

ANALISIS PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA PADA KASI PELAYANAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR DESA GEMILANG JAYA

Mustika¹, Raju Maulana², SM. Guntur³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Indragiri, Indonesia

*e-mail: rinamustika158@gmail.com

Article Info	Abstract
<p>Article history:</p> <p>Received 06 13, 2026 Revised 06 13, 2026 Accepted 06 15, 2026</p> <p>Keywords:</p> <p>Human Resource Management Head of Service Section Administrative Services Service Quality Village Government</p>	<p><i>This study aims to analyze human resource management carried out by the Head of Service Section and its impact on the quality of administrative services at the Gemilang Jaya Village Office. This research used a qualitative approach with a descriptive study design. Data were collected through interviews, observation, and documentation involving 40 community members who had used administrative services at the Service Section at least once in the past year. The data were analyzed using the interactive analysis model of Miles, Huberman, and Saldana, consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing. The results show that human resource management in the Service Section has been functionally implemented but has not been fully optimal. Work planning is still situational, task distribution remains flexible and sometimes causes overlapping duties, and performance evaluation has not been based on written indicators. Coordination and communication among village officials run quite well informally, supporting responsiveness and empathy in service delivery. However, the absence of routine training, written standard operating procedures, and measurable performance evaluation systems affects service consistency, particularly in reliability, responsiveness, and service timeliness. Therefore, more structured human resource management through clear standard operating procedures, defined job descriptions, regular training, and indicator-based performance evaluation is needed to improve the quality of village administrative services.</i></p>
<p>Info Artikel</p> <p>Article history:</p> <p>Diterima 06 13, 2026 Direvisi 06 13, 2026 Disetujui 06 15, 2026</p> <p>Kata Kunci:</p> <p>Pengelolaan Sumber Daya Manusia Kasi Pelayanan Layanan Administrasi Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa</p>	<p>Abstrak</p> <p>Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan sumber daya manusia yang dilakukan oleh Kasi Pelayanan serta dampaknya terhadap kualitas layanan administrasi di Kantor Desa Gemilang Jaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap 40 orang masyarakat yang pernah mengurus layanan administrasi pada Kasi Pelayanan minimal satu kali dalam satu tahun terakhir. Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldana yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia pada Kasi Pelayanan telah berjalan secara fungsional, namun belum sepenuhnya optimal. Perencanaan kerja masih bersifat situasional, pembagian tugas masih fleksibel dan kadang menimbulkan tumpang tindih pekerjaan, serta evaluasi kinerja belum menggunakan indikator tertulis. Koordinasi dan komunikasi antarperangkat desa berjalan cukup baik secara informal sehingga mendukung daya tanggap dan empati dalam pelayanan. Namun, belum adanya pelatihan rutin, SOP tertulis, serta sistem evaluasi kinerja yang terukur menyebabkan kualitas layanan belum sepenuhnya konsisten, terutama pada aspek keandalan, daya tanggap, dan ketepatan waktu pelayanan. Dengan demikian, diperlukan pengelolaan SDM yang lebih terstruktur melalui penyusunan SOP, pembagian tugas yang jelas, pelatihan rutin, dan evaluasi kinerja berbasis indikator untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi desa.</p>

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di era desentralisasi dan peningkatan tuntutan akuntabilitas publik, pelayanan administrasi publik di tingkat desa menjadi titik perhatian utama karena berhadapan langsung dengan kebutuhan warga [1]. Di banyak desa, aparat struktural seperti Kasi Pelayanan memegang peranan sentral sebagai ujung tombak interaksi antara administrasi desa dan masyarakat [2]. Namun kenyataan di lapangan sering menunjukkan ketidaksesuaian antara harapan masyarakat terhadap kecepatan, ketepatan, dan keramahan layanan dengan praktik manajemen sumber daya manusia (SDM) yang ada: rekrutmen yang informal, pembagian tugas yang tidak jelas, pelatihan yang jarang, dan sistem penilaian kinerja yang lemah [3]. Di Desa Gemilang Jaya, fenomena serupa terindikasi meskipun administrasi berjalan, terdapat keluhan warga mengenai prosedur yang berbelit, waktu penyelesaian yang lama, serta inkonsistensi dalam penyajian informasi indikator yang kuat bahwa pengelolaan SDM pada level Kasi Pelayanan berimplikasi langsung pada kualitas layanan administrasi.

Literatur mengenai manajemen sumber daya manusia di sektor publik menunjukkan bahwa praktik SDM seperti rekrutmen, pembagian tugas, pelatihan, dan evaluasi kinerja berperan penting terhadap kualitas layanan publik. Beberapa penelitian, Kualitas pelatihan dan pembagian tugas yang jelas memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan layanan administrasi di kantor kelurahan [4]. Penelitian Rahman dan Widodo (2020) juga menunjukkan bahwa pengelolaan SDM yang baik terutama supervisi dan mekanisme monitoring berkorelasi dengan waktu pelayanan yang lebih cepat dan peningkatan kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan. Di tingkat pemerintahan desa kurangnya pelatihan teknis dan minimnya standar operasional prosedur (SOP) menjadi penyebab utama menurunnya kualitas layanan administrasi [5]. Politisasi jabatan dan pembagian tugas yang tidak proporsional di desa menyebabkan ketidakefisienan kerja aparat pelayanan [6]. Meski demikian, sebagian besar penelitian tersebut mengambil fokus organisasi yang luas atau berbasis kuantitatif, sehingga belum menggali secara mendalam bagaimana peran individu strategis seperti Kasi Pelayanan dalam mengelola SDM sehari-hari dan bagaimana praktik lokal tersebut secara langsung memengaruhi kualitas layanan. Kesenjangan penelitian inilah yang menegaskan perlunya studi kualitatif yang lebih kontekstual pada level desa.

Dari telaah tersebut muncul *research gap*, yaitu di mana masih minimnya studi kualitatif yang fokus pada peran Kasi Pelayanan sebagai aktor utama pengelolaan SDM di kantor desa, karena kajian sebelumnya cenderung lebih banyak membahas kinerja aparatur desa secara umum dalam pelayanan administrasi publik [7]. Selanjutnya, masih kurangnya pemahaman tentang bagaimana praktik-praktik pengelolaan SDM yang konkret membentuk kualitas layanan administrasi secara mikro, terutama pada aspek pembagian tugas, kompetensi aparatur, koordinasi kerja, serta pola interaksi langsung antara perangkat desa dan masyarakat [8]. Selain itu, sedikitnya bukti kontekstual terkait interaksi antara kebijakan formal desa dan praktik lokal yang sebenarnya dijalankan dalam memberikan layanan menunjukkan perlunya kajian yang lebih mendalam pada level pelaksana pelayanan di kantor desa [9]. Penelitian ini mengisi celah tersebut dengan pendekatan kualitatif mendalam di Desa Gemilang Jaya: menelusuri pengalaman Kasi Pelayanan, hubungan kerja dengan staf dan masyarakat, serta mekanisme informal yang mempengaruhi output layanan administrasi.

Secara teoritis, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan pemahaman tentang manajemen SDM publik pada level paling bawah pemerintahan, menghubungkan teori praktik SDM dengan teori layanan publik baru yang menekankan partisipasi, transparansi, dan responsivitas [10]. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan memberi rekomendasi kebijakan yang operasional: perbaikan prosedur rekrutmen dan penempatan, desain modul pelatihan berbasis kebutuhan lokal, mekanisme supervisi dan umpan balik yang sederhana namun efektif, serta indikator kinerja yang relevan untuk Kasi Pelayanan [11].

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- Bagaimana bentuk pengelolaan sumber daya manusia yang dilakukan oleh Kasi Pelayanan di Kantor Desa Gemilang Jaya?
- Bagaimana mekanisme pembagian tugas, koordinasi, serta pelatihan yang diterapkan dalam mendukung tugas Kasi Pelayanan?
- Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pengelolaan SDM pada Kasi Pelayanan di Kantor Desa Gemilang Jaya?

- d. Bagaimana dampak pengelolaan sumber daya manusia oleh Kasi Pelayanan terhadap kualitas layanan administrasi di Kantor Desa Gemilang Jaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini Adalah :

- Untuk mengetahui Bagaimana bentuk pengelolaan sumber daya manusia yang dilakukan oleh Kasi Pelayanan di Kantor Desa Gemilang Jaya
- Untuk mengetahui Bagaimana mekanisme pembagian tugas, koordinasi, serta pelatihan yang diterapkan dalam mendukung tugas Kasi Pelayanan
- Untuk mengetahui Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pengelolaan SDM pada Kasi Pelayanan di Kantor Desa Gemilang Jaya
- Untuk mengetahui Bagaimana dampak pengelolaan sumber daya manusia oleh Kasi Pelayanan terhadap kualitas layanan administrasi di Kantor Desa Gemilang Jaya

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah “ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat” [12]. Sejalan dengan itu, [13] menjelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia mencakup proses pengelolaan tenaga kerja melalui perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, kompensasi, pengelolaan karier, keselamatan dan kesehatan kerja, serta pemeliharaan hubungan kerja guna mendukung pencapaian tujuan organisasi dan kesejahteraan pemangku kepentingan.

Pengelolaan sumber daya manusia dalam istilah lain sering disebut: “*personal management*”, *Personal administration, resources administration*” [14]. Beberapa istilah tersebut dalam bidang pendidikan merupakan salah satu substansi dari manajemen pendidikan. Untuk memperjelas konsep pengelolaan sumber daya manusia, perlu kiranya penulis menampilkan beberapa pandangan dari para pakar sebagai berikut. Pengelolaan sumber daya manusia merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian dari pengadaan tenaga kerja, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan atau sasaran perorangan, organisasi, dan masyarakat [15]. Fungsi-fungsi tersebut ke dalam proses sumber daya manusia yang meliputi “*planning, staffing, appraising, compensation, and training*”.

Dari beberapa definisi dan konsep pengelolaan sumber daya manusia di atas dapat dipahami bahwa pengelolaan sumber daya manusia merupakan suatu proses yang berhubungan dengan implementasi indikator fungsi-fungsi pengelolaan atau manajemen yang berperan penting dan efektif dalam menunjang tercapainya tujuan individu, lembaga, maupun organisasi atau perusahaan [16]. Bagi suatu organisasi, pengelolaan sumber daya manusia menyangkut keseluruhan urusan organisasi dan tujuan yang telah ditetapkan [17]. Untuk itu, seluruh komponen atau unsur yang ada di dalamnya, yaitu para pengelola dengan berbagai aktivitasnya, harus memfokuskan pada perencanaan yang menyangkut penyusunan staf, penetapan program latihan jabatan, dan pengembangan kompetensi aparatur secara berkelanjutan [18].

2.2 Kualitas Layanan Administrasi

Kualitas layanan adalah persepsi pelanggan terhadap perbedaan antara harapan mereka dan pengalaman nyata atas layanan yang diterima yaitu kualitas layanan administratif dapat diukur dari sejauh mana layanan administratif memenuhi atau melampaui ekspektasi pemanfaat layanan [12]. Definisi ini menjadi landasan konseptual populer (model SERVQUAL) untuk menilai dimensi seperti *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* dalam konteks administrasi. Kualitas layanan administrasi sebagai tingkat kecukupan prosedur administratif, kecepatan pemrosesan, dan konsistensi informasi yang diberikan, yang bersama-sama menentukan kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan administratif [19]. Dalam pengukuran empirisnya, menekankan pentingnya menggabungkan ukuran persepsi dan ekspektasi pengguna untuk menilai kualitas administrasi

Dalam penelitian lapangan pada pelayanan administrasi publik di desa menegaskan bahwa kualitas layanan administrasi meliputi unsur bukti fisik (keteraturan dokumen dan fasilitas), daya tanggap petugas terhadap permintaan warga, jaminan kompetensi petugas, serta perhatian personal terhadap pengguna,

sehingga kualitas layanan administratif di tingkat desa juga sangat dipengaruhi oleh aspek empati dan ketersediaan SOP yang jelas[20].

Secara keseluruhan, kualitas bukan hanya tentang memenuhi standar atau spesifikasi, tetapi juga melibatkan pemahaman yang holistik terhadap kebutuhan pelanggan serta pengembangan strategi pelayanan yang mampu memberikan kepuasan maksimal kepada konsumen atau pengguna layanan [21]. Pendekatan ini melibatkan aspek-aspek penting seperti sumber daya manusia, proses pelayanan, lingkungan kerja, serta kemampuan organisasi dalam memahami kebutuhan pelanggan secara berkelanjutan [22]. Definisi pelayanan diartikan sebagai setiap kegiatan atau aktivitas yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain dengan tujuan memberikan kepuasan, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak menimbulkan kepemilikan apa pun [23].

3. METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan memahami secara mendalam bagaimana pengelolaan SDM pada Kasi Pelayanan dan dampaknya terhadap kualitas layanan administrasi desa. Penelitian kualitatif digunakan untuk memahami fenomena sosial secara menyeluruh dan mendalam dengan cara mendeskripsikan data dalam bentuk kata-kata dan narasi[24]. Penelitian ini tidak menekankan pada angka atau statistik, tetapi pada makna, pemahaman, dan interpretasi terhadap fenomena yang diteliti.

3.2 Sample

Dalam metode ini, peneliti memilih sampel berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Yaitu dengan kriteria sebagai berikut :

1. Warga yang mengurus surat menyurat pada Kasi Pelayanan minimal satu kali dalam 1 Tahun terakhir.
2. Berusia minimal 17 tahun (dewasa menurut hukum administrasi).

Dari kriteria tersebut maka terpilih 40 orang responden yang memenuhi criteria tersebut. Jumlah ini dianggap cukup mewakili populasi berdasarkan prinsip *sampling representative* (30–50 responden).

3.3 Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif menggunakan model analisis interaktif yang terdiri dari tiga tahap, yaitu[25]:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Pada tahap ini, data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi diseleksi, dipusatkan, disederhanakan, dan diorganisasi sesuai fokus penelitian. Reduksi data dilakukan sejak data dikumpulkan dan berlangsung terus-menerus selama proses penelitian. Peneliti mengelompokkan informasi berdasarkan tema, seperti pelaksanaan pelatihan, persepsi peserta, kendala yang dihadapi, dan kualitas kerja penyelenggara.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, matriks hubungan, atau diagram agar memudahkan peneliti memahami keseluruhan pola dan hubungan antar kategori. Penyajian data bertujuan membantu peneliti melihat bagaimana proses pelatihan berlangsung dan bagaimana dampaknya terhadap kualitas kerja penyelenggara Kampung KB.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/ Verification*)

Tahap ini dilakukan dengan menafsirkan makna data yang telah dianalisis untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Kesimpulan ditarik secara bertahap dan diverifikasi secara terus-menerus melalui pengecekan kembali data, triangulasi sumber, dan konfirmasi kepada informan untuk memastikan hasil akhir valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Reduksi Data

Pada tahap ini memfokuskan data hasil wawancara mendalam, observasi, serta dokumentasi yang berkaitan langsung dengan fokus penelitian, yaitu:

1. Bentuk pengelolaan SDM oleh Kasi Pelayanan

2. Mekanisme pembagian tugas, koordinasi, dan pelatihan
3. Faktor pendukung dan penghambat
4. Dampak terhadap kualitas layanan administrasi

Dari hasil reduksi data diperoleh beberapa tema utama:

 1. Pengelolaan SDM oleh Kasi Pelayanan
 - a. Perencanaan kerja masih bersifat situasional.
 - b. Rekrutmen dan penempatan perangkat belum sepenuhnya berbasis kompetensi.
 - c. Evaluasi kinerja belum memiliki indikator tertulis.
 - d. Pengawasan dilakukan secara langsung dan informal.
 2. Mekanisme Pembagian Tugas dan Koordinasi
 - a. Pembagian tugas mengikuti struktur jabatan, namun dalam praktiknya fleksibel.
 - b. Terjadi perangkapan tugas saat volume pelayanan meningkat.
 - c. Koordinasi dilakukan secara langsung tanpa SOP tertulis yang rinci.
 3. Pelatihan dan Pengembangan
 - a. Tidak terdapat program pelatihan rutin.
 - b. Peningkatan kemampuan lebih banyak melalui pengalaman kerja.
 - c. Minimnya pelatihan berdampak pada variasi kualitas pelayanan.
 4. Dampak terhadap Kualitas Layanan
 - a. Waktu pelayanan terkadang mengalami keterlambatan.
 - b. Petugas cukup responsif dan komunikatif.
 - c. Hubungan sosial yang baik meningkatkan aspek empati dalam pelayanan.

4.2 Penyajian Data (Data Display)

Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif dan matriks tematik untuk memperjelas hubungan antar kategori.

Tabel 1. Hubungan Pengelolaan SDM dan Kualitas Layanan

Aspek Pengelolaan SDM	Kondisi di Lapangan	Dampak terhadap Kualitas Layanan
Perencanaan SDM	Belum terstruktur	Pelayanan belum konsisten saat beban tinggi
Pembagian Tugas	Fleksibel, kadang tumpang tindih	Potensi keterlambatan
Koordinasi	Komunikasi langsung, informal	Responsif namun belum standar
Pelatihan	Tidak rutin	Kompetensi belum merata
Evaluasi Kinerja	Tidak berbasis indikator tertulis	Sulit mengukur peningkatan kinerja

Sumber: data olahan, 2026

Dari penyajian data tersebut terlihat pola bahwa kualitas layanan administrasi sangat dipengaruhi oleh sistem pengelolaan SDM yang diterapkan. Ketika koordinasi berjalan baik dan komunikasi efektif, pelayanan menjadi lebih responsif. Namun, ketika tidak ada standar kerja yang jelas, kualitas pelayanan menjadi kurang konsisten.

Berdasarkan hasil reduksi dan penyajian data, diperoleh beberapa temuan utama:

- a. Pengelolaan SDM oleh Kasi Pelayanan sudah berjalan secara fungsional, namun belum berbasis sistem manajemen yang terstruktur dan terdokumentasi.
- b. Mekanisme pembagian tugas dan koordinasi berjalan cukup baik secara informal, tetapi belum didukung SOP yang jelas.
- c. Minimnya pelatihan dan evaluasi kinerja menjadi faktor utama penghambat peningkatan kualitas layanan.
- d. Pengelolaan SDM memiliki dampak langsung terhadap dimensi kualitas layanan, terutama reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), dan empathy (empati).

Verifikasi dilakukan melalui triangulasi sumber, yaitu membandingkan hasil wawancara Kasi Pelayanan dengan keterangan masyarakat dan hasil observasi langsung di kantor desa. Hasilnya menunjukkan konsistensi data bahwa kualitas layanan tergolong cukup baik, namun belum optimal.

4.3 Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia (SDM) pada Kasi Pelayanan di Kantor Desa Gemilang Jaya telah berjalan secara fungsional, namun belum didukung oleh sistem manajemen yang terstruktur dan terdokumentasi dengan baik. Perencanaan kerja masih bersifat situasional

dan menyesuaikan kondisi lapangan, sementara pembagian tugas meskipun mengikuti struktur jabatan sering kali mengalami fleksibilitas berlebih hingga menimbulkan tumpang tindih pekerjaan. Kondisi ini berdampak pada inkonsistensi pelayanan, terutama ketika volume pelayanan meningkat. Temuan ini sejalan dengan teori manajemen sumber daya manusia yang dikemukakan oleh Edwin B. Flippo yang menekankan pentingnya fungsi perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian dalam mencapai efektivitas organisasi. Tanpa perencanaan dan evaluasi berbasis indikator yang jelas, sulit bagi organisasi untuk menjaga stabilitas kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa koordinasi dan komunikasi informal yang dilakukan secara langsung antar perangkat desa menjadi kekuatan utama dalam menjaga responsivitas pelayanan. Hubungan sosial yang baik antara petugas dan masyarakat berkontribusi pada dimensi empati dan daya tanggap dalam kualitas layanan administrasi. Namun demikian, ketiadaan pelatihan rutin dan standar operasional prosedur (SOP) tertulis menyebabkan kompetensi pelayanan belum merata dan keandalan layanan belum sepenuhnya optimal. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi tidak hanya ditentukan oleh aspek hubungan interpersonal, tetapi juga oleh sistem pengelolaan SDM yang terstruktur, termasuk pelatihan, evaluasi kinerja, serta pengawasan berbasis indikator yang terukur. Dengan demikian, terdapat hubungan langsung antara praktik pengelolaan SDM dengan dimensi reliability, responsiveness, dan empathy dalam pelayanan publik desa.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia pada Kasi Pelayanan di Kantor Desa Gemilang Jaya telah berjalan secara fungsional, namun belum sepenuhnya optimal. Pengelolaan SDM masih dilakukan secara situasional dan belum didukung oleh sistem manajemen yang terstruktur serta terdokumentasi dengan baik. Hal ini terlihat dari perencanaan kerja yang belum tersusun secara formal, evaluasi kinerja yang belum menggunakan indikator tertulis, serta pengawasan yang masih bersifat langsung dan informal.

Mekanisme pembagian tugas dan koordinasi antarperangkat desa sudah berjalan cukup baik melalui komunikasi langsung. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan pembagian tugas yang fleksibel dan kadang menimbulkan tumpang tindih pekerjaan, terutama ketika volume pelayanan meningkat. Kondisi ini dapat memengaruhi konsistensi dan ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Faktor pendukung pengelolaan SDM pada Kasi Pelayanan adalah adanya komunikasi yang baik, hubungan sosial yang harmonis antara petugas dan masyarakat, serta sikap petugas yang cukup responsif dan komunikatif. Sementara itu, faktor penghambatnya meliputi belum adanya pelatihan rutin, belum meratanya kompetensi petugas, belum tersedianya SOP pelayanan yang rinci, serta belum adanya sistem evaluasi kinerja yang terukur.

Pengelolaan sumber daya manusia memiliki dampak langsung terhadap kualitas layanan administrasi di Kantor Desa Gemilang Jaya. Pengelolaan SDM yang belum terstruktur menyebabkan kualitas pelayanan belum sepenuhnya konsisten, khususnya pada aspek keandalan, daya tanggap, dan ketepatan waktu pelayanan. Meskipun demikian, aspek empati dan komunikasi pelayanan sudah cukup baik karena didukung oleh kedekatan sosial antara perangkat desa dan masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

1. Pemerintah Desa Gemilang Jaya perlu menyusun Standar Operasional Prosedur atau SOP pelayanan administrasi secara tertulis. SOP tersebut perlu memuat alur pelayanan, persyaratan dokumen, batas waktu penyelesaian, pembagian tugas petugas, serta mekanisme penanganan keluhan masyarakat agar pelayanan menjadi lebih jelas, cepat, dan konsisten.
2. Pembagian tugas antarperangkat desa perlu diperjelas melalui uraian tugas atau job description yang tertulis. Hal ini penting untuk mengurangi tumpang tindih pekerjaan, memperjelas tanggung jawab masing-masing petugas, serta meningkatkan efektivitas kerja Kasi Pelayanan dalam memberikan layanan administrasi kepada masyarakat.

3. Perlu diadakan pelatihan secara rutin bagi perangkat desa, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan administrasi, penggunaan teknologi administrasi desa, komunikasi pelayanan publik, pengarsipan dokumen, serta etika pelayanan. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi petugas agar kualitas pelayanan menjadi lebih merata.
4. Kantor Desa Gemilang Jaya perlu menerapkan sistem evaluasi kinerja yang sederhana tetapi terukur. Evaluasi dapat dilakukan berdasarkan indikator seperti ketepatan waktu pelayanan, ketelitian dokumen, kedisiplinan petugas, kepuasan masyarakat, dan kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas.
5. Pemerintah desa perlu menyediakan media umpan balik atau pengaduan masyarakat, seperti kotak saran, nomor layanan, atau formulir penilaian pelayanan. Dengan adanya mekanisme tersebut, pemerintah desa dapat mengetahui kekurangan pelayanan dan melakukan perbaikan secara berkelanjutan.
6. Untuk peneliti selanjutnya, disarankan agar penelitian ini dikembangkan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran agar pengaruh pengelolaan SDM terhadap kualitas layanan administrasi dapat diukur secara lebih luas dan mendalam. Penelitian selanjutnya juga dapat melibatkan lebih banyak informan atau membandingkan beberapa kantor desa agar hasil penelitian menjadi lebih komprehensif.

REFERENSI

- [1] A. Haikal, "Fungsi manajemen sumber daya manusia guna meningkatkan keefektifan kinerja sumber daya manusia pada BSI TV," *J. Komun.*, vol. 13, no. 1, pp. 1–8, 2022.
- [2] S. Supriatin and A. D. Suhendra, *Pengaruh sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Pasirsari Cikarang Selatan*, vol. 6, no. 4. Akrab Juara: Jurnal Ilmu-ilmu Sosial, 2021.
- [3] P. Putra, "Strategi pengembangan sumber daya manusia dalam pelayanan publik desa," *J. Ilmu Adm. dan Kebijakan. Publik*, vol. 8, no. 1, pp. 12–23, 2025.
- [4] S. Sari, "Pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap pelayanan publik," *J. Adm. dan Kebijakan. Publik*, vol. 4, no. 1, pp. 25–35, 2019.
- [5] P. Putra, "Peran aparatur desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi masyarakat," *J. Pemerintah. dan Polit.*, vol. 6, no. 2, pp. 55–65, 2021.
- [6] L. Lestari, "Peran kompetensi aparatur desa dalam meningkatkan pelayanan administrasi masyarakat," *J. Adm. Pemerintah. Desa*, vol. 3, no. 2, pp. 75–86, 2022.
- [7] D. Dinillah and I. Rodiyah, "Analisis kualitas pelayanan administrasi publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat," *J. Kebijakan. dan Manaj. Publik*, vol. 12, no. 2, pp. 101–112, 2024.
- [8] J. Juniati, A. Putri, and N. Sari, "Pengaruh pengelolaan sumber daya manusia terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik," *J. Manaj. Sumber Daya Mns.*, vol. 4, no. 1, pp. 55–66, 2026.
- [9] E. S. A. Sahputra, P. Pujadiaraka, A. Hernawan, E. R. Aluwy, and B. Alamsyah, "Analisis kualitas pelayanan publik di Desa Mekarsari: Studi kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi desa," *J. Syntax Admiration*, vol. 6, no. 9, pp. 1675–1684, 2025, doi: 10.46799/jsa.v6i9.2365.
- [10] J. Jayanti, "Pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap pelayanan administrasi pemerintahan desa," *J. Ilmu Adm. Negara*, vol. 11, no. 2, pp. 87–98, 2023.
- [11] R. Riewpassa, "Analisis pengelolaan sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja pelayanan organisasi," *J. Manaj. Sumber Daya Mns.*, vol. 5, no. 1, pp. 44–55, 2025.
- [12] S. H. Sahr, *Pengembangan sumber daya manusia dan manajemen organisasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2023.
- [13] A. Afriyani, R. Rahman, and W. Widodo, "Pengaruh kompetensi aparatur terhadap kualitas pelayanan publik pada organisasi pemerintahan," *J. Adm. Publik dan Kebijakan.*, vol. 9, no. 1, pp. 45–56, 2024.
- [14] U. Juharudin and D. H. Perkasa, "Pengelolaan kesejahteraan karyawan di perusahaan multinasional di Indonesia: Antara harapan dan realitas," *Innov. J. Soc. Sci. Res.*, vol. 4, no. 6, pp. 3720–3731, 2024, doi: 10.31004/innovative.v4i6.16237.
- [15] N. Nafisah, A. Putra, and D. Sari, "Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pengembangan kompetensi aparatur," *J. Adm. Negara*, vol. 14, no. 1, pp. 33–44, 2024.
- [16] P. Prabowo, "Pengelolaan sumber daya manusia dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik," *J. Manaj. Publik*, vol. 9, no. 1, pp. 90–101, 2024.

- [17] A. Mukhtar, F. Rahman, and M. Yusuf, "Manajemen sumber daya manusia dan peningkatan kinerja organisasi," *J. Manaj. dan Kewirausahaan*, vol. 10, no. 1, pp. 15–27, 2023.
- [18] P. Pahira and R. Rinaldy, "Pengaruh manajemen sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan organisasi," *J. Ekon. dan Manaj.*, vol. 5, no. 2, pp. 66–77, 2023.
- [19] R. Rizos, "Human resource management practices and organizational performance improvement," *Int. J. Manag. Stud.*, vol. 9, no. 2, pp. 110–121, 2022.
- [20] I. Isnaini, "Manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan efektivitas pelayanan organisasi publik," *J. Manaj. dan Organ.*, vol. 6, no. 1, pp. 20–31, 2025.
- [21] M. Manengal, "Analisis kualitas pelayanan publik dalam perspektif manajemen sumber daya manusia," *J. Adm. Publik*, vol. 7, no. 2, pp. 120–130, 2021.
- [22] M. Majid, R. Rahmat, and H. Hasan, "Pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap efektivitas organisasi publik," *J. Manaj. dan Bisnis*, vol. 8, no. 1, pp. 1–10, 2021.
- [23] W. Wibowati, "Kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat dalam administrasi pemerintahan," *J. Adm. Publik*, vol. 8, no. 1, pp. 40–50, 2021.
- [24] P. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, vol. 5, no. 1. 2021.
- [25] M. B. Miles, A. M. Huberman, and J. Saldana, *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*, 4th ed. Sage Publications, 2020.