

Peningkatan Kapasitas Aparatur Desa melalui Pelatihan Pelayanan Prima di Lumbok Seminung, Lampung Barat

ABSTRACT

Village officials play a strategic role in ensuring the quality of public services at the grassroots level. However, limited knowledge and skills, as well as a lack of training, often pose obstacles to providing optimal service. This community service program aims to enhance the capacity of village officials in Lumbok Seminung, West Lampung, through training in excellent service. The program employed a participatory and andragogical approach, combining lectures, simulations, group discussions, and case studies. A total of 30 village officials participated in this activity. Evaluation was conducted through pre-tests and post-tests, with the average score increasing from 72.9 to 82.1. These results indicate an improvement in the participants' understanding and skills in applying the principles of excellent service. This activity is expected to support professional, responsive, and accountable village governance, as well as serve as a model for replication in other regions.

Keyword: excellent service, village officials, community empowerment, human resource capacity, governance

ABSTRAK

Aparatur desa memiliki peran strategis dalam memastikan kualitas pelayanan publik di tingkat dasar pada lapisan masyarakat. Namun, keterbatasan pengetahuan, keterampilan, serta minimnya pelatihan seringkali menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang optimal. Program pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas aparatur desa di Lumbok Seminung, Lampung Barat, melalui pelatihan pelayanan prima. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan partisipatif dan andragogi dengan kombinasi ceramah, simulasi, diskusi kelompok, serta studi kasus. Sebanyak 30 aparatur desa mengikuti kegiatan ini. Evaluasi dilakukan melalui pre-test dan post-test, dengan hasil peningkatan skor rata-rata dari 72,9 menjadi 82,1. Hasil tersebut menunjukkan adanya peningkatan pemahaman dan keterampilan peserta dalam menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima. Kegiatan ini diharapkan dapat mendukung tata kelola pemerintahan desa yang profesional, responsif, dan akuntabel, serta menjadi model replikasi bagi daerah lain..

Kata Kunci: pelayanan prima, aparatur desa, pemberdayaan masyarakat, kapasitas SDM, tata kelola pemerintahan.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik di tingkat desa merupakan ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan karena menjadi pintu pertama interaksi antara masyarakat dengan negara. Desa memiliki kedudukan yang unik sebagai unit pemerintahan terdekat dengan masyarakat, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan aparatur desa akan menentukan tingkat kepuasan, kepercayaan, dan partisipasi warga dalam pembangunan. Kualitas layanan publik, transparansi, dan akuntabilitas merupakan faktor penentu utama tumbuhnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa dan bahwa pelayanan yang baik tidak hanya berbicara tentang kecepatan teknis, melainkan juga tentang keterbukaan informasi yang memungkinkan masyarakat mengetahui proses, persyaratan, dan hasil dari setiap layanan yang diterima (Azizah, dkk 2024). Dengan kata lain, desa adalah representasi nyata kehadiran negara di tengah masyarakat, dan kualitas pelayanannya mencerminkan sejauh mana negara hadir secara bermakna bagi warganya.

Kecamatan Lumbok Seminung, Kabupaten Lampung Barat, dipilih sebagai lokasi kegiatan pengabdian karena memiliki karakteristik sosial, ekonomi, dan geografis yang khas. Wilayah ini didominasi oleh sektor pertanian dan mulai berkembang menjadi destinasi wisata, sehingga membutuhkan dukungan aparatur desa yang responsif dan profesional. Namun, hasil observasi awal menunjukkan bahwa aparatur desa di wilayah ini masih menghadapi berbagai hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hambatan tersebut meliputi keterbatasan keterampilan komunikasi, minimnya pemahaman mengenai etika pelayanan, serta kurangnya penguasaan standar pelayanan publik. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Munir dan Aminullah (2025) yang menemukan bahwa kinerja aparatur desa secara umum masih terkendala oleh penempatan tugas yang belum sepenuhnya sesuai dengan kualifikasi, struktur karier yang cenderung statis, serta minimnya pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan. Kondisi tersebut bertolak belakang dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang secara eksplisit mewajibkan setiap pelaksana pelayanan untuk memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya (asas keprofesionalan) dan

memastikan setiap penerima layanan dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai layanan yang dibutuhkan (asas keterbukaan).

Dampak dari kelemahan tersebut cukup nyata dalam praktik sehari-hari, antara lain lambannya penyelesaian urusan administrasi, ketidakjelasan prosedur pelayanan, kurangnya transparansi dalam proses pelayanan, serta menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Sahputra dkk. (2025) dalam studinya terhadap layanan administrasi desa menemukan bahwa kendala dalam transparansi informasi dan efisiensi penanganan pengaduan menjadi permasalahan yang paling dirasakan masyarakat, yang pada gilirannya berdampak pada melemahnya kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah desa. Lebih jauh, Azizah dkk. (2024) menunjukkan bahwa masyarakat yang tidak mempercayai birokrasi seringkali terdorong untuk mencari alternatif pelayanan di luar jalur prosedural yang seharusnya, sebuah kondisi yang justru memperlemah legitimasi pemerintah desa itu sendiri. Apabila kondisi ini tidak ditangani secara sistematis, maka berpotensi menimbulkan ketidakpuasan publik yang pada akhirnya dapat menghambat partisipasi warga dalam pembangunan desa. Sebaliknya, intervensi yang terencana melalui peningkatan kapasitas aparatur desa khususnya dalam aspek komunikasi, etika pelayanan, dan penguasaan standar layanan terbukti mampu meningkatkan kepuasan masyarakat sekaligus memperkuat hubungan yang harmonis antara pemerintah desa dan warganya (Munir & Aminullah, 2025).

Dalam kerangka kebijakan publik peningkatan kualitas pelayanan aparatur desa sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan PermenPAN-RB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Regulasi tersebut menekankan bahwa pelayanan publik yang baik harus memenuhi unsur responsiveness (daya tanggap), reliability (keandalan), assurance (jaminan kepastian), serta berlandaskan asas transparansi dan akuntabilitas. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM) aparatur desa melalui pelatihan pelayanan prima merupakan langkah strategis untuk membangun tata kelola pemerintahan desa yang profesional, responsif, dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Metode pelaksanaan program pengabdian ini dirancang dengan pendekatan partisipatif dan prinsip andragogi yang menempatkan peserta sebagai subjek aktif dalam proses pembelajaran. Pendekatan partisipatif dipilih karena sesuai dengan konteks aparatur desa yang memiliki pengalaman praktis dan menghadapi langsung dinamika pelayanan publik. Melalui strategi ini, kegiatan tidak sekadar menjadi proses transfer pengetahuan satu arah, tetapi juga membuka ruang dialog, diskusi, dan tukar pengalaman antar peserta.

Secara teknis tahapan pelaksanaan meliputi tiga tahap utama. Pertama, tahap persiapan dilakukan melalui koordinasi dengan pemerintah desa, identifikasi kebutuhan pelatihan, serta penyusunan modul berbasis standar pelayanan publik. Kedua, tahap pelaksanaan yang dilaksanakan pada 16 Mei 2025 di Balai Desa Lumbok Seminung dengan 30 peserta, mencakup penyampaian materi pelayanan prima, komunikasi efektif, etika pelayanan publik, penanganan keluhan, dan kerja sama tim. Metode yang digunakan beragam, mulai dari ceramah interaktif untuk penyampaian konsep, diskusi kelompok untuk pertukaran pengalaman, hingga simulasi dan studi kasus untuk menguji keterampilan praktis peserta. Ketiga, tahap evaluasi dilakukan melalui instrumen pre-test dan post-test untuk mengukur perkembangan kognitif peserta, serta refleksi dan umpan balik guna memperoleh gambaran holistik tentang efektivitas program. Dengan desain ini, metode pengabdian tidak hanya berorientasi pada peningkatan pengetahuan, tetapi juga pada penguatan sikap profesional dalam segi pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan pelatihan pelayanan prima bagi aparatur desa di Kecamatan Lumbok Seminung dirancang dengan pendekatan tiga sesi yang saling berkesinambungan. Pelaksanaan pada tiga sesi utama menjadi strategi pedagogis yang efektif untuk membangun pemahaman komprehensif sekaligus

keterampilan praktis aparatur desa terkait pelayanan prima. Desain pelatihan semacam ini bukan sekadar pilihan teknis, melainkan merupakan respons terhadap kebutuhan nyata aparatur desa yang selama ini hanya terpapar pada pelatihan berbasis ceramah konvensional, tanpa pengalaman belajar yang kontekstual dan aplikatif. Dengan Menyusun sesi pelatihan secara bertahap harapannya aparatur desa dan karang taruna dapat lebih dalam memahami konsep pelayanan prima.

Sesi pertama difokuskan pada pengenalan konsep pelayanan prima sebagai landasan normatif yang perlu dipahami sebelum keterampilan praktis dapat ditanamkan. Materi mencakup prinsip-prinsip utama pelayanan prima, yakni kecepatan, ketepatan, keramahan, dan akuntabilitas, yang menjadi standar minimal dalam interaksi antara aparatur dengan masyarakat. Penguatan konseptual ini penting karena tanpa pemahaman yang kuat tentang mengapa pelayanan prima diperlukan, keterampilan teknis yang diperoleh pada sesi berikutnya berisiko tidak terinternalisasi secara bermakna. Nasir (2025) menemukan bahwa salah satu hambatan utama dalam implementasi good governance di tingkat desa justru berakar pada kurangnya pemahaman aparatur desa terhadap tugas pokok dan fungsinya sendiri, sehingga pembentukan kerangka berpikir yang benar menjadi langkah awal yang tidak dapat diabaikan.



Gambar 1 Metode Ceramah

Sesi kedua merupakan inti dari seluruh rangkaian pelatihan, di mana peserta tidak hanya menerima materi secara pasif, melainkan terlibat aktif dalam simulasi situasi pelayanan nyata melalui permainan peran (role play). Pendekatan ini menempatkan peserta secara bergantian sebagai aparatur desa dan warga yang membutuhkan layanan, sehingga mereka dapat membangun empati, merespons keluhan secara profesional, serta menampilkan sikap ramah dan komunikatif dalam situasi yang menyerupai kondisi sesungguhnya. Keunggulan metode simulasi peran dibandingkan ceramah konvensional terletak pada kemampuannya menghasilkan pengalaman belajar yang lebih melekat dalam ingatan peserta, karena mereka tidak sekadar mendengar atau melihat, tetapi benar-benar merasakan dan mempraktikkan interaksi layanan secara langsung (Direktorat Jenderal Kekayaan Negara, 2024). Hal ini sejalan pula dengan temuan bahwa pelatihan berbasis simulasi dan role play merupakan metode yang efektif dalam menumbuhkan keterampilan komunikasi interpersonal dan kemampuan mengambil keputusan cepat dalam situasi pelayanan yang dinamis (Purnomo et al., 2025).

Sesi ketiga dirancang sebagai ruang refleksi dan konsolidasi pembelajaran, di mana peserta mendiskusikan hambatan-hambatan riil yang mereka hadapi dalam penyelenggaraan pelayanan desa, kemudian secara kolektif merumuskan strategi solutif berbasis pengalaman lapangan. Proses ini tidak hanya memperkuat kemampuan analitis peserta, tetapi juga melatih kolaborasi lintas fungsi dan pengambilan keputusan kolektif, dua kompetensi yang sangat penting dalam tata kelola pemerintahan desa yang bersifat partisipatif. Abbas, Hamid, dan Hardianti (2026) menegaskan bahwa efektivitas program pelatihan aparatur desa tidak semata ditentukan oleh kualitas materi yang disampaikan, melainkan juga oleh sejauh mana pelatihan mampu mendorong peserta untuk mengintegrasikan pengetahuan baru ke dalam konteks kerja nyata mereka melalui proses refleksi dan diskusi yang terstruktur.



Gambar 2 Peserta

Hasil evaluasi melalui instrumen pre-test dan post-test memperlihatkan adanya peningkatan signifikan dalam capaian kognitif peserta. Rata-rata skor pre-test sebesar 72,9 meningkat menjadi 82,1 pada post-test, dengan margin kenaikan 9,2 poin. Peningkatan ini tidak hanya menunjukkan efektivitas transfer pengetahuan, tetapi juga mencerminkan perubahan kesadaran akan pentingnya prinsip pelayanan prima dalam praktik sehari-hari. Lebih jauh, perubahan yang ditunjukkan peserta tidak berhenti pada aspek kognitif semata, melainkan juga tampak pada dimensi sikap dan perilaku. Peserta menunjukkan kesadaran yang lebih tinggi terhadap pentingnya etika pelayanan, profesionalisme, serta empati dalam berinteraksi dengan masyarakat. Dengan demikian, pelatihan ini tidak hanya menghasilkan peningkatan kemampuan teknis, tetapi juga menggeser paradigma pelayanan aparatur desa menuju pendekatan yang lebih humanis, responsif, dan akuntabel. Temuan ini sekaligus menegaskan bahwa intervensi pelatihan berbasis partisipatif dan aplikatif berpotensi menjadi instrumen strategis dalam mendukung reformasi pelayanan publik di tingkat desa.

Secara teoritis temuan ini konsisten dengan konsep service excellence yang menekankan pentingnya dimensi kualitas interaksi antara aparatur dan masyarakat. Menurut Tjiptono (2014), kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada output akhir, melainkan juga pada proses pelayanan yang mencakup aspek komunikasi, empati, dan profesionalisme. Dalam pelatihan ini,

aspek tersebut ditanamkan melalui simulasi dan studi kasus yang memungkinkan peserta menginternalisasi nilai-nilai pelayanan prima dalam situasi nyata. Peningkatan keterampilan aparatur desa juga memiliki implikasi strategis dalam konteks pembangunan daerah. Lombok Seminung sedang berkembang sebagai kawasan wisata, sehingga keberhasilan sektor tersebut sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan, baik kepada masyarakat lokal maupun wisatawan. Aparatur desa yang memahami prinsip pelayanan prima akan mampu menciptakan lingkungan yang kondusif, ramah, dan mendukung pertumbuhan ekonomi berbasis pariwisata. Dengan demikian, pelatihan ini tidak hanya berkontribusi pada aspek administratif, tetapi juga mendukung agenda pembangunan ekonomi dan sosial di tingkat lokal.

Tantangan dan Rekomendasi Tindak Lanjut

Keberhasilan program ini mencerminkan urgensi penguatan tata kelola pemerintahan desa sebagai bagian dari reformasi birokrasi di Indonesia. Aparatur desa yang terampil dalam memberikan pelayanan akan mendorong terciptanya birokrasi yang lebih akuntabel, transparan, dan berorientasi pada kepentingan publik. Hal ini sejalan dengan paradigma good governance yang mengutamakan pelayanan responsif dan partisipatif sebagai pilar utama.

Meskipun hasil pelatihan menunjukkan capaian yang menggembirakan, sejumlah tantangan penting perlu diakui agar program serupa di masa mendatang dapat dirancang dengan lebih komprehensif. Beberapa peserta menyampaikan perlunya tindak lanjut berupa pendampingan jangka panjang (mentoring berkelanjutan) serta pelatihan lanjutan terkait resolusi konflik dan digitalisasi administrasi desa. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas aparatur desa bukanlah proses yang dapat diselesaikan dalam satu siklus pelatihan saja, melainkan merupakan proses berkelanjutan yang memerlukan strategi bertahap dan dukungan institusional yang konsisten. Abbas et al. (2026) menegaskan bahwa keberlanjutan dampak pelatihan sangat ditentukan oleh ada tidaknya mekanisme transfer pengetahuan ke lingkungan kerja pasca pelatihan, termasuk dukungan pimpinan desa dan tersedianya ruang

bagi aparaturnya untuk mempraktikkan keterampilan baru yang telah mereka peroleh.

Program pengabdian lanjutan perlu mempertimbangkan pengintegrasian modul digitalisasi pelayanan desa, mengingat tantangan digitalisasi merupakan salah satu kebutuhan mendesak yang belum tertangani dalam pelatihan ini. Eprilianto et al. (2021) menunjukkan bahwa pendampingan tata kelola pemerintahan berbasis digital secara signifikan meningkatkan pemahaman perangkat desa dalam pengelolaan sistem pelayanan publik secara elektronik, mempercepat akses layanan, dan meningkatkan transparansi administrasi. Dengan adanya pendampingan berkelanjutan, keterampilan yang diperoleh dari pelatihan ini diharapkan tidak berhenti pada tataran pengetahuan semata, tetapi benar-benar terimplementasi secara konsisten dalam praktik pelayanan publik aparaturnya desa Kecamatan Lumbok Seminung.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui pelatihan pelayanan prima bagi aparaturnya desa di Kecamatan Lumbok Seminung, Kabupaten Lampung Barat, terlaksana dengan efektif dan memberikan dampak yang terukur. Kondisi awal menunjukkan bahwa aparaturnya desa masih menghadapi berbagai hambatan, meliputi keterbatasan keterampilan komunikasi, minimnya pemahaman etika pelayanan, serta rendahnya penguasaan standar pelayanan publik sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Melalui desain pelatihan tiga sesi yang memadukan pengenalan konsep, simulasi role play, dan diskusi kelompok berbasis studi kasus, peserta tidak sekadar memperoleh pengetahuan baru, tetapi juga menginternalisasi nilai-nilai pelayanan prima secara aplikatif dan kontekstual.

Hasil evaluasi menggunakan instrumen pre-test dan post-test membuktikan adanya peningkatan yang signifikan, dengan rata-rata skor peserta naik dari 72,9 menjadi 82,1 atau setara dengan peningkatan 12,6%. Peningkatan ini tidak hanya terjadi pada aspek kognitif, tetapi juga tercermin dalam

perubahan sikap peserta yang semakin menunjukkan kesadaran terhadap pentingnya profesionalisme, empati, dan akuntabilitas dalam berinteraksi dengan masyarakat. Temuan ini menegaskan bahwa pelatihan berbasis partisipatif dan aplikatif merupakan instrumen yang efektif dalam mendorong reformasi pelayanan publik di tingkat desa, sekaligus berkontribusi pada pengembangan Kecamatan Lumbok Seminung sebagai kawasan wisata yang membutuhkan aparatur desa yang responsif dan profesional.

Satu siklus pelatihan belum cukup untuk menjawab seluruh kompleksitas persoalan pelayanan publik di tingkat desa. Program ini perlu ditindaklanjuti dengan pendampingan jangka panjang, penguatan kapasitas dalam bidang resolusi konflik, serta pengembangan modul digitalisasi administrasi desa. Keberlanjutan program dan dukungan kelembagaan dari pemerintah daerah menjadi faktor penentu agar perubahan yang telah dimulai dapat berkembang menjadi transformasi pelayanan publik yang berdampak nyata dan berkelanjutan bagi masyarakat Kecamatan Lumbok Seminung.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, I., Hamid, H., & Hardianti. (2026). Efektivitas program pelatihan dalam meningkatkan kapasitas aparatur Desa Sipodeceng, Kecamatan Baranti, Kabupaten Sidenreng Rappang. *PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik*, 9(3), 143–148. <https://doi.org/10.54783/japp.v9i3.1726>
- Azizah, S., Al Rosyadah, H. K., & Pratama, V. Y. (2024). Kualitas layanan publik, transparansi, dan akuntabilitas sebagai faktor penentu kepercayaan masyarakat. *Sinomika Journal*, 3(1). <https://doi.org/10.54443/sinomika.v3i1.2246>
- Direktorat Jenderal Kekayaan Negara, Kementerian Keuangan RI. (2024). *Simulasi peran (roleplay) sebagai strategi pelatihan untuk meningkatkan kualitas layanan*. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpkn-bontang/baca-artikel/17813>
- Eprilianto, D. F., Lestari, Y., Megawati, S., & Oktariyanda, T. A. (2021). Pendampingan tata kelola pemerintahan berbasis digital sebagai upaya

adaptasi desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik di era new normal. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(3), 767–776. <https://doi.org/10.31004/cdj.v2i3.2587>

Munir, A. S., & Aminullah. (2025). Analisis kinerja aparat desa dalam pelayanan publik (Studi pelayanan di Desa Gempol, Kecamatan Gempol, Kabupaten Pasuruan). *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 10(02). <https://doi.org/10.23969/jp.v10i02.27431>

Nasir, M. (2025). Implementasi good governance dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi desa. *PAMARENDA: Public Administration and Government Journal*, 4(3), 468–478. <https://doi.org/10.52423/pamarenda.v4i3.82>

Purnomo et al. (2025). Peningkatan kompetensi perawat puskesmas melalui pelatihan berbasis simulasi dan role-play. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*. <https://jurnalpengabdianmasyarakatbangsa.com/index.php/jpmmba/article/download/2707/1941>

Sahputra, E. S. A., Pujadiaraka, P., Hernawan, A., Aluwy, E. R., & Alamsyah, B. (2025). Analisis kualitas pelayanan publik di Desa Mekarsari: Studi kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi desa. *Jurnal Syntax Admiration*, 6(9), 1675–1684. <https://doi.org/10.46799/jsa.v6i9.2365>

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta: Andi.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. https://jdih.komdigi.go.id/produk_hukum/view/id/147/t/undangundang+nomor+25+tahun+2009+tanggal+18+juli+2009