

Analisis Kompetensi Pegawai Kantor Desa dalam Meningkatkan Pelayanan kepada Masyarakat pada Desa Ciroyom Bandung Barat

¹Evi Nur Fitriani, ²Lilis Karnita

^{1,2}Universitas Teknologi Digital

Alamat Surat

Email: evi1121017@digitechuniversity.ac.id*, liliskarnita@digitechuniversity.ac.id

Article History:

Diajukan: 21 Juli 2025; Direvisi: 2 Desember 2025; Accepted: 5 Mei 2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kompetensi pegawai kantor desa dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. Kompetensi aparatur desa terbukti memiliki hubungan erat dengan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Menggunakan pendekatan kualitatif, data dikumpulkan melalui metode observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dianalisis secara menyeluruh. Hasil temuan menunjukkan bahwa pegawai desa telah memiliki kompetensi yang cukup baik, mencakup aspek teknis, sosial, etika, serta kemampuan komunikasi. Masyarakat merespons positif terhadap pelayanan yang diberikan, karena dinilai cepat, ramah, dan prosedural. Keseluruhan hasil penelitian mengindikasikan bahwa kompetensi pegawai menjadi faktor kunci dalam mendorong pelayanan publik yang lebih efektif. Dengan peningkatan kapasitas dan inovasi pegawai, diharapkan pelayanan desa dapat menjadi lebih efisien, merata, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat secara luas.

Kata kunci: Kompetensi Pegawai, Pelayanan Masyarakat, Desa Ciroyom

ABSTRACT

This study aims to evaluate the level of competence of village office employees in an effort to improve the quality of services to the community. The competence of village officials is proven to have a close relationship with the quality of public services provided. Using a qualitative approach, data were collected through observation, interview, and documentation methods and analyzed thoroughly. The findings show that village officials have good competencies, including technical, social, ethical, and communication skills. The community responded positively to the services provided, as they were considered fast, friendly, and procedural. Overall, the results indicate that employee competence is a key factor in encouraging more effective public services. By increasing employee capacity and innovation, village services are expected to be more efficient, equitable, and responsive to the needs of the wider community.

Keywords: Employee Competence, Community Service, Ciroyom Village

1. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) merupakan pilar strategis yang menggerakkan roda organisasi. Keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh kualitas SDM yang tidak hanya kompeten dan terampil, tetapi juga memiliki motivasi tinggi serta komitmen dalam mencapai tujuan. Fenomena di Desa Ciroyom menunjukkan bahwa meskipun pelayanan publik sudah tergolong baik, masih terdapat tantangan signifikan, seperti penggunaan sistem manual dalam administrasi, rendahnya kedisiplinan

kerja, serta ketimpangan kompetensi antarpegawai. Beberapa pegawai telah menunjukkan profesionalisme, namun sebagian lainnya masih lemah dalam komunikasi dan pemahaman prosedur.

Kondisi ini menegaskan pentingnya pengembangan kompetensi pegawai desa secara berkelanjutan. Kompetensi yang dimaksud mencakup penguasaan teknis, kecakapan interpersonal, dan keterampilan administratif yang sesuai dengan peran dan tanggung jawabnya. Hal ini sejalan dengan UU No. 43 Tahun 1999, yang menegaskan peran aparatur sipil negara sebagai pelayan publik yang profesional, adil, dan bermoral dalam mendukung pembangunan nasional.

Kompetensi tidak hanya merupakan kapasitas teknis, tetapi juga menjadi penentu utama tercapainya tujuan organisasi. Tanpa motivasi, kompetensi tidak akan berkembang menjadi kinerja. Di era transformasi digital dan tuntutan pelayanan publik yang semakin tinggi, organisasi, termasuk lembaga pemerintah, dituntut memberikan layanan berkualitas sebagai instrumen akselerasi pembangunan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Sesuai dengan pendapat L. Judijanto (2025), mutu layanan tercermin dari perbandingan antara harapan dan pengalaman masyarakat dalam menerima pelayanan.

Menurut Riyanti, I & Diwanti, D.P. (2023), kompetensi merujuk pada kemampuan kerja individual yang mencakup pengetahuan, keterampilan, serta sikap kerja yang selaras dengan standar yang ditetapkan. Kompetensi adalah serangkaian atribut yang melekat pada individu, meliputi pemahaman, kompetensi, dan karakter, yang memfasilitasi mereka untuk melaksanakan pekerjaan dengan kualitas yang baik dan memberikan dampak yang efektif. Kompetensi mencerminkan kemampuan individu dalam memenuhi standar kinerja tertentu dalam suatu bidang atau profesi.

Putra (2025) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif dipahami sebagai proses memahami fenomena sosial atau manusia dengan cara menyajikan gambaran yang komprehensif dan kompleks (holistik), bukan dengan angka-angka melainkan narasi berdasarkan konteks alami dan sudut pandang partisipan.

Menurut Moleong, D. et al (2020), kompetensi ditunjukkan melalui sikap, nilai, kecakapan dan pengetahuan individu dalam melaksanakan pekerjaan di area tertentu. Dengan demikian, kompetensi juga dapat dipahami sebagai sebuah gagasan yang menggambarkan kualifikasi atau kapabilitas individu, yang meliputi aspek kualitatif dan kuantitatif. Berdasarkan berbagai perspektif tersebut, dapat ditarik garis besar bahwa kompetensi merupakan rangkaian kemampuan pokok yang perlu dikuasai oleh individu, terutama seorang pegawai, guna mencapai level profesionalisme dalam pekerjaannya.

1.1 Tinjauan Pustaka

A. Kompetensi Pegawai

Kompetensi pegawai merupakan integrasi antara pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku yang memungkinkan individu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Kompetensi ini menjadi indikator sejauh mana seorang pegawai dapat bekerja secara selaras dengan standar dan regulasi organisasi.

Menurut Prasetyo dan Dewi (2020), kompetensi mencakup perpaduan antara hard skill dan soft skill yang secara sinergis memengaruhi keberhasilan dalam pelaksanaan tugas. Hard skill berkaitan dengan kemampuan teknis, sementara soft skill mencakup kemampuan interpersonal, komunikasi, dan etika kerja.

Selaras dengan itu, Peraturan Pemerintah No. 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil mendefinisikan kompetensi sebagai seperangkat kemampuan dan karakteristik individu yang melekat pada diri seorang pegawai, meliputi penguasaan informasi, keterampilan teknis, karakter pribadi, serta kemampuan berinteraksi sesuai dengan tuntutan jabatan. Dengan demikian, kompetensi tidak hanya mencerminkan aspek teknis, tetapi juga mencakup dimensi personal dan sosial yang esensial dalam mendukung kinerja profesional.

Menurut Hidayat dan Lestari (2019), kompetensi pegawai memiliki sejumlah fungsi strategis dalam pengelolaan sumber daya manusia, yaitu:

1. Kompetensi berperan sebagai standar kinerja yang menjadi acuan dalam menilai kesesuaian kemampuan pegawai terhadap tuntutan tugas.
2. Kompetensi menjadi landasan dalam proses pengembangan SDM, mulai dari rekrutmen, pelatihan, promosi, hingga pengembangan karier.
3. Kompetensi yang sesuai dapat meningkatkan efektivitas dan produktivitas kerja karena pegawai mampu menjalankan tugas secara optimal.
4. Kompetensi mendukung perencanaan tenaga kerja dengan membantu organisasi mengidentifikasi kebutuhan personel yang tepat sesuai arah kebijakan.
5. Kompetensi yang memadai juga berdampak pada peningkatan kepuasan kerja dan motivasi, karena pegawai merasa lebih percaya diri dalam menjalankan tugasnya.

Menurut Lestari dan Nugroho (2018), kompetensi pegawai dapat diukur melalui empat dimensi utama, yaitu:

1. Kompetensi teknis mencakup penguasaan administrasi desa, kemampuan menggunakan alat atau sistem yang relevan, serta pemahaman terhadap prosedur dan regulasi yang berlaku.
2. Kompetensi sosial dan komunikasi mencerminkan kapasitas membangun relasi, berkomunikasi efektif, serta memahami kebutuhan masyarakat dengan sikap ramah, sopan, dan empatik.
3. Kompetensi etika dan profesionalisme meliputi integritas, kedisiplinan, kepatuhan terhadap kode etik, serta tanggung jawab dalam menjalankan tugas.
4. Kompetensi pelayanan publik mencakup kemampuan memberikan pelayanan secara adil, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Keempat indikator ini merepresentasikan kerangka menyeluruh untuk menilai kualitas aparatur desa dalam konteks pelayanan publik.

B. Pelayanan Masyarakat

Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan individu atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan menciptakan kepuasan pihak lain, baik dalam bentuk jasa maupun produk. Ruang lingkupnya meliputi berbagai sektor seperti pelayanan publik, administrasi, dan kesehatan. Menurut Kotler & Keller (2016), pelayanan merupakan aktivitas tak berwujud yang diberikan satu pihak kepada pihak lain tanpa mengakibatkan perpindahan kepemilikan. Selanjutnya, Lovelock & Wirtz (2011) mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan atau proses yang dirancang untuk memberikan nilai tambah kepada pengguna jasa. Sementara itu, dalam ranah administrasi publik, Zeithaml, Bitner, & Gremler (2017) memandang pelayanan sebagai upaya pemerintah atau lembaga resmi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai standar yang telah ditetapkan.

Pelayanan kepada masyarakat merupakan rangkaian tindakan yang dilaksanakan oleh pemerintah atau lembaga tertentu guna memenuhi kebutuhan warga secara optimal, dengan memperhatikan prinsip efektivitas, efisiensi, dan mutu layanan. Menurut Suharto, E. (2021), pelayanan masyarakat adalah bentuk tanggung jawab sosial negara dalam menjamin hak-hak dasar warga, baik yang bersifat administratif maupun sosial. Dalam perspektif hukum, Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik mencakup kegiatan penyediaan barang, jasa, serta layanan administratif oleh penyelenggara yang ditunjuk, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, sebagai respons terhadap kebutuhan dan permintaan masyarakat.

Menurut Sinambela, L.P. (2011), pelayanan kepada masyarakat memiliki peran strategis dalam menunjang fungsi pemerintahan dan pembangunan, yaitu:

1. Pelayanan berkontribusi langsung pada peningkatan kesejahteraan warga, karena menjamin akses terhadap kebutuhan dasar seperti pendidikan, layanan kesehatan, dan administrasi.
2. Pelayanan yang berkualitas merupakan fondasi bagi terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik, dengan prinsip transparansi dan akuntabilitas.

3. Pelayanan publik yang responsif dan ramah memperkuat kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.
4. Sistem pelayanan yang efisien mampu menekan kerumitan birokrasi serta meningkatkan produktivitas kerja aparatur. Terakhir, pelayanan publik yang baik juga menjadi katalisator partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan dan pengambilan keputusan yang bersifat publik.

Indikator pelayanan kepada masyarakat mencakup berbagai dimensi yang mencerminkan kualitas interaksi antara penyedia layanan dan masyarakat penerima. Menurut Ningrum, A.P., & Wicaksana, R.A. (2023), terdapat lima aspek utama dalam mengukur kualitas pelayanan publik, yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik). Mengacu pada kondisi fisik fasilitas pelayanan, termasuk kelengkapan sarana prasarana, kebersihan, serta kenyamanan lingkungan yang mendukung aktivitas layanan.
2. *Reliability* (Keandalan). Mewakili kemampuan aparatur desa dalam memberikan layanan yang tepat waktu, akurat, dan sesuai janji. Keandalan mencerminkan konsistensi kinerja serta ketepatan dalam proses administratif.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap). Menunjukkan kesiapsiagaan petugas dalam merespons kebutuhan warga, menanggapi keluhan, serta menyampaikan informasi secara cepat dan mudah diakses masyarakat.
4. *Assurance* (Jaminan dan Kepastian). Menggambarkan profesionalitas, integritas, serta kompetensi aparat dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, dan kepastian selama proses pelayanan berlangsung.
5. *Empathy* (Empati dan Kepedulian). Berfokus pada perhatian personal terhadap masyarakat, dengan memahami kebutuhan individu secara mendalam dan memberikan layanan yang bersifat humanis serta inklusif.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan rancangan deskriptif untuk mengungkap secara mendalam peran kompetensi pegawai kantor desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Desa Ciroyom. Merujuk pada pandangan Moleong (2007:6), pendekatan ini bertujuan memahami gejala secara menyeluruh melalui pengalaman dan perspektif individu yang diteliti. Fokus utama penelitian diarahkan pada dua aspek, yaitu pelaksanaan pelayanan administrasi oleh pegawai desa dan identifikasi faktor pendukung serta penghambat dalam proses pelayanan publik. Metode deskriptif digunakan untuk menyajikan gambaran sistematis dan faktual tentang dinamika kompetensi pegawai desa, tanpa menggunakan data numerik.

Data yang digunakan terdiri atas data primer yang diperoleh langsung dari informan melalui wawancara, serta data sekunder berupa dokumen dan publikasi yang relevan dengan isu penelitian. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menjelaskan realitas sosial secara otentik dan kontekstual, sebagaimana dialami oleh para pelaku di lapangan.

2.1 Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri atas dua tahap utama, yakni studi kepustakaan dan studi lapangan. Studi kepustakaan dilakukan dengan menelaah berbagai sumber tertulis seperti buku referensi, jurnal ilmiah, dan dokumen relevan lainnya untuk memperoleh dasar konseptual yang kuat. Sementara itu, studi lapangan bertujuan menghimpun data empiris secara langsung dari lokasi penelitian melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

1. Observasi dilaksanakan dengan mengamati langsung perilaku, proses pelayanan, serta situasi sosial yang terjadi di lapangan. Tahapan observasi meliputi: penggalan informasi awal, pemahaman tujuan penelitian, penentuan objek pengamatan, penyempitan fokus observasi, serta pencatatan hasil secara sistematis dan mendetail. Metode ini memastikan bahwa data yang dikumpulkan bersifat aktual, kontekstual, dan mendalam sesuai dengan kebutuhan penelitian kualitatif deskriptif.

2. Teknik wawancara digunakan untuk menggali informasi mendalam dari informan melalui interaksi tatap muka yang bersifat terbuka dan terarah. Peneliti menyusun pertanyaan sesuai fokus studi dan memperoleh jawaban langsung dari pegawai maupun masyarakat sebagai sumber utama data primer.
3. Dokumentasi dilakukan dengan mengakses serta mencatat data dari arsip, laporan, atau catatan resmi yang berkaitan dengan pelayanan publik di desa.

2.2 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara sistematis guna mentransformasi data mentah menjadi informasi bermakna yang mampu menjawab rumusan masalah penelitian secara mendalam. Pendekatan yang digunakan merujuk pada model analisis interaktif Miles dan Huberman (1995:35), yang terdiri dari tiga komponen utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Ketiga komponen ini saling berkaitan dan berjalan secara siklikal sepanjang proses analisis.

1. Tahap pertama, reduksi data, merupakan proses penyaringan dan pemilahan data melalui seleksi, penyederhanaan, dan pemfokusan terhadap informasi relevan yang diperoleh dari lapangan. Reduksi ini bertujuan mengarahkan perhatian pada aspek-aspek kunci yang mendukung tujuan penelitian.
2. Selanjutnya, penyajian data dilakukan dengan cara mengorganisasi data secara terstruktur agar memudahkan peneliti dalam menafsirkan pola, kecenderungan, serta keterkaitan antarkomponen. Penyajian ini berfungsi sebagai jembatan untuk analisis lanjutan dan pengambilan keputusan.
3. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, di mana peneliti menyusun temuan berdasarkan pola yang muncul dari data dan mengujinya kembali terhadap catatan lapangan untuk memastikan validitas serta konsistensinya. Proses ini menjamin bahwa hasil akhir benar-benar mencerminkan kondisi empirik dan menjawab tujuan penelitian secara objektif.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Kompetensi Pegawai

A. Kompetensi Teknis

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pegawai desa memiliki kemampuan teknis yang memadai dalam menjalankan tugas administratif seperti pengurusan surat dan data kependudukan. Mereka umumnya telah bekerja sesuai prosedur dan mulai terbiasa menggunakan teknologi seperti komputer dan printer. Hal ini mencerminkan adanya penguasaan teknis dasar yang mendukung kelancaran pelayanan di tingkat desa.

B. Kompetensi Sosial dan Komunikasi

Dari aspek sosial dan komunikasi, pegawai desa dinilai cukup mampu menjalin hubungan baik dengan masyarakat. Mereka dapat menyampaikan informasi dengan cukup efektif, meskipun masih terdapat kekurangan dalam keterampilan komunikasi pada sebagian individu. Secara umum, lingkungan kerja yang terbentuk menjadi lebih terbuka dan responsif, serta meningkatkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat.

C. Kompetensi Etika dan Profesionalisme

Secara etis dan profesional, pegawai desa menunjukkan sikap yang cukup baik. Mereka mematuhi aturan dan menjaga interaksi yang sopan terhadap warga. Rapat evaluatif mingguan dan pembinaan rutin memperkuat kedisiplinan. Namun, masih ditemukan pegawai yang kurang disiplin waktu dan tidak responsif, yang dapat mengurangi kualitas pelayanan publik.

D. Kompetensi Pelayanan Publik

Dalam hal pelayanan publik, pegawai desa dinilai telah mampu melayani masyarakat sesuai prosedur dan menerapkan prinsip 3S (Senyum, Salam, Sapa). Sikap ramah dan sopan menciptakan suasana pelayanan yang lebih nyaman dan mendorong partisipasi aktif warga dalam kegiatan administratif desa.

3.2 Pelayanan Masyarakat

1. Bukti Fisik

Pelayanan publik di kantor desa menunjukkan kualitas yang cukup baik dari aspek bukti fisik. Lingkungan kantor bersih, ruang pelayanan tertata rapi dan nyaman, serta dilengkapi dengan fasilitas seperti komputer, printer, dan tempat tunggu bagi warga. Sarana tersebut mendukung kelancaran proses pelayanan dan menciptakan kesan profesionalisme aparatur desa.

2. Keandalan

Pegawai desa dinilai telah memberikan pelayanan yang cukup andal, dengan mengikuti prosedur dan bekerja secara konsisten. Hal ini menumbuhkan kepercayaan masyarakat dan membentuk citra positif terhadap pemerintahan desa sebagai institusi yang bertanggung jawab serta profesional dalam menjalankan tugasnya.

3. Daya Tanggap

Secara umum, pegawai desa menunjukkan respon yang cukup cepat dalam menangani kebutuhan warga, seperti menjawab pertanyaan dan membantu mengatasi kendala administratif. Meski sebagian masih kurang tanggap, mayoritas pegawai telah menciptakan kesan bahwa masyarakat dihargai dan diperhatikan dalam proses pelayanan.

4. Jaminan dan Kepastian

Pelayanan di kantor desa telah mampu memberikan kepastian melalui informasi yang jelas dan prosedur yang terarah. Hal ini membangun rasa aman dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan desa secara keseluruhan.

5. Empati dan Kepedulian

Sikap empati pegawai desa tercermin dalam kemampuan mereka mendengarkan keluhan masyarakat serta menunjukkan keramahan dan sopan santun saat melayani. Pendekatan ini memperkuat hubungan emosional antara warga dan perangkat desa, yang menjadi dasar bagi pelayanan publik yang humanis dan bermakna.

3.3 Kompetensi Pegawai Kantor Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara di Desa Ciroyom, dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai desa berperan sentral dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Kompetensi ini mencakup aspek teknis, sosial, serta etika dan profesionalisme yang menjadi prasyarat bagi aparatur desa dalam menjalankan fungsi pelayanan. Pada dimensi teknis, sebagian besar pegawai menunjukkan pemahaman memadai terhadap tugas pokok masing-masing, seperti pengelolaan surat-menyurat, pencatatan administrasi kependudukan, penyusunan laporan, serta penggunaan perangkat teknologi informasi seperti komputer dan aplikasi sistem informasi desa.

Kendati terdapat keterbatasan infrastruktur digital, upaya peningkatan kompetensi teknis terus dilakukan melalui pelatihan rutin dan bimbingan teknis dari pemerintah kecamatan maupun instansi terkait, sesuai dengan pandangan para ahli bahwa penguasaan teknis merupakan pondasi dasar dalam mewujudkan efektivitas pelayanan publik.

Pada aspek kompetensi sosial, pegawai dinilai cukup berhasil membangun interaksi positif dengan masyarakat. Hal ini tampak dari komunikasi interpersonal yang ramah, responsif, dan terbuka terhadap keluhan. Prinsip 3S (Senyum, Salam, Sapa) diterapkan secara konsisten, memperkuat kepercayaan publik dan membangun relasi yang inklusif antara warga dan aparat desa.

Dari sudut etika dan profesionalisme, mayoritas pegawai menunjukkan integritas yang baik dalam menjalankan tugas. Nilai-nilai kejujuran, disiplin, transparansi, dan non-diskriminasi menjadi dasar perilaku aparatur. Kepatuhan terhadap aturan, serta sikap netral dalam memberikan pelayanan tanpa memperhitungkan latar belakang sosial, mencerminkan komitmen moral dan profesional yang tinggi.

Namun, beberapa kendala masih muncul, seperti inkonsistensi kedisiplinan waktu kerja dan belum optimalnya adaptasi terhadap pelayanan digital. Kebutuhan akan digitalisasi menjadi semakin mendesak seiring dengan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap layanan cepat dan

transparan. Untuk itu, peningkatan kompetensi tidak boleh berhenti pada tingkat "cukup baik", tetapi harus berkelanjutan, mencakup pelatihan teknis, pembinaan etika, serta penguatan soft skills seperti komunikasi dan adaptasi teknologi.

Pemerintah desa perlu mengadopsi pendekatan adaptif dalam merespons dinamika sosial dan kemajuan teknologi, agar pelayanan tetap relevan dan responsif. Dalam kerangka ini, pengembangan kapasitas SDM menjadi elemen strategis dalam menciptakan pelayanan publik yang profesional, partisipatif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Dengan demikian, kompetensi pegawai desa terbukti memiliki hubungan langsung terhadap kualitas tata kelola pemerintahan desa yang baik (*good village governance*). Peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh prosedur, melainkan bergantung pada kapabilitas aparatur yang menjalankannya. Oleh sebab itu, investasi pada penguatan kapasitas pegawai desa adalah langkah fundamental menuju pelayanan publik yang akuntabel dan berintegritas.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa:

1. Secara umum, kompetensi pegawai di Kantor Desa Ciroyom tergolong cukup baik. Pegawai telah menunjukkan kemampuan dalam aspek teknis, sosial, etika, serta komunikasi interpersonal. Mereka memahami prosedur pelayanan publik, mampu menjalin hubungan yang positif dengan masyarakat, serta memperlihatkan sikap yang ramah, bertanggung jawab, dan profesional. Namun demikian, terdapat beberapa area yang masih memerlukan perhatian khusus, seperti penguasaan teknologi dan kedisiplinan kerja, agar kualitas pelayanan dapat lebih optimal.
2. Pelayanan publik di Desa Ciroyom secara keseluruhan mendapat respons positif dari masyarakat. Warga menilai pelayanan yang diberikan cukup memuaskan, baik dari segi keramahan pegawai, kecepatan proses layanan, maupun kejelasan prosedur. Selain itu, pegawai dinilai responsif, memiliki kepedulian, serta memberikan kepastian dalam proses pelayanan.
3. Dengan kompetensi yang dimiliki, pegawai desa telah mampu melaksanakan tugas pelayanan dengan baik dan komunikatif. Kemampuan dalam bidang teknis, sosial, dan etika menjadi fondasi penting dalam peningkatan mutu pelayanan. Meskipun demikian, penguatan kapasitas individu dan dorongan terhadap inovasi pelayanan tetap diperlukan untuk mendorong terciptanya layanan publik yang lebih cepat, efisien, dan merata bagi seluruh masyarakat Desa Ciroyom.

Mengacu pada temuan penelitian ini, sejumlah rekomendasi perlu diajukan, yaitu:

1. Pemerintah Desa Ciroyom telah menunjukkan kinerja yang cukup baik dalam hal pelayanan publik, khususnya dari sisi kompetensi pegawai. Namun demikian, upaya perbaikan tetap menjadi keniscayaan. Diperlukan strategi berkelanjutan dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas sumber daya aparatur desa, terutama melalui program pelatihan dan pengembangan kompetensi yang terstruktur dan adaptif. Fokus peningkatan seyogianya mencakup aspek kedisiplinan, penguasaan teknologi informasi, serta optimalisasi kapasitas individu guna mewujudkan pelayanan yang lebih profesional dan efisien.
2. Meskipun karakteristik pelayanan telah dinilai ramah dan responsif oleh masyarakat, penguatan melalui pelatihan teknis dan pengembangan soft skills tetap menjadi kebutuhan esensial. Pelatihan harus diarahkan pada peningkatan wawasan terhadap regulasi terbaru, pemanfaatan teknologi pelayanan, serta kemampuan interpersonal dalam menghadapi berbagai dinamika sosial masyarakat.
3. Di sisi lain, kendati sarana fisik seperti ruang pelayanan, perangkat komputer, dan fasilitas pendukung lainnya di Desa Ciroyom sudah relatif memadai, integrasi teknologi digital dalam sistem pelayanan publik belum tersedia. Seluruh prosedur pelayanan masih bersifat manual, yang menuntut kehadiran langsung masyarakat ke kantor desa, bahkan untuk kebutuhan

administratif sederhana seperti pengambilan formulir. Ketertinggalan dalam transformasi digital ini menjadi hambatan nyata dalam efisiensi layanan. Oleh karena itu, diperlukan inovasi melalui implementasi sistem pelayanan berbasis daring, seperti pendaftaran online, penyediaan informasi melalui website resmi desa, serta kanal pengaduan digital yang dapat diakses secara luas oleh warga. Inisiatif digitalisasi tersebut merupakan langkah strategis dalam membangun pelayanan publik yang lebih inklusif, modern, dan partisipatif di era teknologi informasi.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Hidayat, R., & Lestari, P. (2019). Fungsi Kompetensi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 13(1), 23-30.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Lestari, H., & Nugroho, A. (2018). Indikator Kompetensi dan Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 12(1), 33-41.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (7th ed.). Pearson Education.
- Moleong, Lexy J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi, Cetakan Ke-36). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Prasetyo, H., & Dewi, L. K. (2020). Peran Kompetensi dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja. *Jurnal Sumber Daya Manusia*, 15(1), 55-63.
- Putra, M. S. (2025). Transformasi Pendidikan di Era Digital: Solusi Kreatif dalam Meningkatkan Kualitas Pembelajaran. *JPSL: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Lingkungan*, 3(2), 68-78.
- Sinambela, L. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suharto, S. (2021). Kebijakan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam Rangka Good Governance Kota Semarang Tahun 2019. *Prosiding SENASPOLHI: FISIP Unwahas*, 2019.
- Wijayanti, N., & Wicaksana, F. A. (2023). Implementasi Fungsi Manajemen George R Terry dalam Meningkatkan Mutu Lembaga Pendidikan. *Jurnal Cerdik: Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran*, 3(1), 30-43.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.