



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

## Pengembangan Sumberdaya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Labuan Salumbone

### *Human Resource Development in Improving the Quality of Public Services at The Labuan Salumbone Village Office*

Filo Leonardo Tinggogoy<sup>1\*</sup>, Syugiarto<sup>2</sup>, Moh. Mahmud<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan Palu, [filoleo1983@gmail.com](mailto:filoleo1983@gmail.com)

<sup>2</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan Palu, [ughenk007@gmail.com](mailto:ughenk007@gmail.com)

<sup>3</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan Palu, [mahmudlabuan77@gmail.com](mailto:mahmudlabuan77@gmail.com)

\*Corresponding Author: E-mail: [filoleo1983@gmail.com](mailto:filoleo1983@gmail.com)

#### Artikel Penelitian

##### Article History:

Received: 30 Sep, 2025

Revised: 31 Oct, 2025

Accepted: 10 Nov, 2025

##### Kata Kunci:

Pengembangan Sumberdaya Manusia;  
Pelayanan Publik;  
Desa Labuan Salumbone

##### Keywords:

Human Resource Development;  
Public Services;  
Labuan Salumbone Village

DOI: [10.56338/jks.v8i11.9137](https://doi.org/10.56338/jks.v8i11.9137)

#### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan Sumberdaya manusia aparat desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor desa labuan salumbone. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Permasalahan utama yang dihadapi adalah mayoritas aparatur desa masih lulusan SMA, minim pelatihan teknis, serta terbatasnya fasilitas digital, yang berdampak pada keterbatasan kompetensi dan efektivitas pelayanan publik. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis dilakukan dengan mengintegrasikan dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) serta kerangka fungsi manajemen POAC (planning, organizing, actuating, controlling). Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya pengembangan SDM di Kantor Desa Labuan Salumbone meliputi peningkatan pendidikan aparatur, pelatihan, pembinaan disiplin, penerapan teknologi sederhana, dan pembiasaan budaya kerja, walaupun masih menghadapi kendala dana, motivasi kerja, serta rendahnya sistem penghargaan dan sanksi. Kualitas pelayanan publik telah memenuhi sebagian besar dimensi SERVQUAL, namun masih perlu peningkatan pada aspek digitalisasi dan jumlah aparatur. Kontribusi kebaruan penelitian ini terletak pada penggabungan dua kerangka analisis (SERVQUAL dan POAC) dalam konteks desa, serta pemaparan solusi aplikatif berbasis kebutuhan lokal sehingga dapat menjadi model pengembangan SDM dan pelayanan publik di desa-desa dengan karakteristik serupa. Secara keseluruhan, pengembangan SDM berimplikasi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, namun dibutuhkan upaya berkelanjutan agar mampu menjawab tantangan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

#### ABSTRACT

This study aims to develop human resources of village officials in improving the quality of service at the Labuan Salumbone village office. The method used in this study is qualitative with a descriptive approach. The main problems faced are that the majority of village officials are still high school graduates, minimal technical training, and limited digital facilities, which impact the limited competence and effectiveness of public services. The researcher used a qualitative approach with interview, observation, and documentation methods. The analysis was carried out by integrating the service quality dimensions of SERVQUAL (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) and the POAC management function framework (planning, organizing, actuating, controlling). The results show that human resource development efforts at the Labuan Salumbone Village Office include improving apparatus education, training, discipline development, the application of simple technology,

---

*and habituating work culture, although still facing constraints on funding, work motivation, and a low reward and sanction system. The quality of public services has met most of the SERVQUAL dimensions, but still needs improvement in the aspects of digitalization and the number of apparatus. The novel contribution of this research lies in the integration of two analytical frameworks (SERVQUAL and POAC) in a village context, as well as the presentation of applicable solutions based on local needs, which can serve as a model for human resource development and public services in villages with similar characteristics. Overall, human resource development has positive implications for improving the quality of public services, but ongoing efforts are needed to meet the challenges of evolving community needs.*

---

## PENDAHULUAN

Peningkatan sumber daya manusia merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara bersama antara pegawai dan manajer yang mana bertujuan untuk mencari nilai tambah agar perusahaan dapat menghadapi tantangan kompetitif. Sumber daya manusia yang meningkat akan mempengaruhi kualitas kerja itu sendiri. Kualitas kerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas serta efisiensi dari suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam mencapai tujuan perusahaan dengan baik dan berdaya guna (Flippo, 2005).

Untuk dapat membawa organisasi perusahaan ke dalam lingkungan bisnis, manajer harus bertanggung jawab atas perencanaan dan memiliki kompetensi untuk melakukan perubahan sesuai dengan yang diharapkan (Kusuma, 2013). Perubahan yang dapat dilakukan oleh manajer yaitu dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia atau dalam hal ini pekerja dalam lingkungan organisasi/perusahaan. Kualitas sumber daya manusia mengacu pada tingkat pengetahuan, kemampuan serta kemauan yang ditunjukkan oleh manusia itu sendiri (Ruky, 2003).

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu ilmu atau metode tentang bagaimana mengelola hubungan dan peran sumber daya yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara optimal sehingga dapat mencapai tujuan bersama, baik itu perusahaan, karyawan maupun masyarakat (Ricardianto, 2018). Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu sistem yang bertujuan untuk mempengaruhi sikap, perilaku dan kinerja karyawan agar mampu memberikan kontribusi yang optimal dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan (Suparyadi, 2015). Manajemen sumber daya manusia adalah serangkaian kegiatan organisasi dan diarahkan untuk menarik, mengembangkan, dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif (Fahmi, 2016). Sedangkan menurut Afandi (2018), manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengelola hubungan dan peran tenaga kerja secara efisien dan efektif sehingga tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat tercapai.

Manajemen sumber daya manusia itu sendiri mencakup penggunaan sumber daya manusia secara produktif dalam mencapai tujuan organisasi dan memuaskan kebutuhan pekerja individu (Stoner, Freeman dan Gilbert, 1995). Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, tenaga dan kerja (rasio, rasa, dan karsa) dimana semua potensi tersebut sangat mempengaruhi usaha organisasi dalam mencapai suatu tujuan (Sutrisno, 2009). Menurut Ndraha (1999), sumber daya manusia yang berkualitas adalah sumber daya manusia yang mampu menciptakan, tidak hanya nilai komparatif tetapi juga nilai kompetitif-generatif-inovatif dengan menggunakan energi yang setinggi-tingginya, yaitu : *Intellegency / Kecerdasan, Creativity / Kreativitas dan Imagination / Imajinasi*.

Priyono (2010) menjelaskan bahwa ukuran efektivitas kebijakan manajemen sumber daya manusia yang dibuat dalam berbagai bentuk dapat diukur dari seberapa jauh organisasi mencapai kesatuan gerak seluruh unit organisasi, seberapa besar komitmen pekerja terhadap pekerjaannya dan organisasi. , sejauh mana organisasi menoleransi perubahan sehingga mampu membuat keputusan secara efektif. dengan cepat, mengambil langkah yang tepat dan seberapa tinggi tingkat kualitas berupa output yang dihasilkan oleh suatu organisasi.

Manajemen adalah suatu proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya (Terry dan Rue, 2010). Lebih lanjut dijelaskan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia

dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Hasibuan, 2014). Sumber daya yang paling penting bagi suatu perusahaan atau organisasi adalah sumber daya manusia yang dapat memberikan kontribusi berupa tenaga, bakat, kreativitas dan usahanya kepada organisasi (Handoko, 2001). Penjelasan yang sama juga dikemukakan oleh Mathis dan Jackson (2002), yaitu pekerja atau karyawan merupakan sumber daya yang sangat penting bagi perusahaan karena memiliki bakat, tenaga dan kreativitas yang dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai tujuannya, kinerja yang dicari oleh perusahaan. perusahaan adalah seseorang yang bergantung pada perusahaan. dari kemampuan, motivasi dan dukungan individu yang diterima.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, serta menyediakan kepuasan pelanggan (Sampara Lukman dalam Sinambela, 2014). Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat, sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik.

Menurut Zethaml-Parasuraman dan Berry (dalam Pasolong, 2007), mengatakan bahwa untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 ( lima) dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi SERVQUAL (*Service Quality*) tersebut yaitu :

1. *Tangibles* : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, dan tempat informasi.
2. *Reliability* : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness* : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empathy* : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Permasalahan sumberdaya manusia menjadi hal yang sangat pelik, mengingat dalam organisasi sumberdaya manusia sangat diperlukan dalam meningkatkan kualitas dari organisasi itu sendiri. George R. Terry dalam bukunya *Principles of Management* (Sukarna, 2011: 10-110) membagi empat fungsi dasar manajemen, yaitu Planning (Perencanaan), Organizing (Pengorganisasian), Actuating (Pelaksanaan) dan Controlling (Pengawasan). Keempat fungsi manajemen ini disingkat dengan POAC.

#### 1. Planning (Perencanaan)

Perencanaan adalah pemilihan fakta dan penghubungan fakta - fakta serta pembuatan dan penggunaan perkiraan - perkiraan atau asumsi – asumsi untuk masa yang akan datang dengan jalan menggambarkan dan merumuskan kegiatan – kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan

#### 2. Organizing (Pengorganisasian)

Pengorganisasian ialah penentuan, pengelompokan, dan penyusunan macam-macam kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan, penempatan orang-orang (pegawai), terhadap kegiatan - kegiatan ini, penyediaan faktor - faktor fisik yang cocok bagi keperluan kerja dan menunjukkan hubungan wewenang, yang dilimpahkan terhadap setiap orang dalam hubungannya dengan pelaksanaan setiap kegiatan yang diharapkan.

#### 3. Actuating (Pelaksanaan/Penggerakan)

*Actuating* adalah membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok agar supaya berkehendak dan berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan dengan ikhlas serta serasi dengan perencanaan dan usaha - usaha pengorganisasian dari pihak pimpinan

#### 4. Controlling (Pengawasan)

Pengawasan dapat dirumuskan sebagai proses penentuan apa yang harus dicapai yaitu standard, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan, dan bila mana perlu

melakukan perbaikan - perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana, yaitu selaras dengan standard (ukuran). Pengawasan mempunyai peranan atau kedudukan yang penting sekali dalam manajemen, mengingat mempunyai fungsi untuk menguji apakah pelaksanaan kerja teratur tertib, terarah atau tidak. Dengan demikian control mempunyai fungsi untuk mengawasi segala kegiatan agar tertuju kepada sasarannya, sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.

Ulrich dan Lake (1990) mengemukakan bahwa manajemen sumber daya manusia memiliki beberapa tujuan, yang mana tujuan tersebut antara lain :

1. Memungkinkan organisasi untuk menemukan dan mempertahankan tenaga kerja yang terampil, dapat dipercaya, dan bermotivasi tinggi
2. Meningkatkan dan meningkatkan kapasitas yang melekat pada manusia seperti kontribusi, kemampuan, dan keterampilannya
3. Mengembangkan sistem kerja berkinerja tinggi yang mencakup prosedur rekrutmen dan seleksi yang ketat, sistem kompensasi dan insentif yang bergantung pada kinerja, serta kegiatan pengembangan dan pelatihan manajemen yang terkait dengan kebutuhan bisnis.

Sedangkan menurut Schuler et al (dalam Sutrisno, 2009) bahwa manajemen sumber daya manusia memiliki tiga tujuan utama, yaitu: 1). Meningkatkan tingkat produktivitas; 2). Meningkatkan kualitas kehidupan kerja, serta; 3). Memastikan organisasi telah memenuhi aspek hukum. Lebih lanjut, Menurut Hamali (2018) manajemen sumber daya manusia memiliki empat tujuan, yaitu:

1. Tujuan Sosial : Tujuan sosial dalam manajemen sumber daya manusia adalah agar organisasi atau perusahaan bertanggung jawab secara sosial dan etis atas kebutuhan dan tantangan masyarakat dengan meminimalkan dampak negatif yang muncul.
2. Tujuan Organisasional
  - a. Menyediakan tenaga kerja yang terlatih dan bermotivasi tinggi.
  - b. Mendayagunakan tenaga kerja secara efisien serta efektif
  - c. Mengembangkan kualitas kerja dengan membuka kesempatan bagi terwujudnya aktualisasi diri karyawan.
  - d. Menyediakan kesempatan kerja yang sama bagi setiap orang, lingkungan kerja sehat dan aman, serta memberikan perlindungan terhadap hak karyawan.
  - e. Mensosialisasikan kebijakan sumber daya manusia kepada semua karyawan.
3. Tujuan Fungsional: Tujuan fungsional dalam manajemen sumber daya manusia adalah untuk menjaga kontribusi divisi sumber daya manusia pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
4. Tujuan Individual : Tujuan individual dalam manajemen sumber daya manusia mengacu pada tujuan pribadi setiap anggota organisasi atau perusahaan yang ingin dicapai melalui kegiatan yang dilakukan di dalam organisasi

Pada sektor pemerintahan desa, sumberdaya aparat diperlukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada Masyarakat. Di Desa Labuan Salumbone, Kecamatan Labuan Kabupaten Donggala terlihat bahwa masih terdapat aparat yang hanya berpendidikan SMA, yang mana dapat mempengaruhi proses pelayanan prima kepada Masyarakat.

## METODE

Dasar penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif. Menurut Moleong (2011), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek yang akan diteliti dengan cara deskripsi dalam bentuk kata serta bahasa pada suatu konteks khusus dengan menggunakan berbagai metode alamiah. Penelitian kualitatif sendiri merupakan penelitian naturalistik, dikarenakan sifat data yang dikumpulkan bercorak kualitatif serta situasi lapangan penelitian bersifat natural dan apa adanya (Nasution, 2003)

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam kaitan penelitian ini, penulis menggunakan cara atau teknik pengumpulan data yaitu :

1. Observasi : Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengamati langsung dilapangan sesuai dengan objek yang diteliti.
2. Wawancara : Pedoman wawancara digunakan untuk mengingatkan interviewer mengenai aspek-aspek apa yang harus dibahas, juga menjadi daftar pengecek (check list) apakah aspek-aspek relevan tersebut telah dibahas atau ditanyakan. Dengan pedoman demikian interviewer harus memikirkan bagaimana pertanyaan tersebut akan dijabarkan secara kongkrit dalam kalimat Tanya, sekaligus menyesuaikan pertanyaan dengan konteks aktual saat wawancara berlangsung (Patton dalam Poerwandari, 1998).
3. Dokumentasi : Dinyatakan bahwa metode historis sering disebut dokumenter, karena sumber-sumbernya kebanyakan dipakai adalah sejenis dokumen. Metode dokumentasi adalah pengumpulan data atau catatan-catatan, laporan-laporan tertulis dari kejadian masa lalu.

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan sejak awal penelitian dan selama proses penelitian di laksanakan data diperoleh kemudian dikumpulkan untuk diolah secara sistematis. Menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014) bahwa dalam analisis data kualitatif terdapat alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Aktifitas dalam analisis data yaitu : *Data Condensation, Data Display, Conclusion Drawing / verifications*.

1. Kondensasi data (*Data Condensation*). Kondensasi data merujuk pada proses memilih, menyederhanakan, mengabstrakkan atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empirik lainnya.
2. Penyajian data (*Data display*). Penyajian data adalah sebuah pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan menyimpulkan data aksi. Penyajian data membantu dalam memahami apa yang terjadi dan untuk melakukan sesuatu, termasuk analisis yang lebih mendalam atau mengambil aksi berdasarkan pemahaman.
3. Penarikan kesimpulan (*Conclusions Drawing*). Kegiatan analisis ketiga yang penting adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Dari permulaan pengumpulan data, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat, dan proposisi. Kesimpulan akhir mungkin tidak muncul sampai pengumpulan data berakhir, tergantung pada besarnya kumpulan-kumpulan catatan lapangan, pengkodeannya, penyimpanan, dan metode pencarian ulang yang digunakan, kecakapan peneliti.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Desa Labuan Salumbone merupakan desa yang terletak di Kecamatan Labuan, Kabupaten Donggala, Provinsi Sulawesi Tengah. Struktur organisasi pemerintahan desa terdiri dari Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kepala Urusan, Kepala Seksi, dan pelaksana kewilayahan yang mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik di desa. Berdasarkan data hasil dokumentasi dan observasi, mayoritas aparatur di kantor desa masih didominasi oleh lulusan SMA, sedangkan sebagian kecil lainnya memiliki pendidikan D3/S1. Dalam menjalankan tugas, pegawai desa Labuan Salumbone terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui pengembangan sumber daya manusia.

### Pengembangan Sumber Daya Manusia di Kantor Desa Labuan Salumbone

Upaya pengembangan SDM di Kantor Desa Labuan Salumbone diklasifikasikan menjadi beberapa poin yang mengacu pada : 1). Kondisi, permasalahan serta tantangannya; 2). Upaya yang dilakukan dalam mengembangkan SDM di Kantor Desa Labuan Salumbone, serta; 3).Kendala yang



terlihat dari proses pengembangan SDM tersebut.

### **Kondisi, Permasalahan, dan Tantangan SDM**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Desa dan perangkat desa, dapat diketahui bahwa pengembangan SDM menjadi fokus utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Mengacu pada pendapat Flippo (2005), peningkatan SDM sangat berpengaruh terhadap efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas. Masalah utama yang dihadapi Desa Labuan Salumbone, yaitu masih adanya SDM yang sebatas lulusan SMA serta minimnya pelatihan teknis, berdampak pada keterbatasan pengetahuan, kemampuan, dan kemauan bekerja (Ruky, 2003).

### **Upaya Pengembangan SDM**

Pemerintah desa Labuan Salumbone melakukan berbagai upaya peningkatan SDM yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di kantor desa. Beberapa hal tersebut antara lain :

- (1) Peningkatan pendidikan dan pemberian kesempatan belajar lanjut bagi aparatur
- (2) Pengiriman perangkat desa mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah dan pihak terkait
- (3) Kegiatan pembinaan disiplin dan budaya kerja seperti apel pagi, evaluasi kinerja, dan pemberian motivasi (Hasibuan, 2014)
- (4) Penerapan teknologi sederhana untuk administrasi pelayanan dasar sebagai bagian proses inovasi pelayanan publik (Handoko, 2001)

### **Kendala Dalam Pengembangan SDM**

Permasalahan pengembangan SDM yang ditemukan meliputi keterbatasan dana pelatihan, motivasi kerja yang belum optimal, serta kurangnya sistem penghargaan dan sanksi yang tegas (Mathis & Jackson, 2002). Hal ini menghambat percepatan peningkatan kompetensi aparatur desa.

### **Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Labuan Salumbone**

Untuk mengukur kualitas pelayanan publik, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry dalam Pasolong, 2007):

#### **Tangibles (Bukti Fisik)**

Hasil penelitian yang telah dilakukan, memperlihatkan bahwa Kantor desa Labuan Salumbone memiliki sarana pelayanan yang layak seperti ruang tunggu dan meja pelayanan, namun fasilitas komputer dan sistem digitalisasi masih terbatas.

#### **Reliability (Keandalan)**

Public service berjalan sesuai standar prosedur, namun pada situasi tertentu pelayanan kerap tidak tepat waktu akibat keterbatasan SDM yang mampu menjalankan tugas pelayanan secara optimal (Suparyadi, 2015).

#### **Responsiveness (Daya Tanggap)**

Petugas desa responsif dalam menanggapi kebutuhan masyarakat, akan tetapi pada jam sibuk pelayanan menjadi lambat karena jumlah pegawai terbatas (Fahmi, 2016).

#### **Assurance (Jaminan dan Kesopanan)**

Aparatur desa menunjukkan sikap ramah, sopan, dan mampu memberikan jaminan pelayanan kepada masyarakat sesuai prinsip pelayanan publik (Ndraha, 1999).

**Empathy (Empati)**

Aparat desa Labuan Salumbone berupaya memahami dan membantu kebutuhan masyarakat, terutama yang membutuhkan bantuan administratif secara cepat dan mudah.

**Analisis Fungsi Manajemen (POAC) dalam Pengembangan SDM di Kantor Desa Labuan Salumbone**

Mengacu pada George R. Terry (dalam Sukarna, 2011), implementasi POAC dalam pengembangan SDM di desa Labuan Salumbone adalah sebagai berikut:

**Planning (Perencanaan)** : Pemerintah desa membuat rencana pelatihan dan pengembangan aparatur sesuai kebutuhan pelayanan serta prioritas menggunakan anggaran desa.

**Organizing (Pengorganisasian)** : Tugas-tugas pelayanan didistribusikan dan dikelompokkan kepada perangkat desa sesuai bidang masing-masing secara terstruktur agar tercapai efektivitas (Afandi, 2018).

**Actuating (Penggerakan)** : Kepala desa sebagai manajer memotivasi dan membimbing perangkat desa agar bekerja optimal, meningkatkan pengetahuan, dan melakukan inovasi dalam pelayanan (Handoko, 2001).

**Controlling (Pengawasan)** : Evaluasi kinerja perangkat desa dilakukan secara rutin untuk menilai pencapaian target kualitas pelayanan dan melakukan perbaikan jika ditemukan kendala (Hamali, 2018).

**Strategi Peningkatan Kualitas SDM dan Pelayanan Publik**

Berdasarkan temuan penelitian dan merujuk pada Ulrich & Lake (1990) serta Hamali (2018), strategi yang relevan tersebut yaitu berupaya untuk meningkatkan akses terhadap pendidikan dan pelatihan aparatur desa baik melalui pelatihan formal maupun nonformal serta Menyusun sistem penghargaan dan sanksi yang adil. Selain itu, Pemerintah Desa Labuan Salumbone perlu Mengembangkan SOP pelayanan berbasis teknologi, Memberikan motivasi kerja secara berkala, serta Meningkatkan kerjasama dengan lembaga eksternal untuk pengembangan kapasitas aparatur desa.

Dengan hal ini, peneliti cukup yakin bahwa SDM di Kantor Desa Labuan Salumbone dapat meningkat yang mana bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

**Implikasi Pengembangan SDM Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian yang didukung oleh Ricardianto (2018), Suparyadi (2015), dan hasil observasi di lapangan, pengembangan SDM di Kantor Desa Labuan Salumbone terbukti mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik, seperti meningkatnya ketepatan waktu pelayanan, sikap ramah, dan kemudahan administrasi. Namun, pengembangan SDM masih perlu dilakukan secara berkelanjutan agar dapat menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat yang semakin kompleks.

**Kebaruan Penelitian**

Novelty atau kebaruan dalam hasil penelitian ini terletak pada beberapa aspek penting yang membedakannya dari penelitian terdahulu terkait pengelolaan sumber daya manusia (SDM) dan pelayanan publik di lingkungan pemerintahan desa. Penelitian ini secara spesifik mengambil lokasi di Desa Labuan Salumbone, Kecamatan Labuan, Kabupaten Donggala, Provinsi Sulawesi Tengah, yang belum banyak dieksplorasi dalam kajian akademik, khususnya dari perspektif praktis pengembangan SDM dan peningkatan kualitas pelayanan pada tingkat pemerintahan desa. Pemaparan kondisi riil seperti komposisi pendidikan aparatur desa yang didominasi lulusan SMA dan minimnya digitalisasi pelayanan menawarkan gambaran empiris yang relatif baru terhadap literatur yang ada.

Selain itu, penelitian ini secara bersamaan menggunakan pendekatan SERVQUAL untuk mengukur kualitas pelayanan publik serta analisis fungsi manajemen POAC (Planning, Organizing, Actuating, Controlling) dalam konteks pengembangan SDM desa. Integrasi dua kerangka analisis ini

pada level desa merupakan kombinasi yang unik dan jarang ada pada riset-riset sebelumnya, karena biasanya pendekatan tersebut hanya diterapkan di organisasi modern atau instansi perkotaan. Temuan penelitian tidak hanya mendeskripsikan permasalahan SDM seperti keterbatasan pelatihan, motivasi, serta rendahnya sistem penghargaan dan sanksi, namun juga mengidentifikasi solusi dan strategi inovatif yang aplikatif sesuai kebutuhan lokal, misalnya melalui pembiasaan apel pagi, pelatihan eksternal, serta adopsi teknologi sederhana.

Kebaruan lainnya adalah penekanan pada keterkaitan langsung antara upaya pengembangan SDM dengan dampaknya terhadap dimensi pelayanan publik, seperti peningkatan ketepatan waktu layanan, keramahan petugas, dan kemudahan administrasi. Fakta-fakta empiris tersebut tidak hanya memperkaya pemahaman tentang tantangan pembangunan SDM desa, tetapi juga memberi rekomendasi konkret yang dapat direplikasi atau dikembangkan di desa-desa lain dengan karakteristik serupa.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memberikan kontribusi baru baik secara teoretis maupun praktis, berupa model dan strategi pengembangan SDM desa yang kontekstual dan berlandaskan data empiris. Hal ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pemerintah desa lain dalam penyusunan kebijakan peningkatan kapasitas aparatur dan pelayanan publik secara berkelanjutan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Desa Labuan Salumbone, Kecamatan Labuan, Kabupaten Donggala, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pengembangan sumber daya manusia (SDM) di Kantor Desa Labuan Salumbone menjadi fokus utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Upaya pengembangan SDM telah diarahkan pada peningkatan pendidikan aparatur, pelatihan teknis, pembinaan disiplin, dan penerapan teknologi sederhana, meskipun masih dihadapkan pada kendala seperti keterbatasan dana, motivasi kerja, serta sistem penghargaan dan sanksi yang belum optimal.
2. Kualitas pelayanan publik di desa ini telah memenuhi sebagian besar dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Namun, keterbatasan fasilitas teknologi dan jumlah aparatur berdampak pada belum optimalnya pelayanan, terutama pada waktu-waktu sibuk.
3. Analisis fungsi manajemen POAC (Planning, Organizing, Actuating, Controlling) menunjukkan bahwa perencanaan pengembangan SDM sudah disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan, tugas didistribusikan secara terstruktur, pelaksanaan dibarengi dengan motivasi dan pembinaan, serta evaluasi kinerja dilakukan secara berkala untuk menjaga kualitas layanan publik.
4. Strategi yang relevan untuk peningkatan kualitas SDM dan pelayanan publik, antara lain memperluas akses pendidikan dan pelatihan, memperbaiki sistem penghargaan/sanksi, mengembangkan SOP berbasis teknologi, memberikan motivasi secara teratur, serta meningkatkan kerjasama dengan lembaga eksternal.
5. Pengembangan SDM terbukti memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, namun perlu upaya yang berkelanjutan agar dapat menghadapi tantangan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menjadi kontribusi baru baik secara teoritis maupun praktis. Kebaruan penelitian terletak pada penggabungan analisis SERVQUAL dan fungsi manajemen POAC dalam konteks desa, serta pemaparan solusi aplikatif berbasis kebutuhan lokal. Model dan strategi pengembangan SDM yang dihasilkan dapat dijadikan acuan bagi desa-desa lain dengan karakteristik serupa dalam upaya meningkatkan kapasitas aparatur dan pelayanan publik secara berkelanjutan.



**DAFTAR PUSTAKA**

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Teori Konsep dan Indikator*. Zanafa Publishing. Pekanbaru.
- Fahmi, I. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Aplikasi*. Alfabeta. Bandung.
- Flippo, E. B. (2005). *Manajemen Personalialia*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Hamali, A.Y. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Handoko, T. H. (2001). *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE Yogyakarta.
- Hasibuan, M. S. P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Kusuma, A. A. (2013). *Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Muria Semarang*. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang. <http://lib.unnes.ac.id/18214/1/7350406002.pdf>
- Mathis, R., dan Jackson, J. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba empat. Jakarta
- Miles, M. B, Huberman, A. M, dan Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moleong, L. J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution. (2003). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito
- Ndraha, T. (1999). *Pengantar Teori Pengembangan sumber Daya Manusia*. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (dalam Pasolong, H., 2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung
- Priyono. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Zifatama Publisher. Surabaya
- Ricardianto, P. (2018). *Human Capital Management*. In Media. Bogor.
- Ruky, A. S. (2003). *Kualitas Sumber Daya Manusia*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Stoner, James A. F., Freeman R. Edward dan Gilbert, Daniel R. (1995). *Management. 6<sup>th</sup> Edition*. Prentice-Hall International, Inc. London
- Sukarna. (2011). *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Suparyadi. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Menciptakan Keunggulan Bersaing Berbasis Kompetisi SDM*. Andi. Jakarta
- Sutrisno, E. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Terry, G. R dan Rue, L. W. (2010). *Dasar – Dasar Manajemen*. Bumi Aksara. Jakarta
- Ulrich, D dan Lake, D. (1990). *Organisational Capability: Competing from the Inside Out*. Wiley. New York