



Penguatan Kompetensi Aparatur Desa dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Profesional dan Responsif di Desa Patukgawemulyo

Alfian^{1,*}, Anam Lutfi¹, Didin Sunyoto¹, Ibnu Hajar¹, Musbihan¹

¹Universitas Putra Bangsa, Kebumen, Indonesia

Informasi Artikel

Sejarah Artikel:

Submit: 11 Juli 2026

Revisi: 15 Juli 2026

Diterima: 22 Juli 2026

Diterbitkan: 22 Juli 2026

Kata Kunci

Aparatur Desa, Pelayanan Prima,
Participatory, Action Research

Correspondence

E-mail: alfian.mfa@gmail.com*

A B S T R A K

Tata kelola pemerintahan desa yang kaku dan belum optimalnya pelayanan administrasi menjadi tantangan di Desa Patukgawemulyo, Kabupaten Kebumen. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas kelembagaan yang melibatkan 20 aparatur desa dan anggota BPD. Program ini mengimplementasikan metode Participatory Action Research (PAR) melalui lima tahapan: analisis kebutuhan, pelatihan regulasi, pendampingan penyusunan SOP, simulasi pelayanan, dan evaluasi. Hasil pengukuran pre-test dan post-test menunjukkan peningkatan kompetensi yang signifikan pada seluruh indikator. Lonjakan tertinggi terjadi pada penguasaan tata kelola keuangan berbasis Siskeudes (86,9%), diikuti perumusan SOP partisipatif (75,8%), administrasi digital (64,0%), pemahaman regulasi UU No. 3/2024 (55,4%), dan penerapan budaya pelayanan prima (46,7%). Selain penguatan sumber daya manusia, program ini berhasil menghasilkan luaran dokumen SOP yang langsung diimplementasikan. Pendekatan PAR terbukti efektif dalam mewujudkan birokrasi desa yang lebih profesional, akuntabel, dan responsive.

Abstract

Rigid village governance and suboptimal administrative services are challenges in Patukgawemulyo Village, Kebumen Regency. Therefore, this community service aims to enhance institutional capacity involving 20 village apparatus and BPD members. This program implemented the Participatory Action Research (PAR) method through five stages: needs analysis, regulatory training, SOP assistance, service simulation, and evaluation. The pre-test and post-test measurement results showed a significant increase in competence across all indicators. The highest surge occurred in the mastery of Siskeudes-based financial management (86.9%), followed by participatory SOP formulation (75.8%), digital administration (64.0%), understanding of Law No. 3/2024 (55.4%), and the application of excellent service culture (46.7%). Besides human resource strengthening, this program successfully produced an SOP document that was directly implemented. The PAR approach is proven effective in realizing a more professional, accountable, and responsive village bureaucracy.

This is an open access article under the CC-BY-SA license



1. Pendahuluan

Pemerintah desa merupakan garda terdepan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat sehari-hari. Berlakunya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, yang telah diperbarui melalui Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024, memberikan kewenangan dan otonomi yang semakin luas kepada desa untuk mengatur tata kelola pemerintahan, pembangunan, serta pelayanan secara mandiri [1]. Kewenangan

yang besar ini menuntut aparat desa memiliki kompetensi yang dinamis, baik dari sisi pengetahuan regulasi kontemporer, keterampilan teknologi administrasi, maupun sikap pelayanan yang berorientasi pada kepuasan warga [2].

Desa Patukgawemulyo yang terletak di wilayah pesisir selatan Kabupaten Kebumen, tepatnya di Kecamatan Mirit, merupakan salah satu desa dengan karakteristik masyarakat agraris dan nelayan. Desa ini memiliki mobilitas urusan administrasi kependudukan, pertanahan, serta pengelolaan bantuan sosial yang cukup tinggi. Kondisi geografis yang berjarak cukup jauh dari pusat kota kabupaten menjadikan pelayanan di tingkat desa memiliki peran yang sangat vital. Masyarakat lokal sangat bergantung pada kecepatan, ketepatan, dan transparansi pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa setempat.

Namun, berdasarkan hasil observasi awal dan diskusi bersama perangkat desa, ditemukan beberapa permasalahan mendasar yang saling berkaitan, mulai dari aspek pemahaman regulasi, digitalisasi, standar operasional, budaya kerja, hingga tata kelola keuangan desa [3]. Untuk memberikan gambaran yang sistematis, pemetaan permasalahan konkret yang ditemukan di lapangan beserta dampak dan target solusi dalam kegiatan pengabdian ini dirangkum dalam Tabel 1.

Tabel 1. Pemetaan Permasalahan, Dampak, dan Target Solusi Pengabdian

No	Aspek Permasalahan	Kondisi Nyata	Dampak bagi Desa	Target Solusi
1	Regulasi & Administrasi	Sebagian aparat belum memahami implikasi UU No. 3 Tahun 2024 tentang Desa secara utuh.	Tata pamong desa kurang adaptif terhadap aturan hukum terbaru.	Meningkatkan pemahaman regulasi terbaru dan tata laksana administrasi desa.
2	Teknologi Informasi	Pemanfaatan IT dalam pengelolaan data warga dan pelayanan publik masih terbatas.	Pelayanan administrasi berjalan lambat dan rawan kesalahan data.	Meningkatkan keterampilan administrasi pelayanan berbasis teknologi digital.
3	Standar Pelayanan	Belum tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang jelas dan tertulis.	Masyarakat bingung terkait alur, waktu, dan syarat pengurusan berkas.	Mendampingi penyusunan SOP pelayanan yang aplikatif dan transparan.
4	Manajemen Keuangan	Keterbatasan kapasitas akuntabilitas anggaran dan kendala teknis aplikasi Siskeudes.	Risiko kesalahan administratif keuangan dan penyerapan anggaran tidak optimal.	Memberikan pelatihan manajemen keuangan desa yang akuntabel.
5	Budaya Kerja	Budaya pelayanan yang responsif dan komunikatif masih perlu ditingkatkan.	Rendahnya kepuasan warga dan lambatnya penanganan keluhan masyarakat.	Menumbuhkan budaya kerja pelayanan yang responsif dan berorientasi warga.

Sumber: Data hasil Observasi diolah, 2026

Permasalahan-permasalahan sebagaimana dipetakan pada Tabel 1, apabila dibiarkan tanpa adanya intervensi, akan berdampak serius pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap akuntabilitas pemerintah desa. Lebih jauh lagi, kelemahan dalam manajemen keuangan desa berpotensi memicu risiko hukum administratif serta menghambat pelaksanaan pembangunan desa yang berkualitas [4]. Oleh karena itu, diperlukan intervensi nyata melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berfokus pada penguatan kapasitas dan peningkatan kompetensi aparat desa. Kegiatan ini menjadi sangat krusial demi mewujudkan reformasi birokrasi tingkat desa yang profesional, transparan, dan responsif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat yang kian kompleks.

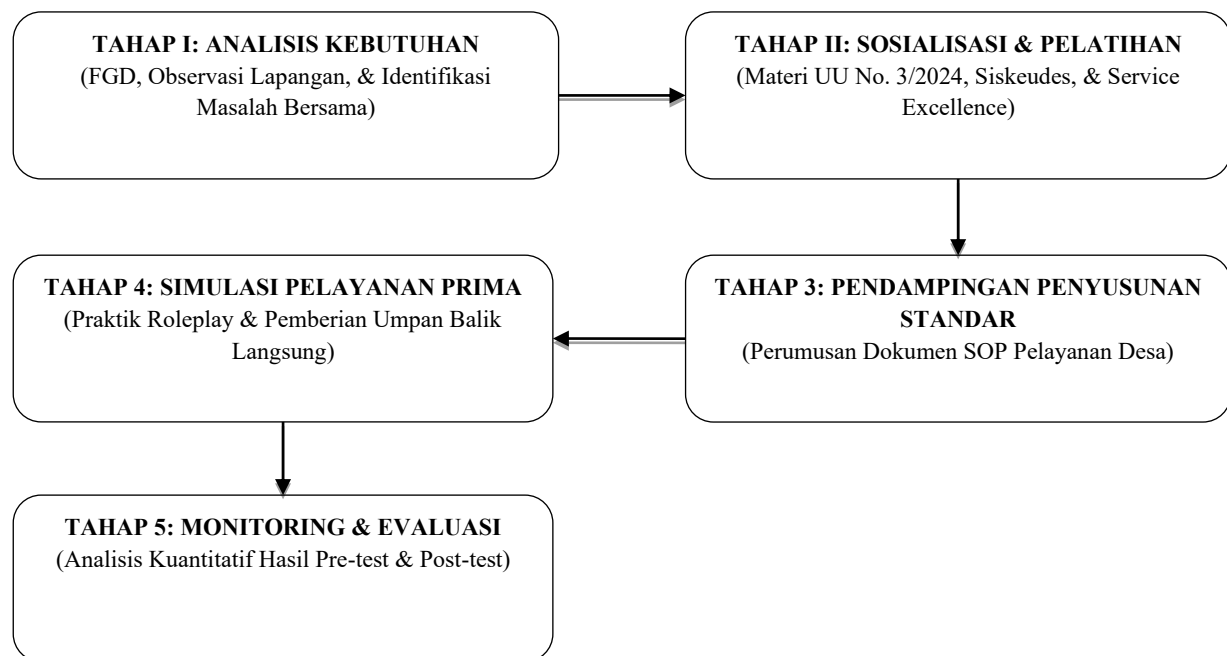
Berdasarkan akar masalah yang telah diidentifikasi, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini diarahkan untuk mencapai beberapa tujuan utama, yaitu: (1) meningkatkan pemahaman aparat Desa Patukgawemulyo terhadap regulasi terbaru (UU No. 3 Tahun 2024) dan prinsip pelayanan publik; (2) meningkatkan keterampilan administrasi desa berbasis teknologi informasi; (3)

mendampingi penyusunan SOP pelayanan yang aplikatif bagi warga desa; (4) meningkatkan akuntabilitas dan keterampilan aparatur dalam manajemen keuangan desa berbasis digital; serta (5) menumbuhkan budaya kerja yang responsif dan komunikatif demi kepuasan masyarakat.

2. Metode Pelaksanaan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Balai Desa Patukgawemulyo, Kecamatan Mirit, Kabupaten Kebumen, pada periode Juni hingga Juli 2026. Sasaran utama kegiatan ini melibatkan total 20 orang partisipan, yang meliputi Kepala Desa, Sekretaris Desa, jajaran Kepala Seksi, Kepala Urusan, staf pelayanan administrasi, serta perwakilan Badan Permusyawaratan Desa (BPD).

Pendekatan yang digunakan dalam pengabdian ini adalah metode Participatory Action Research (PAR). Metode PAR dipilih karena menempatkan mitra bukan sekadar sebagai objek pelarasan, melainkan sebagai agen aktif yang terlibat langsung dalam mengidentifikasi masalah, merencanakan tindakan, hingga mengevaluasi solusi secara kolaboratif [5]. Siklus kerja PAR dalam pengabdian ini dilaksanakan secara sistematis melalui lima tahapan utama yang saling berkesinambungan [6], sebagaimana digambarkan dalam Bagan 1.



Gambar 1. Siklus PAR

Rincian dari kelima tahapan PAR yang diilustrasikan pada Bagan 1 adalah sebagai berikut:

1. Tahap Analisis Kebutuhan (Reflecting)

Tim pelaksana melakukan koordinasi awal dengan pemerintah desa untuk mengidentifikasi permasalahan dan kebutuhan riil terkait kompetensi aparatur dan kualitas pelayanan publik yang selama ini berjalan. Data dikumpulkan secara komprehensif melalui wawancara, observasi lapangan, serta diskusi kelompok terfokus (Focus Group Discussion/FGD) bersama perangkat desa dan perwakilan tokoh masyarakat.

2. Tahap Sosialisasi dan Pelatihan (Planning)

Pada tahap ini dilaksanakan sosialisasi regulasi tata kelola pemerintahan desa (merujuk pada UU No. 3 Tahun 2024) serta pelatihan teknis aparatur. Materi yang disampaikan mencakup manajemen pelayanan publik, etika dan komunikasi pelayanan, tata kelola administrasi keuangan desa berbasis aplikasi Siskeudes, serta prinsip-prinsip

pelayanan prima (service excellence). Pendekatan yang digunakan berupa ceramah interaktif, tanya jawab, dan diskusi penyelesaian studi kasus.

3. Tahap Pendampingan Penyusunan Standar (Action)

Tim pelaksana mendampingi perangkat desa secara intensif dalam merumuskan dan menyempurnakan dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan administrasi. Perumusan SOP ini mencakup kejelasan alur pelayanan, persyaratan berkas, estimasi waktu penyelesaian, serta mekanisme pengaduan masyarakat agar tata birokrasi tingkat desa menjadi transparan dan mudah diakses oleh warga.

4. Tahap Simulasi Pelayanan Prima (Observing)

Peserta pelatihan diberikan kesempatan untuk mempraktikkan langsung penerapan pelayanan prima melalui simulasi (roleplay). Praktik ini mencakup skenario penanganan permohonan layanan administrasi harian hingga simulasi merespons keluhan warga secara komunikatif. Tim pelaksana secara langsung mendampingi jalannya simulasi untuk memberikan umpan balik (feedback) perbaikan di tempat.

5. Tahap Monitoring dan Evaluasi (Evaluating)

Monitoring dilakukan secara berkala untuk memastikan seluruh rangkaian kegiatan berjalan sesuai target. Evaluasi akhir dilaksanakan melalui instrumen kuantitatif berupa pengisian kuesioner pre-test dan post-test oleh ke-20 peserta [7]. Pengukuran ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris tingkat perubahan pengetahuan, pemahaman regulasi, serta kesiapan keterampilan teknis peserta sebelum dan sesudah program pengabdian dilaksanakan.

3. Hasil dan Pembahasan

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Desa Patukgawemulyo telah berhasil diselesaikan melalui serangkaian tahapan metode Participatory Action Research (PAR). Untuk mengukur keberhasilan program secara kuantitatif dan objektif, dilakukan evaluasi terhadap peningkatan kapasitas 20 orang peserta menggunakan instrumen pre-test dan post-test. Rekapitulasi nilai rata-rata peserta berdasarkan lima domain materi utama disajikan dalam Tabel 2.

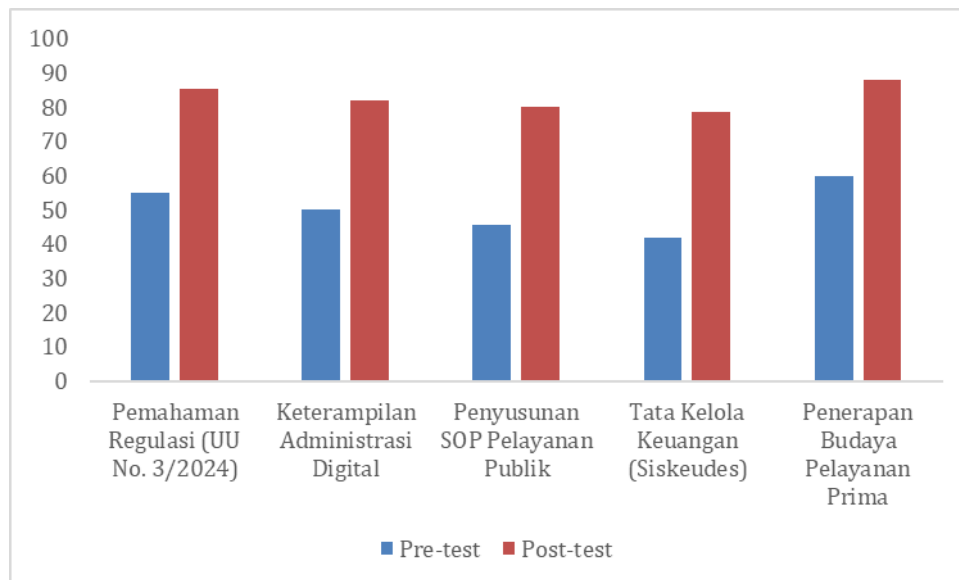
utama disajikan dalam Tabel 2.

Tabel 2. Rekapitulasi Rata-Rata Nilai *Pre-test* dan *Post-test* Peserta (N=20)

No	Indikator	Rata-Rata Pre-test	Rata-Rata Post-test	Peningkatan (%)	Kategori Keberhasilan
1	Pemahaman Regulasi (UU No. 3/2024)	55	85,5	55,40%	Sangat Tinggi
2	Keterampilan Administrasi Digital	50	82	64,00%	Tinggi
3	Penyusunan SOP Pelayanan Publik	45,5	80	75,80%	Sangat Tinggi
4	Tata Kelola Keuangan (Siskeudes)	42	78,5	86,90%	Sangat Tinggi
5	Penerapan Budaya Pelayanan Prima	60	88	46,70%	Tinggi

Sumber: Data hasil diolah, 2026

Untuk melihat visualisasi perbandingan dan tren lonjakan kompetensi peserta secara lebih jelas sebelum dan sesudah intervensi program, data pada Tabel 2 diproyeksikan ke dalam diagram batang pada Gambar 1.



Gambar 2. Grafik Batang Perbandingan Nilai *Pre-test* dan *Post-test*

Berdasarkan Gambar 1, terlihat adanya pertumbuhan nilai yang konsisten dan signifikan pada kelima indikator. Analisis mendalam mengenai capaian masing-masing aspek dipaparkan sebagai berikut:

1. Peningkatan Pemahaman Regulasi dan Prinsip Pelayanan Publik

Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan pemahaman signifikan setelah bimbingan teknis regulasi UU No. 3 Tahun 2024 (dari nilai 55,0 menjadi 85,5). Sebelum kegiatan, aparaturnya cenderung melayani berdasarkan kebiasaan lama tanpa merujuk regulasi tertulis. Setelah pelatihan, mereka memahami hak warga dan otonomi desa dengan baik. Penguatan regulasi ini mendasari reduksi maladministrasi [8]. Suasana partisipasi aktif selama pemaparan materi regulasi di Balai Desa terdokumentasi pada Gambar 3. Bagian hasil menguraikan tentang karakteristik subjek pengabdian kepada masyarakat atau kelompok sasaran. Pada bagian ini bisa dilengkapi tabel dan/atau gambar. Bagian pembahasan memuat argumentasi yang menjelaskan hasil pengabdian kepada masyarakat dan dikomparasikan dengan hasil pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh pengabdian lain.



Gambar 3. Dokumentasi Suasana Pelaksanaan Sosialisasi dan Pelatihan

2. Peningkatan Keterampilan Administrasi dan Pengelolaan Data

Pelatihan administrasi digital sederhana berdampak pada kenaikan keterampilan sebesar 64,0%. Transformasi terlihat dari migrasi pencatatan manual menjadi *database* kependudukan digital berbasis spreadsheet. Aparatur kini mendokumentasikan data pelayanan dengan rapi, melacak waktu proses berkas, dan mengarsip secara digital. Hal ini memangkas waktu pembuatan surat keterangan dari 25 menit menjadi di bawah 10 menit, mempermudah evaluasi kinerja internal [9].

3. Tersusunnya Standar Pelayanan yang Aplikatif

Output fisik utama program PAR ini adalah tersusunnya dokumen SOP pelayanan administrasi yang partisipatif (nilai kompetensi naik tajam dari 45,5 menjadi 80,0). Dokumen mencakup alur berkas, waktu penyelesaian berkas (contoh: tanah maks. 3 hari), transparansi biaya (gratis), dan kotak pengaduan. SOP ini dipajang visual di ruang pelayanan agar diakses warga dan menjamin konsistensi pelayanan [10].

4. Peningkatan Akuntabilitas Tata Kelola Keuangan Desa (Siskeudes)

Domain manajemen keuangan mencatat peningkatan tertinggi, yaitu sebesar 86,9% (dari rata-rata 42,0 menjadi 78,5). Melalui bimbingan teknis inklusif, para Kaur dan Kasi tidak lagi menggantungkan input RAB pada Kaur Keuangan, melainkan mampu mengoperasikan menu Siskeudes secara mandiri. Keterbagian beban kerja digital ini mempercepat penyusunan laporan realisasi anggaran desa, meminimalkan deviasi administratif, serta memperkuat fungsi BPD dalam mengawasi anggaran [11].

5. Penguatan Budaya Pelayanan yang Responsif

Melalui simulasi *roleplay service excellence*, responsivitas aparatur meningkat rata-rata ke angka 88,0. Aparatur dilatih psikologis dan komunikasi praktis agar terbuka, ramah, dan solutif. Perubahan terlihat di lapangan; aparatur proaktif memberikan estimasi waktu selesai berkas, dari sebelumnya pasif. Budaya kerja ini mengikis jarak psikologis antara masyarakat pesisir Kecamatan Mirit dengan birokrasi desa, mendongkrak indeks kepuasan masyarakat [12].

Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini memberikan kontribusi nyata terhadap penguatan kapasitas Desa Patukgawemulyo. Keberhasilan pelaksanaan seluruh rangkaian metode PAR, dari tahap sosialisasi hingga penutupan, ditandai dengan semangat kolaborasi yang kuat. Momen penutupan yang melambangkan penguatan sinergi antara pemerintah desa, BPD, dan tim pelaksana terlihat pada **Gambar 4**.



Gambar 4. Dokumentasi Kegiatan

4. Kesimpulan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Desa Patukgawemulyo telah berhasil dilaksanakan menggunakan pendekatan Participatory Action Research (PAR) dan memberikan dampak positif yang terukur terhadap peningkatan kapasitas 20 aparatur desa beserta anggota BPD. Berdasarkan hasil evaluasi, terjadi lonjakan pemahaman dan keterampilan secara menyeluruh pada lima indikator sasaran. Peningkatan kompetensi tertinggi tercatat pada aspek tata kelola keuangan berbasis aplikasi Siskeudes (sebesar 86,9%), diikuti oleh keberhasilan perumusan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan (75,8%), penguasaan administrasi digital (64,0%), pemahaman regulasi UU No. 3 Tahun 2024 (55,4%), serta penerapan budaya pelayanan prima (46,7%).

Selain penguatan dari sisi sumber daya manusia, pengabdian ini juga menghasilkan luaran fisik yang aplikatif berupa dokumen SOP pelayanan desa yang kini terpasang di ruang pelayanan. Keberhasilan intervensi program ini membuktikan bahwa sinergi dan pendampingan berkelanjutan sangat efektif dalam mengikis kekakuan birokrasi lokal. Kegiatan ini direkomendasikan untuk menjadi model prototipe penguatan kapasitas kelembagaan yang dapat direplikasi pada desa-desa lain dengan karakteristik serupa, sehingga cita-cita tata kelola pemerintahan desa yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat dapat terwujud secara merata.

Ucapan Terimakasih

Tim penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Kepala Desa, jajaran Perangkat Desa, serta Anggota BPD Desa Patukgawemulyo, Kecamatan Mirit, Kabupaten Kebumen, atas penerimaan yang hangat, partisipasi aktif, dan kerja sama yang luar biasa selama seluruh rangkaian program pengabdian masyarakat ini berlangsung. Penghargaan dan ucapan terima kasih secara khusus kami sampaikan kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Putra Bangsa atas dukungan moral dan administratif terhadap kelancaran kegiatan Pengabdian Mandiri ini. Rasa terima kasih yang mendalam juga kami haturkan kepada Ibu Harini Abrilia Setyawati selaku Dosen Pembimbing, atas segala arahan, dedikasi, dan bimbingan berharga yang diberikan mulai dari tahap perencanaan di lapangan hingga penyelesaian artikel ilmiah ini.

Daftar Pustaka

- [1] "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa," 2024.
- [2] P. D. T. Kementerian Desa dan Transmigrasi, *Panduan Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Desa*. Jakarta: Kemenkes PDTT, 2023.
- [3] R. Handayani, "Tantangan Administrasi Pemerintahan Desa di Era Kontemporer," *Jurnal Tata Pamong*, vol. 8 IS-1, pp. 15-28, 2023.
- [4] M. Mustofa, "Penerapan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik di Tingkat Desa," *Jurnal Kebijakan Publik*, vol. 12, no. 2, pp. 102-115, 2023.
- [5] A. Afandi, *Participatory Action Research (PAR) untuk Pengabdian Masyarakat*. Yogyakarta: LP2M UIN Sunan Kalijaga, 2022.
- [6] R. McTaggart, "Participatory Action Research: International Contexts and Consequences BT - Action Research Primer," New York: Peter Lang Publishing, 2019, pp. 45-58.
- [7] S. Arikunto, *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*, Edisi ke-3. Jakarta: Bumi Aksara, 2021.
- [8] W. Wahyudi, "Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Hukum Administrasi Desa," *Jurnal Hukum Tata Negara*, vol. 10, no. 2, pp. 88-97, 2024.
- [9] T. Pratama, "Digitalisasi Administrasi Desa untuk Efisiensi Pelayanan Publik," *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, vol. 14, no. 1, pp. 34-41, 2025.
- [10] M. Rahmawati, "Penyusunan SOP Partisipatif dalam Reformasi Birokrasi Tingkat Lokal," *Jurnal Administrasi Publik*, vol. 19, no. 2, pp. 155-164, 2025.

- [11] N. K. Indah, "Efektivitas Aplikasi Siskeudes Terhadap Akuntabilitas Keuangan Desa," *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Daerah*, vol. 11, no. 3, pp. 210-222, 2026.
- [12] B. Setiawan, "Budaya Service Excellence pada Sektor Pemerintahan Desa," *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, vol. 7, no. 1, pp. 12-20, 2026.