuan penelitian ini adalah untuk menyelidiki dan mendalami kendala-kendala yang dihadapi oleh perangkat desa dalam menjalankan tugas-tugas mereka dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Kendala yang dihadapi oleh perangkat desa merujuk pada berbagai tantangan,

hambatan, atau masalah yang mereka temui dalam menjalankan fungsi mereka sebagai penyedia pelayanan publik di tingkat desa. Dalam konteks ini, pelayanan publik mencakup berbagai aspek, seperti layanan administrasi, kesehatan, pendidikan, dan infrastruktur yang diberikan kepada masyarakat desa. Penelitian ini ingin menyoroti masalah-masalah yang mungkin menghambat perangkat desa dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat desa mereka. Hal ini penting karena pelayanan publik yang berkualitas memiliki dampak yang signifikan terhadap kesejahteraan dan perkembangan masyarakat desa. Dengan memahami kendala-kendala ini, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi akar penyebab masalah, termasuk faktor-faktor seperti keterbatasan anggaran, kurangnya pelatihan, atau masalah struktural dalam tugas perangkat desa. Dalam pengertian ini, tujuan penelitian adalah memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang tantangan yang dihadapi oleh perangkat desa. Selain itu, dengan menggali kendala-kendala ini, penelitian ini berusaha memberikan landasan bagi perbaikan dan pembenahan. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar untuk merancang solusi-solusi yang tepat guna, baik dalam bentuk perubahan kebijakan, alokasi sumber daya yang lebih bijaksana, atau program pengembangan pelatihan untuk perangkat desa.

3. Untuk mengetahui kebutuhan pelatihan yang diperlukan oleh perangkat desa untuk meningkatkan kapasitas mereka dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Perlu dilakukan penilaian atau evaluasi terhadap kinerja saat ini dari perangkat desa dalam memberikan pelayanan publik. Ini melibatkan peninjauan atas cara perangkat desa se-Kecamatan Alasa Talumuzoi dalam melakukan tugas-tugas mereka, seperti pengelolaan administrasi desa, komunikasi dengan masyarakat, dan penanganan masalah yang muncul. Selanjutnya mengidentifikasi kebutuhan yang muncul. Ini mencakup pemahaman terhadap keterampilan, pengetahuan, atau kompetensi yang mungkin

kurang atau perlu ditingkatkan agar perangkat desa dapat meningkatkan pelayanan publik.

4. Untuk mengetahui pelatihan dan pengembangan perangkat desa dapat meningkatkan pelayanan publik dan memenuhi kebutuhan masyarakat desa secara lebih baik. Pelatihan dan pengembangan bagi perangkat desa sangat penting untuk dilaksanakan demi meningkatkan pelayanan publik dan memenuhi kebutuhan masyarakat desa se-kecamatan Alasa Talumuzoi secara lebih baik. Hal ini karena pelatihan dan pengembangan perangkat desa dapat mengembangkan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan publik yang lebih berkualitas. Ini dapat mencakup keterampilan komunikasi yang lebih baik, manajemen administrasi yang efisien, atau pemahaman yang lebih baik tentang peraturan dan kebijakan terkait.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Profil pengetahuan dan keterampilan perangkat desa

Perangkat desa memiliki pemahaman yang baik tentang hukum, regulasi, dan administrasi desa. Perangkat desa se-Kecamatan Alasa Talumuzoi mampu mengelola dokumen penting, seperti surat-menyurat dan laporan keuangan, serta memiliki keterampilan administrasi seperti penggunaan komputer. Warga desa memiliki pandangan yang beragam terkait dengan kinerja perangkat desa. Sebagian warga merasa bahwa perangkat desa bekerja secara profesional dan memiliki kemampuan komunikasi yang baik, sementara yang lain merasa bahwa perangkat desa kurang proaktif, lamban dalam mengatasi masalah, dan terlalu fokus pada administrasi. Beberapa warga desa menyuarakan harapan untuk lebih terlibat dalam pengambilan keputusan dan melihat lebih banyak proyek pembangunan di desa mereka. Masyarakat ingin perangkat desa lebih terbuka terhadap ide dan masukan dari warga desa. Standar pengetahuan dan keterampilan perangkat desa disesuaikan dengan tingkat pendidikan, tetapi warga juga menganggap penting

pemahaman tentang teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi administrasi desa. Sebagian warga merasa bahwa beberapa perangkat desa kurang profesional dan kurang peduli terhadap tugas mereka. Disiplin waktu dan partisipasi dalam kegiatan sosial dan adat di desa juga menjadi perhatian. Kesimpulannya, perangkat desa memiliki pengetahuan dan keterampilan yang penting untuk menjalankan tugas administratif mereka, tetapi ada kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi, keterbukaan terhadap masukan warga, dan profesionalisme dalam pelayanan publik. Warga desa di Kecamatan Alasa Talumzoi ingin melihat perubahan yang lebih nyata dan signifikan dalam pembangunan desa mereka, serta lebih banyak partisipasi dalam pengambilan keputusan. Dalam hal ini, pelatihan dan pengembangan kemampuan serta peningkatan komunikasi antara perangkat desa dan warga desa diperlukan. Hal ini dikuatkan dengan hasil penelitian menurut Rasman (2018) mengatakan bahwa pengetahuan Aparatur Desa kurang mengerti dan memahami pekerjaan yang dilakukan. Hal ini dibuktikan dengan kurang pahami tugas fungsi serta tanggung jawab yang di berikannya namun kesesuaian antara pendidikan dan pengalaman itu membantu Aparatur Desa dalam mengerjakan tugasnya. Keterampilan Aparatur Desa itu belum menguasai keterampilan tehnik dan keterampilan administrative, hal ini di karenakan karna kurangnya pelatihanpelatihan yang diikuti Aparatur Desa yang di adakan Pemerintah terkait keterampilan tersebut. Tapi keterampilan hubungan manusia sudah cukup baik.

2. Kendala yang dihadapi perangkat desa dalam memberikan pelayanan publik

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan beberapa kendala utama yang dihadapi perangkat desa se-Kecamatan Alasa Talumuzoi yakni:

- a. Keterbatasan Sumber Daya: Keterbatasan sumber daya, baik dari segi finansial maupun tenaga kerja, menjadi kendala utama. Hal ini

mempengaruhi kemampuan desa dalam menyediakan pelayanan yang memadai.

- b. Kurangnya Pelatihan dan Keterampilan: Beberapa perangkat desa mungkin kurang memiliki pelatihan dan keterampilan yang diperlukan untuk menjalankan tugas mereka secara efektif, termasuk pengetahuan administrasi, manajemen proyek, dan teknologi informasi.
- c. Akses Terbatas ke Teknologi Informasi: Desa-desa terpencil memiliki akses yang terbatas ke teknologi informasi dan komunikasi, yang dapat menghambat upaya untuk meningkatkan pelayanan publik melalui inovasi teknologi.
- d. Birokrasi yang Kompleks: Birokrasi yang kompleks dan berbelit dapat menjadi kendala serius dalam menyediakan pelayanan publik yang efisien. Proses perizinan yang rumit dan birokrasi yang lambat dapat menghambat penyelesaian masalah dengan cepat.
- e. Ketidaksetaraan Sosial dan Ekonomi: Beberapa kelompok masyarakat mungkin menghadapi kesulitan dalam mengakses pelayanan publik karena ketidaksetaraan sosial dan ekonomi.
- f. Kendala lain yang diidentifikasi adalah: Partisipasi masyarakat yang rendah dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan. Partisipasi yang minim ini dapat mengakibatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan kebutuhan sebenarnya.
- g. Kurangnya Pengetahuan tentang Hukum dan Peraturan: Perangkat desa mungkin tidak memiliki pemahaman yang memadai tentang hukum dan peraturan yang mengatur pelayanan publik, yang dapat mengakibatkan ketidakpatuhan atau pelanggaran hukum.
- h. Kendala Fisik seperti Akses Jalan dan Listrik: Akses jalan yang belum merata, kondisi jalan rusak, dan seringnya padam listrik menjadi masalah fisik yang memengaruhi proses administrasi desa dan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di desa tersebut, diperlukan upaya untuk mengatasi kendala-kendala ini, termasuk

pelatihan perangkat desa, perbaikan infrastruktur, dan peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan. Selain itu, perlu meningkatkan akses teknologi informasi dan komunikasi agar pelayanan dapat lebih efisien. Hal ini didukung oleh penelitian menurut Dwi Rafika Rahmat (2022) mengatakan bahwa kendala yang ditemui aparat desa dalam memberikan pelayanan publik termasuk pemadaman listrik, gangguan jaringan, serta masalah pemahaman masyarakat terhadap persyaratan berkas-berkas yang diperlukan. Selain itu, kendala muncul ketika pegawai desa bekerja dari rumah (WFH), di mana proses pemberkasan harus dilakukan secara online, dan beberapa masyarakat masih kesulitan dalam mengoperasikan sistem pengiriman online.

3. Kebutuhan pelatihan yang diperlukan oleh perangkat desa untuk meningkatkan kapasitas

Perangkat desa memegang peran yang sangat penting dalam pengelolaan dan pelayanan masyarakat di tingkat desa. Agar mereka dapat menjalankan tugas mereka secara efektif, diperlukan berbagai jenis pelatihan dan pengembangan yang berkelanjutan. Jenis pelatihan yang diperlukan meliputi manajemen administrasi desa, pemahaman tentang hukum dan peraturan, pengelolaan keuangan desa, pengembangan masyarakat, penggunaan teknologi informasi, keterampilan komunikasi, pengelolaan proyek, pemberdayaan perempuan dan pemuda, pengelolaan lingkungan, kesehatan dan sanitasi, penanggulangan bencana, kemampuan berbahasa, etika dan kode etik, pengembangan kepemimpinan, pengukuran kinerja, dan evaluasi. Meskipun beberapa pelatihan telah diadakan, wawancara juga mencerminkan bahwa masih ada kebutuhan yang belum terpenuhi. Oleh karena itu, perlu adanya evaluasi dan tindak lanjut yang lebih baik dalam melaksanakan pelatihan agar perangkat desa dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Pelatihan harus disesuaikan dengan kebutuhan dan prioritas yang nyata, sehingga perangkat desa se-Kecamatan Alasa Talumuzoi dapat meningkatkan

kapasitas mereka dan mendukung pembangunan desa yang lebih efektif. Hasil penelitian yang didukung oleh Isnaini Rodiyah (2021) menunjukkan bahwa pola pengembangan kapasitas aparatur Desa yang dapat direkomendasikan dalam kajian ini adalah perlunya adanya pendidikan dan pelatihan terkait dengan kemampuan teknis dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, baik yang bersifat administratif maupun manajemen, serta kepemimpinan, terutama bagi Kepala Desa. Selain itu, penting juga untuk menyelenggarakan pelatihan yang meningkatkan pemahaman dan kemampuan dalam penggunaan teknologi informasi (IT) agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Untuk memastikan tercapainya kegiatan pelatihan dan bimbingan, diperlukan pendampingan, pemantauan, dan evaluasi agar kegiatan tersebut berjalan efektif dan sesuai dengan rencana awal.

4. Pelatihan dan pengembangan perangkat desa dalam meningkatkan pelayanan publik dan memenuhi kebutuhan masyarakat

Pelatihan dan pengembangan perangkat desa dianggap sebagai upaya penting dalam meningkatkan pelayanan publik dan memenuhi kebutuhan masyarakat desa se-Kecamatan Alasa Talumuzoi. Melalui pelatihan ini, perangkat desa dapat mengembangkan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk mengelola tugas mereka dengan lebih baik, meningkatkan efisiensi operasional, dan menghemat waktu serta sumber daya. Pelatihan dan pengembangan perangkat desa dianggap penting dalam meningkatkan pelayanan publik dan memenuhi kebutuhan masyarakat desa. Ini membantu perangkat desa mengembangkan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk tugas mereka, sehingga dapat mengelola dan memberikan pelayanan yang lebih baik. Namun, warga desa se-Kecamatan Alasa Talumuzoi merasa kurang informasi tentang program pelatihan dan pengembangan perangkat desa. Kurangnya transparansi dan komunikasi dapat mengakibatkan ketidakpahaman tentang manfaat yang diperoleh dari pelatihan tersebut. Warga desa juga tidak selalu melihat hubungan yang

jelas antara pelatihan perangkat desa dengan peningkatan pelayanan publik atau pemenuhan kebutuhan mereka. Dengan memperbaiki komunikasi dan meningkatkan kualitas serta relevansi program pelatihan, dapat diharapkan bahwa perangkat desa dapat lebih efektif dalam tugas mereka dan masyarakat desa dapat merasakan manfaat yang lebih besar dari upaya pelatihan dan pengembangan tersebut. Hal ini didukung oleh penelitian menurut Wahyuni (2018) yang mengatakan bahwa faktor pendukung Pemerintah Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Massamaturu Kecamatan Polongbangkeng Utara Kabupaten Takalar adalah profesional kerja para staf, kekompakan antar anggota pemerintahan, dan kelengkapan peralatan di kantor desa. Faktor penghambat Pemerintah Desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Desa Massamaturu Kecamatan Polongbangkeng Utara Kabupaten Takalar adalah bantuan kepada masyarakat yang jumlahnya terbatas serta honor pegawai yang diperoleh perenam bulan sekali.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis terkait kebutuhan pelatihan dan pengembangan perangkat desa se-Kecamatan Alasa Talumuzoi dalam meningkatkan pelayanan publik, adapun kesimpulan yang diberikan peneliti sebagai berikut:

1. Perangkat desa memiliki pemahaman yang baik tentang hukum, regulasi, dan administrasi desa. Perangkat desa se-Kecamatan Alasa Talumuzoi mampu mengelola dokumen penting, seperti surat-menyurat dan laporan keuangan, serta memiliki keterampilan administrasi seperti penggunaan komputer. Perangkat desa memiliki pengetahuan dan keterampilan yang penting untuk menjalankan tugas administratif di desa, tetapi ada kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi, keterbukaan terhadap masukan warga, dan profesionalisme dalam pelayanan publik.
2. Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di desa se-Kecamatan Alasa Talumuzoi, diperlukan upaya untuk mengatasi kendala-kendala, termasuk keterbatasan sumber daya, kurangnya pelatihan dan keterampilan, akses terbatas ke teknologi informasi, birokrasi yang kompleks, ketidaksetaraan sosial dan ekonomi, partisipasi masyarakat yang rendah, dan ketidakpahaman tentang hukum dan peraturan.
3. Pelatihan dan pengembangan perangkat desa penting dalam meningkatkan pelayanan publik dan memenuhi kebutuhan masyarakat desa se-Kecamatan Alasa Talumuzoi. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, perangkat desa memerlukan pelatihan yang mencakup berbagai aspek seperti manajemen administrasi desa, teknologi informasi, keterampilan komunikasi, kepemimpinan, dan pemahaman tentang hukum dan peraturan.
4. Pelatihan dan pengembangan perangkat desa penting untuk meningkatkan pelayanan publik dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, perlu ada peningkatan dalam komunikasi dan transparansi terkait program pelatihan.

5.2 Saran

Adapun saran yang diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Hendaknya kepada setiap Kepala Desa se-Kecamatan Alasa Talumuzoi untuk menyelenggarakan pelatihan dan pengembangan kemampuan secara berkala terkait dengan tugas administratif dan komunikasi yang dapat membantu perangkat desa meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik.
2. Diharapkan kepada setiap Kepala Desa se-Kecamatan Alasa Talumuzoi untuk menerapkan sistem pemantauan dan evaluasi untuk mengukur keberhasilan pelatihan dan pengembangan yang telah dilaksanakan oleh perangkat desa se-Kecamatan Alasa Talumuzoi.
3. Diharapkan kepada setiap Kepala Desa se-Kecamatan Alasa Talumuzoi untuk melakukan penilaian kebutuhan pelatihan secara periodik untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perhatian khusus. Ini dapat mencakup konsultasi dengan perangkat desa, masyarakat desa, dan pihak berwenang terkait.
4. Diharapkan kepada setiap Kepala Desa se-Kecamatan Alasa Talumuzoi untuk melibatkan masyarakat desa dalam perencanaan program pelatihan. Dengan mendengarkan kebutuhan dan aspirasi mereka, program pelatihan dapat lebih sesuai dengan kebutuhan nyata.
5. Di dalam penelitian ini ada banyak yang menjadi keterbatasan penelitian, salah satunya adalah kendala teknis di lapangan. Peneliti sadar akan banyaknya interaksi yang harus dibangun dengan subjek dan objek penelitian, maka banyak waktu yang harus terbuang untuk menjalin interaksi sehingga waktu yang semakin mendekati deadline tersebut dirasa kurang untuk membuat penelitian ini lebih baik.
6. Semoga hasil analisis penelitian ini menjadi bahan perbandingan kepada peneliti berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, Pandi. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Teori, Konsep dan Indikator*. Pekanbaru: Zafana Publishing.
- Agustinus, Yehezkiel. *Dampak Penggunaan Teknologi Informasi Dan Sumber Daya Manusia Yang Kompeten Terhadap Laporan Keuangan (Studi Kasus pada PT. Duta Rendra Mulya 2020-2021)*. Diss. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta, 2023.
- AlJufry, Mochamad Mahdi. "Penerapan Pelaksanaan Good Governance Terhadap Pelayanan Publik:(Studi Kasus Di Kantor Desa Kebonagung Sidoarjo)." *PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469) 2.05 (2022): 76-81*.
- Amrullah, Amrullah. *Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Kapuas Timur*. Diss. Umiversitas Islam Kalimantan MAB, 2020.
- Cahyadi, Arif. "Penerapan good governance dalam pelayanan publik (studi tentang kualitas pelayanan elektronik kartu tanda penduduk berbasis good governance di Kecamatan Sukolilo Surabaya)." *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik 3.2 (2017)*.
- Cahyadi, Arif. "Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik."
- Dewanti, Diah Ayu. "Studi tentang kinerja pelayanan publik di kantor kecamatan Samarinda Ulu." *Jurnal Universitas Mulawarman 2.2 (2017): 2140-2150*.
- Fadil Aditya, Bagus. *Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan Melalui Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Ponorogo Pada Pelayanan E-KTP*. Diss. Universitas Muhammadiyah Ponorogo, 2022.
- Fahmi. 2017 *Analisis Laporan Keuangan* Bandung:Alfabeta
- Febiana, Rival. "Profesionalitas Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Malangbong Kabupaten Garut." (2022).
- Gustiana, R., Taufik Hidayat, & Achmad Fauzi. (2022). Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Suatu Kajian Literatur Review Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*

- Juni, Zarwati, Lahir Muhammad, and Alimin Al Ashadi. *Analisis Nilai-Nilai Moral Pada Cerita Rakyat Kabupaten Sanggau Kapuas*. Diss. IKIP PGRI Pontianak, 2020.
- Kahar, Supriyadi, Muhammad Rusdi, and Abdul Jabbar. "Manajemen Perilaku Birokrasi Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Desa Bulo Wattang Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sedenreng Rappang." *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan* 7.2 (2019): 59-64.
- Kristanto, V. H. (2018). *Metodologi Penelitian Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah:(KTI)*. Deepublish.
- Kusuma, Fitra. *Pengaruh Pelatihan Terhadap Peningkatan Kreativitas Peserta Magang pada Cimahi Creative Association*. Diss. Perpustakaan, 2016.
- Laoli, Minta Indah, Ayler Beniah Ndraha, and Yasminar Telaumbanua. "Implementasi SIPD Dalam Pengelolaan Keuangan Daerah Di Pemerintah Kabupaten Nias (Studi Kasus BPKPD Sebagai Leading Sektor Penganggaran)." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 10.4 (2022): 1381-1389.
- Lawongo, Vetty Ester, Johny Lumolos, and Ismail Sumampow. "Perilaku Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Moronge Selatan II Kabupaten Talaud." *Jurnal Eksekutif* 2.2 (2017).
- Mamuaya, Jeacklin Valenia, Harijanto Sabijono, and Hendrik Gamaliel. "Analisis Pengelolaan Keuangan Desa Berdasarkan Permendagri No. 113 Tahun 2014 (Studi Kasus di Desa Adow Kecamatan Pinolosian Tengah Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan)." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 5.2 (2017).
- Mangkunegara, AA Anwar Prabu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mathis, Robert L. dan Jackson John H. 2010. *Human Resource Management. Edisi Tigabelas*, USA: South-Western, Cengage Learning.
- Moleong, J. L. (2020). metodologi penelitian kualitatif J lexy Moleong. *Jurnal Ilmiah..*

Muhammad Rendika, Sandi. *Pengaruh Pelatihan Terhadap Produktivitas Kerja Perangkat Desa di Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang*. Diss. Universitas Pancasakti Tegal, 2020.

Nugraha, M. Sofwan, Udin Supriadi, and Saepul Anwar. "Pembelajaran pai berbasis media digital (studi deskriptip terhadap pembelajaran pai di sma alfa centauri bandung)." *J. Pendidik. Agama Islam-Ta'lim* 12.1 (2014): 55-67.

Rahayu, Krisnawati Wiji. "Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Timur." *Ekonomia* 6.1 (2017): 177-182.

Riandani, Wahyu. "Hubungan Pelatihan dan Kompensasi dengan Prestasi Kerja Karyawan pada PT. Elnusa di Kota Balikpapan." *Jurnal Administrasi Bisnis* 3.4 (2015): 873-887.

Setyobudi, Yustinus Farid. "*Peran Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Sesuai Dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*." *Jurnal Dimensi* 2.1 (2013).

Sibuea, Nurul Afifah. "Learning By Doing, Training And Life Skills." *Mudabbir (Journal Research And Education Studies)* 1.2 (2021): 91-103.

Sikumbang, Alex Sandri, and Atman Lucky Fernandes. "*Sistem Informasi Pelayanan Rumah Sakit Awal Bros Batam Berbasis Web*." *JR: Jurnal Responsive Teknik Informatika* 4.01 (2020): 37-45.

Simangunsong, Fernandes. "*Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*." (2016).

Suandi, Suandi. "*Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur*." *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)* 1.2 (2019): 13-22.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, Danang. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.

Sunyoto, Danang. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Center

for Academic Publishing Service.

Taylor, SJ, Bogdan, R., & DeVault, M. (2015). *Pengantar metode penelitian kualitatif: Buku panduan dan sumber*. John Wiley & Sons.

Tyas, R. D., & Sunuharyo, S. B. (2018). Pengaruh disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol, 62*.

Wahyudi, Muhammad Ridho. *Analisis Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Studi Pada Badan Keuangan Daerah Kota Banjarmasin)*. Diss. Universitas Islam Kalimantan Mab, 2021.

Wiranata, Rio Agustian, and Mutia Evi Kristhy. "Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Sebagai Values Of Law Atas Pelayanan Publik Terhadap Penyandang Disabilitas." *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH) 8.1* (2022): 208-218.

Yustisia, Tim Visi. *Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa dan Peraturan Terkait*. Visimedia, 2015.

ANALISIS KEBUTUHAN PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN PERANGKAT DESA SE-KECAMATAN ALASA TALUMUZOI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK

ORIGINALITY REPORT

20%

SIMILARITY INDEX

20%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

13%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	jurnaluniv45sby.ac.id Internet Source	2%
2	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	2%
3	docplayer.info Internet Source	1%
4	repository.stiedewantara.ac.id Internet Source	1%
5	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
6	skripsistie.files.wordpress.com Internet Source	1%
7	repository.uir.ac.id Internet Source	1%
8	Submitted to Universitas Islam Malang Student Paper	1%

repository.upstegal.ac.id

9	Internet Source	1 %
10	journal.feb.unmul.ac.id Internet Source	1 %
11	repository.iainbengkulu.ac.id Internet Source	1 %
12	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	1 %
13	repository.uma.ac.id Internet Source	1 %
14	Submitted to Politeknik Negeri Bandung Student Paper	1 %
15	indramayukab.go.id Internet Source	1 %
16	pandemulyo-bulu.temanggungkab.go.id Internet Source	1 %
17	repositori.uma.ac.id Internet Source	1 %
18	www.soalprediksi.com Internet Source	1 %
19	dokar.kendalkab.go.id Internet Source	1 %
20	mempelajari.com Internet Source	1 %

21	repository.unpas.ac.id Internet Source	1 %
22	Submitted to Universitas Bengkulu Student Paper	1 %
23	repository.unibos.ac.id Internet Source	1 %
24	repository.teknokrat.ac.id Internet Source	1 %
25	repository.bsi.ac.id Internet Source	1 %

Exclude quotes Off

Exclude bibliography Off

Exclude matches < 1%

ANALISIS KEBUTUHAN PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN PERANGKAT DESA SE-KECAMATAN ALASA TALUMUZOI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK

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

PAGE 80

PAGE 81

PAGE 82

PAGE 83

PAGE 84

PAGE 85

PAGE 86

PAGE 87

PAGE 88

PAGE 89

PAGE 90

PAGE 91

PAGE 92

PAGE 93

PAGE 94

PAGE 95

PAGE 96

PAGE 97
