

**Edukasi Peningkatan Kemampuan Sumber Daya Manusia Dalam  
Memberikan Pelayanan Masyarakat Di Desa Senaken Kecamatan Tanah  
Grogot Kabupaten Paser**

*Education for Increasing the Capacity of Human Resources in Providing  
Community Services in Senaken Village, Tanah Grogot District, Paser Regency*

Nuriyah<sup>1\*</sup>, Karlina<sup>2\*</sup>, Ainun<sup>3\*</sup>, Istiqomah<sup>4\*</sup>, Maulidia Setio Ningsih<sup>5\*</sup>, Satrio Adi Purnomo<sup>6\*</sup>

<sup>123456</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Praja Tanah Grogot

\*nuriyahse2008@gmail.com

---

**Article History:**

Received: 28 Agustus 2022

Revised: 10 September 2022

Accepted: 30, September 2022

**Keywords:** Human

Resources; Service; Village

**Abstract:** The village is a government organization that has the privilege of managing its own regional affairs, including the affairs of the community. Law Number 6 of 2014 concerning Villages which states that the village is a legal community unit that has territorial boundaries that are authorized to regulate and manage their own government affairs, and the interests of the local community based on community initiatives. As the front line in carrying out general government tasks in the village, Senaken Village has HR problems, Senaken Village officials are still not fully professional. The educational background, which is mostly only at the middle level, is the main obstacle in reading the public needs that must be served. The method in this educational process is the provision of materials and discussions related to the tasks, functions and basic knowledge that every village apparatus must possess. The implementation of this community service activity is considered to have many benefits for the Senaken Village apparatus, judging from the weight of their questions which are indeed very basic. For village officials this education is very useful and we hope that in the future it will continue to be held so that they can continue to add knowledge and insight considering that their time and funds are very limited to routinely attend HR development training. The education obtained in this community service will be implemented in the service process at the Senaken Village Office, Tanah Grogot District, Paser Regency.

---

**Abstrak**

Desa merupakan organisasi pemerintahan yang memiliki hak istimewa dalam mengurus

sendiri urusan daerahnya termasuk urusan masyarakatnya. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa yang menyebutkan bahwa desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan, dan kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat. Sebagai garda terdepan dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan umum di desa, Desa Senaken memiliki masalah SDM, aparat Desa Senaken masih belum sepenuhnya profesional. Latar belakang pendidikan yang sebagian besar hanya berada pada level menengah menjadi kendala utama dalam membaca kebutuhan publik yang wajib dilayani. Metode dalam proses edukasi ini adalah pemberian materi dan diskusi terkait dengan hal-hal yang menjadi tugas, fungsi dan pengetahuan dasar yang harus dimiliki oleh setiap perangkat desa. Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dirasa memiliki banyak manfaat bagi perangkat Desa Senaken, dilihat dari bobot pertanyaan mereka yang memang sangat mendasar. Bagi perangkat desa edukasi ini sangat berguna dan berharap kedepannya akan terus diadakan sehingga mereka bisa terus menambah ilmu dan wawasan mengingat waktu dan dana mereka sangat terbatas untuk rutin mengikuti pelatihan pengembangan SDM. Edukasi yang didapatkan dalam pengabdian masyarakat ini akan diimplementasikan dalam prose pelayanan di Kantor Desa Senaken, Kecamatan Tanah Grogot, Kabupaten Paser.

**Kata Kunci:** *Sumber Daya Manusia; Pelayanan; Desa*

## **PENDAHULUAN**

Seiring dengan reformasi nasional, yang telah bergulir sejak tahun 1998 yang ditandai dengan lahirnya berbagai regulasi-regulasi baru dalam sistem pemerintahan dan pembangunan nasional, maka juga telah diikuti pada upaya-upaya pembinaan dan pengembangan sumber daya aparatur, yang dimaksudkan agar seluruh sumber daya aparatur dapat melaksanakan tugastugasnya dengan sebaik-baiknya, terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Desa merupakan bagian terkecil dari sistem pemerintahan negara manapun, yang mana dipercaya bahwa desa lebih dahulu berdiri dibandingkan negara, sehingga bisa dikatakan bahwa desa merupakan miniatur dari sistem pemerintahan suatu negara yang mana desa memilih sendiri kepala desanya (dalam hal ini merupakan representatif pemilihan eksekutif) dan Badan Perwakilan Desa/BPD (representatif dari pemilihan legislatif di tingkat desa). Desa merupakan organisasi pemerintahan yang memiliki hak istimewa dalam mengurus sendiri urusan daerahnya termasuk urusan masyarakatnya. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa yang menyebutkan bahwa desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan, dan kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat. Kewenangan Desa yang dimaksud tersebut meliputi kewenangan di bidang penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan adat istiadat desa.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah (Pemerintahan Desa) tanpa memandang tingkatannya, yaitu *Public Service Function* (fungsi pelayanan masyarakat), *Development Function* (fungsi pembangunan), dan *Protection Function* (fungsi perlindungan). Fungsi pelayanan masyarakat lebih berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan, fungsi pembangunan mendudukkan pemerintah sebagai agen pembangunan, terutama dalam merangsang dan mendorong pembangunan, untuk meningkatkan

taraf hidup warganya. sedangkan fungsi perlindungan memberikan peran kepada pemerintah untuk melindungi warganya baik dari gangguan alam maupun gangguan yang disebabkan oleh manusia.

Selain tiga fungsi tersebut di atas, ada fungsi regulasi (pengaturan) dimana desa diharap mampu membuat peraturan desa/Perdes. Tujuan otonomi desa semuanya itu mengarah pada pelayanan pada masyarakat yang mengutamakan pada kepentingan pada tingkat bawah *grassroot*.

Pemerintah desa juga merupakan organisasi pemerintah terdepan di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah desa dituntut untuk dapat meningkatkan kinerjanya di dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat. Pada dasarnya dibentuknya pemerintahan bertujuan untuk menjaga suatu sistem. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama. Pelayanan masyarakat menjadi suatu tolok ukur kinerja pemerintah. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata masyarakatnya.

Tentu saja pemenuhan tuntutan, keinginan dan kebutuhan masyarakat lewat pemberian pelayanan publik yang berkualitas, hanya akan dapat dilaksanakan dengan optimal jika pemberi pelayanan publik dalam hal ini perangkat desa, memiliki kualitas sumber daya dan sarana prasarana yang berkualitas, Utami (2007). Kedua hal tersebut saling kait-mengait dan tunjang-menunjang. Sumber daya manusia (SDM) yang baik dan berkualitas tidak akan berarti apa-apa jika tidak ditunjang oleh sarana prasarana yang memadai. Sementara sarana dan Prasarana yang lengkap dan paripurna akan lumpuh tanpa dukungan kualitas SDM yang mumpuni.

Kemajuan yang begitu cepat dalam masyarakat saat ini, menuntut aparat pemerintah yang bertugas pada level mikro yang langsung melayani masyarakat pada garis paling depan; memiliki kejernihan, kepekaan dan responsibilitas tinggi dalam membaca denyut nadi publik yang wajib dilayani, Dwiyanto (2005).

Sebagai garda terdepan dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan umum di desa, Desa Senaken yang terletak sekitar 5 Kilometer dari STIE Widya Praja masih memiliki masalah SDM, aparat Desa Senaken masih belum sepenuhnya profesional. Latar belakang pendidikan yang hanya berada pada level menengah menjadi kendala utama dalam membaca kebutuhan publik yang wajib dilayani.

Dalam menilai kinerja organisasi harus dikembalikan kepada alasan dan tujuan dari dibentuknya organisasi tersebut, bila dikaji dari tujuan dan misi utama kehadiran desa sebagai organisasi publik yang mana untuk pemenuhan kebutuhan dan kepentingan publik, maka kinerja pada desa itu baru dapat dikatakan berhasil apabila mampu dalam mewujudkan tujuan dan misinya. Pada dasarnya, kinerja yang baik adalah kinerja yang dapat dan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat, dengan tanpa adanya keluhan-keluhan maupun protes dari masyarakat salah satunya ciri-ciri keberhasilan kinerja. Hal tersebut diatas tentunya merupakan hal-hal yang menjadi keinginan dan cita-cita masyarakat selama ini, yaitu mengharapkan adanya pelayanan prima yang dilakukan khususnya oleh aparat wilayah Desa Senaken Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser. Namun pada kenyataannya, berdasarkan observasi awal penelitian dilakukan, harapan masyarakat tersebut belum tercapai sepenuhnya. Hal ini terbukti dari adanya aparat desa yang kurang memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti terlihat pada saat

pengurusan surat-surat keterangan, surat pengantar yang diperlukan masyarakat masih terlihat lambat, karena sering menunda-nunda penyelesaian urusan yang menjadi keperluan masyarakat, hal inilah yang masih menjadi banyak keluhan dari warga masyarakat

Pelayanan yang positif dan berkualitas dari aparatur dengan sumber daya manusia yang profesional akan menciptakan kepuasan, kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakat yang pada gilirannya akan dapat mewujudkan tujuan pembangunan masyarakat sebagaimana yang dicita-citakan. Tentu saja pelayanan tersebut akan lebih optimal dengan dukungan sumber daya manusia yang professional, Adya (2004).

## **METODE**

Metode pelaksanaan dalam program pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan bulan Juli-Agustus ini, melalui edukasi kepada pegawai Kantor Desa Senaken Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser melalui 3 (tiga) tahap yaitu:

### **1. Pra Kegiatan**

#### **a) Rapat strategi pelaksanaan**

Rapat strategi pelaksanaan akan dipimpin oleh ketua pelaksana untuk membahas mengenai strategi dan perencanaan program pengabdian pada masyarakat yang akan dilaksanakan.

#### **b) Survei lokasi**

Survei dilakukan paling lambat 30 hari sebelum dilaksanakan kegiatan untuk mengetahui problem yang terjadi dan kebutuhan SDM pada lokasi pengabdian selain itu nantinya untuk mengatur tata letak perlengkapan dan bentuk kegiatan.

#### **c) Persiapan sarana dan prasarana**

Persiapan yang dilakukan sebelum melakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat antara lain :

- 1) Pembuatan proposal pengabdian masyarakat
- 2) Pembuatan media (leaflet, materi edukasi)
- 3) Pembuatan pre dan post-test tentang pengetahuan dasar SDM
- 4) Persiapan tempat pelaksanaan kegiatan

### **2. Pelaksanaan Kegiatan**

Tahap pelaksanaan kegiatan adalah tahap utama dari program pengabdian pada masyarakat. Responden kegiatan pada tahap pelaksanaan adalah Pegawai Kantor Desa Senaken Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser. Distribusi pelaksanaan sebagai berikut :

#### **a) Edukasi tentang pengembangan kemampuan sdm dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.**

Kegiatan inti dari pengabdian masyarakat ini adalah edukasi mengenai Pengembangan Kemampuan SDM Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat yang bertujuan agar responden dapat memahami dan mengetahui kemampuan dan keterampilan apa saja serta GAP yang harus di ketahui pemberi layanan kepada penerima pelayanan. Adapun teknis pelaksanaan edukasi gizi yang akan dilaksanakan yaitu:

- 1) Edukasi tentang manajemen SDM
- 2) Edukasi tentang proses pelayanan
- 3) GAP yang sering ditemukan pemberi layanan terhadap penerima layanan

#### **b) Pre-test dan Post-test**

Pre-test adalah kegiatan menguji tingkat pengetahuan responden mengenai materi yang akan disampaikan, dalam hal ini adalah pengetahuan mengenai manajemen sumber daya manusia. Kegiatan ini dilakukan sebelum edukasi dilakukan. Uji tingkat pengetahuan menggunakan selebar kuisisioner mengenai kemampuan SDM dan peran SDM dalam menghasilkan pelayanan yang diberikan kepada responden untuk diisi sesuai kemampuan masing-masing responden.

### 3. Evaluasi

Tahap evaluasi ini meliputi evaluasi antusias peserta, saran serta hasil dari pemberian edukasi dengan menggunakan post-test.

## HASIL

Kegiatan pengabdian masyarakat ini diselenggarakan oleh STIE Widya Praja Tanah Grogot bekerjasama dengan Pemerintah Desa Senaken Kabupaten Paser Provinsi Kalimantan Timur. Peserta dalam kegiatan ini adalah perangkat Desa yang bekerja di Desa Senaken Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser sebagai upaya edukasi peningkatan mutu manajemen sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan sehingga menghasilkan pelayanan yang prima.

Narasumber dalam pelaksanaan edukasi ini adalah Nuriyah, SE.,MM dengan materi administrasi pemerintahan desa, Karlina, SE.,MM dengan materi konsep dasar kualitas pelayanan SDM, Istiqomah, SP.,MM dengan materi manajemen perangkat desa, dan Ainun, SE.,MM dengan materi GAP kualitas pelayanan SDM.

Sebelum pelaksanaan edukasi, para perangkat desa yang berjumlah 14 orang diberikan soal pre-test terkait materi yang akan di bawaan oleh para narasumber untuk mengetahui sejauh mana saat ini pengetahuan perangkat desa terkait dengan materi yang akan diberikan selama mereka bekerja.

**Tabel 1**  
**Hasil Pre-Test Pengetahuan Perangkat Desa Terkait Materi Edukasi**

No	Item	Kurang Memahami		Memahami		Total	
		F	%	F	%	F	%
1	Pengetahuan Terkait Administrasi Pemerintahan Desa	5	36	9	64	14	100
2	Pengetahuan Terkait Konsep Dasar Kualitas Pelayanan	11	79	3	21	14	100
3	Pengetahuan Terkait Manajemen Perangkat Desa	2	14	12	86	14	100
4	Pengetahuan Terkait GAP Kualitas Pelayanan SDM	14	100	0	0	14	100

Sumber: Data Primer diolah 2022

Tabel 1 di atas menunjukkan hasil pre-test kepada perangkat desa yang diberikan sebelum edukasi diberikan oleh narasumber. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan dari perangkat

desa terkait materi yang akan di berikan oleh narasumber memang masih sangat kurang bahkan ada item yang sama sekali belum dipahami yakni terkait GAP yang pasti akan didapatkan dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Pertanyaan yang kemudian diajukan oleh para peserta edukasi pada saat berlangsungnya edukasi oleh para narasumber adalah bagaimana cara memotivasi diri agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang menjadi penerima layanan?. Narasumber kemudian menjelaskan bahwa sebagai sumber daya manusia yang dipercayakan oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat, salah satu kesiapan kita adalah harus siap untuk dapat menjadi profesional. Harus selalu siap memberikan pelayanan yang ramah dan terbaik dalam kondisi apapun, menjadikan masyarakat sebagai penerima layanan adalah kebutuhan pekerjaan, sebab tanpa adanya masyarakat yang dilayani maka perangkat desa pun tidak perlu di adakan. Kesimpulannya adalah perangkat desa baru bisa di adakan dan disebut sebagai perangkat desa ketika ada masyarakat yang bisa dilayani. Selanjutnya pertanyaan lain dari peserta adalah bagaimana mungkin untuk bisa mengetahui apakah pelayanan yang kita berikan sudah sesuai dengan keinginan konsumen dalam hal ini masyarakat sedangkan kualitas bagi setiap orang memiliki standar yang berbeda. Narasumber kemudian memberikan jawaban bahwa itulah pentingnya setia perangkat desa sebagai SDM kantor desa perlu memahami GAP dalam kualitas pelayanan, sehingga tidak ada perbedaan persepsi antara pemberi layanan dan penerima layanan.

Setelah proses edukasi dilaksanakan, kemudian kembali diberikan post-test terkait pengetahuan tentang materi yang telah diberikan untuk mengukur ketercapaian target dari pengabdian masyarakat ini.

**Tabel 2**  
**Hasil Post-Test Pengetahuan Perangkat Desa Terkait Materi Edukasi**

No	Item	Kurang Memahami		Memahami		Total	
		F	%	F	%	F	%
1	Pengetahuan Terkait Administrasi Pemerintahan Desa	2	14	12	86	14	100
2	Pengetahuan Terkait Konsep Dasar Kualitas Pelayanan	1	7	13	93	14	100
3	Pengetahuan Terkait Manajemen Perangkat Desa	0	0	14	100	14	100
4	Pengetahuan Terkait GAP Kualitas Pelayanan SDM	6	43	8	57	14	100

Sumber: Data Primer diolah 2022

Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa ada perkembangan pengetahuan perangkat desa sebagai audiens setelah mereka mendapatkan edukasi dari para narasumber.

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dirasa memiliki banyak manfaat bagi perangkat Desa Senaken, dilihat dari bobot pertanyaan mereka yang memang sangat mendasar. Bagi perangkat desa edukasi ini sangat berguna dan berharap kedepannya akan terus diadakan sehingga mereka bisa terus menambah ilmu dan wawasan mengingat waktu dan dana

mereka sangat terbatas untuk rutin mengikuti pelatihan pengembangan SDM. Edukasi yang didapatkan dalam pengabdian masyarakat ini akan diimplementasikan dalam proses pelayanan di Kantor Desa Senaken, Kecamatan Tanah Grogot, Kabupaten Paser

## **KESIMPULAN**

Hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dianggap sangat berguna dan membantu para perangkat desa di Desa Senaken, Kecamatan Tanah, Grogot Kabupaten Paser karena dapat menambah wawasan dan keilmua mereka terkait tugas dan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat dalam lingkup pemerintahan terdekat dengan masyarakat. Sehingga kedepannya ilmu yang didapatkan dari hasil kegiatan pengabdian ini dapat mereka terapkan dalam proses pelayanannya kedepannya.

## **PENGAKUAN**

Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya terhadap Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Praja Tanah Grogot karena telah memberikan dukungan penuh terhadap kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini serta kepada Pemerintah Desa Senaken Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser telah bekerjasama dengan baik sehingga kegiatan pengabdian ini bisa terlaksana dengan baik

## **DAFTAR REFERENSI**

- Agus Dwiyanto. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Ahmad Dahir. 2015. Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Desa di Desa Senaken Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Vol 3 No. 1.
- Barata Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Utami, Eko Tri. 2007. *Peranan Badan Permusyawaratan Desa dalam Perencanaan Pembangunan Desa*. Medan : USU.
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa