

DOI: <https://doi.org/10.70285/b3xab940>

Penerapan Strategi MSDM Oleh Kepala Desa dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Kantor Desa Curug

Nazwa Fauzia ^{1*}, Indri Indirasari ²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Indonesia ^{1,2}
nazwafauzia224@gmail.com ^{1*}, dosenunpam02358@unpam.ac.id ²

Received 02/07/2026 | Revised 15/07/2026 | Accepted 31/07/2026

*Korespondensi Penulis

Abstrak

Pelayanan publik yang efektif merupakan landasan penting dalam keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan desa. Untuk mewujudkan pelayanan yang efektif, diperlukan adanya pengelolaan sumber daya manusia yang optimal dengan strategi manajemen sumber daya manusia yang mampu meningkatkan kinerja aparatur desa sehingga dapat memberikan pelayanan yang efektif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan strategi manajemen sumber daya manusia oleh kepala desa dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik pada Kantor Desa Curug Kecamatan Gunung Sindur Kabupaten Bogor. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara serta dokumentasi. Sedangkan analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, serta analisis SWOT yang di dukung matriks IFAS dan EFAS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi manajemen sumber daya manusia telah diterapkan melalui indikator pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi dan pemeliharaan sehingga dapat mendukung jalannya pelayanan yang efektif. Penerapan strategi tersebut tercermin dari pembagian tugas sesuai tugas pokok dan fungsi, kemudahan akses informasi, serta tersedianya fasilitas pelayanan yang memadai. Namun di dalam penerapannya masih terdapat beberapa kendala, mulai dari keterbatasan jumlah pegawai, kesempatan pelatihan yang belum merata, miskomunikasi antar pegawai yang belum optimal, serta gangguan server pada saat pelayanan. Berdasarkan hasil analisis SWOT, strategi yang direkomendasikan adalah Strength-Opportunity (S-O) yang berarti memanfaatkan kekuatan yang ada dalam organisasi untuk mengoptimalkan peluang untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

Kata Kunci: Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia ; Efektivitas Pelayanan Publik ; Pemerintah Desa ; SWOT.

Abstract

Effective public service is an essential foundation for the successful implementation of village governance. To achieve effective public service, optimal human resource management is required through human resource management strategies that enhance the performance of village officials, enabling them to deliver effective public services. This study aims to analyze the implementation of human resource management strategies by the Village Head in improving the effectiveness of public services at the Curug Village Office, Gunung Sindur District, Bogor Regency. This study employed a descriptive method with a qualitative approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation. The data were analyzed using data reduction, data presentation, conclusion drawing, and SWOT analysis support by the IFAS and EFAS matrices. The results indicate that human resource management strategies have been implemented through the

aspects of recruitment, development, compensation, integration, and maintenance, thereby supporting the delivery of effective public services. The implementation of these strategies is reflected in the clear distribution of tasks based on job descriptions and functions, easy access to service information, and the availability of adequate service facilities. However, several challenges remain, including the limited number of employees, and server disruptions during service delivery. Based on the SWOT analysis, the recommended strategy is the Strength-Opportunity (S-O) strategy, which emphasizes utilizing the organization's strengths to maximize available opportunities in improving the effectiveness of public services.

Keywords: *Human Resources Management Strategy ; Public Service Effectiveness ; Village Government ; SWOT.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan Masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, termasuk pada Tingkat pemerintahan desa yang berhubungan langsung dengan Masyarakat. Boxall dan Purcell (2022) menjelaskan bahwa strategi MSDM manusia harus selaras dengan strategi organisasi sehingga mampu meningkatkan kinerja organisasi secara berkelanjutan. Pelayanan yang efektif tidak hanya ditentukan oleh adanya sarana dan prasarana, namun juga dapat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang menjalankan pelayanan. Oleh karena itu, penerapan strategi manajemen sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam meningkatkan kemampuan para aparatur desa sehingga pelayanan publik dapat berjalan secara efektif.

Menurut Pratama, Sutoro, dan Purnomo (2024), strategi manajemen sumber daya manusia merupakan Langkah awal yang dijalankan oleh pimpinan organisasi dalam Menyusun perencanaan dan kebijakan strategis sumber daya manusia yang selaras dengan tujuan organisasi. Penerapan strategi tersebut tentunya mencakup berbagai aspek, mulai dari pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi dan pemeliharaan aparatur desa sehingga mampu meningkatkan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat. Menurut Dwiyanto (2021), pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan berkualitas. Sementara itu, menurut Sinambela (2019) menyatakan bahwa pelayanan tidak hanya dimaknai sebagai kegiatan dalam melayani, tetapi juga mencakup seluruh aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan, seperti sikap, perilaku, Tindakan, komunikasi serta tanggung jawab aparatur dalam memenuhi kebutuhan Masyarakat.

Kantor Desa Curug Kecamatan Gunung Sindur Kabupaten Bogor sebagai penyelenggara pelayanan public memiliki peranan yang penting dalam memberi berbagai pelayanan administrasi kepada Masyarakat. Berdasarkan hasil dari observasi awal, pelayanan publik di Kantor Desa Curug telah berjalan cukup baik, namun masih ditemukan beberapa kendala, seperti jumlah pegawai yang terbatas, kesempatan mengikuti pelatihan yang belum merata, miskomunikasi antar pegawai, dan gangguan pada server maupun website yang menghambat proses pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan strategi manajemen sumber daya manusia masih perlu untuk dimaksimalkan agar efektivitas pelayanan public dapat terus ditingkatkan.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa strategi manajemen sumber daya manusia berdampak kepada peningkatan kualitas pelayanan publik. Penelitian Martins dan Sudarmo (2023) menyimpulkan bahwa pengembangan sumber daya manusia ikut andil dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Penelitian Farida dan Muhotib (2024) juga menunjukkan bahwa penerapan strategi manajemen sumber daya manusia mampu meningkatkan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat. Penelitian Febrianti (2023) juga menunjukkan bahwa penerapan

strategi manajemen sumber daya manusia berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Meskipun demikian, penelitian mengenai penerapan strategi manajemen sumber daya manusia pada pemerintahan desa khususnya di Kantor Desa Curug Kecamatan Gunung Sindur Kabupaten Bogor, masih terbatas sehingga diperlukan adanya penelitian yang memberikan Gambaran mengenai penerapan strategi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan strategi manajemen sumber daya manusia oleh Kepala Desa dalam meningkatkan efektivitas pelayanan public pada Kantor Desa Curug Gunung Sindur Kabupaten Bogor serta mengidentifikasi strategi yang tepat melalui analisis SWOT sebagai Upaya meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menganalisis penerapan strategi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan efektivitas pelayanan public pada Kantor Desa Curug Kecamatan Gunung Sindur Kabupaten Bogor. Menurut Sugiyono (2022), penelitian kualitatif digunakan untuk memahami fenomena secara mendalam berdasarkan kondisi yang alamiah. Unit analisis dalam penelitian ini adalah aparatur Kantor Desa Curug yang terlibat langsung dalam penerapan strategi manajemen sumber daya manusia dan pelayanan publik. Informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yang terdiri atas satu informan kunci yaitu sekretaris desa, dua informan pendukung yaitu kepala seksi pemerintahan dan kepala seksi kesejahteraan, serta dua infoman tambahan, yaitu staf Tata Usaha dan Umum serta staf Kesejahteraan, karena dinilai memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung terhadap objek penelitian.

HASIL dan PEMBAHASAN

HASIL

Pada penelitian ini, strategi manajemen sumber daya manusia dianalisis melalui lima indikator, yaitu pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, dan pemeliharaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pengadaan pegawai di Kantor Desa Curug dilakukan dengan seleksi administrasi, verifikasi berkas, dan wawancara yang disesuaikan dengan kompetensi calon pegawai serta kebutuhan jabatan. Pengembangan dilakukan melalui kegiatan Bimbingan Teknis (BIMTEK), briefing, rapat kerja, dan evaluasi rutin yang bertujuan meningkatkan kompetensi aparatur desa. Pemberian kompensasi lebih banyak dilakukan dalam bentuk penghargaan non material, seperti pemberian apresiasi, piagam penghargaan, serta kegiatan kebersamaan. Integrasi diwujudkan melalui kerja sama antar pegawai dalam melakukan pelayanan, sedangkan pemeliharaan juga dilakukan dengan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman serta kondusif fasilitas kerja yang memadai.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Desa Curug telah berjalan cukup efektif. Hal ini terlihat dari pembagian tugas pegawai sesuai dengan tugas dan fungsi utamanya, kemudahan masyarakat memperoleh informasi pelayanan melalui media sosial dan pelayanan langsung, serta ketersediaan fasilitas pelayanan yang memadai. Lebih lanjut, pegawai menjelaskan persyaratan pelayanan dengan bahasa yang mudah dipahami dan menerapkan prinsip 3S (Senyum, Sapa, dan Sapa) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Namun, efektivitas pelayanan publik masih menghadapi beberapa kendala, seperti gangguan jaringan internet dan server situs web, keterbatasan staf, dan miskomunikasi antar pegawai, yang terkadang mengakibatkan waktu pelayanan yang lebih lama. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik masih perlu ditingkatkan dengan memperkuat koordinasi antar pegawai dan mengoptimalkan sistem pelayanan berbasis teknologi.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat Sinambela (2019) yang menyatakan bahwa pelayanan tidak hanya didefinisikan sebagai aktivitas pelayanan, tetapi juga mencakup sikap, perilaku,

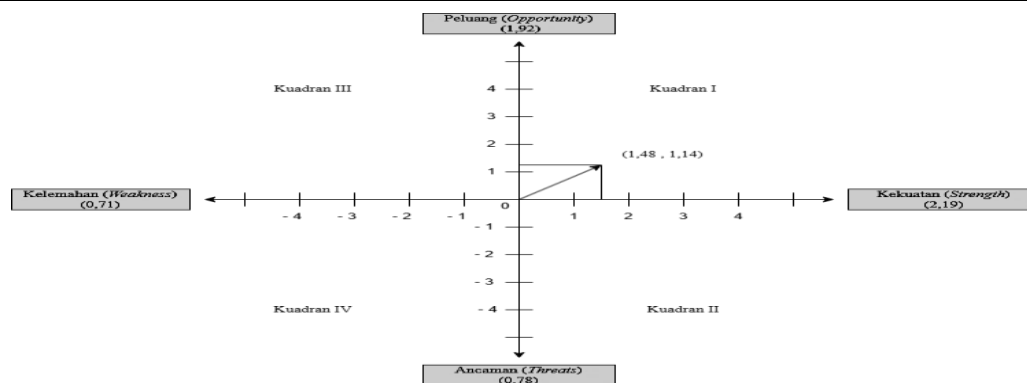
komunikasi, dan tanggung jawab pejabat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, penerapan strategi manajemen sumber daya manusia yang baik akan mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih efektif.

Berdasarkan analisis SWOT, kekuatan meliputi pembagian tugas sesuai kompetensi, kolaborasi efektif antar karyawan, dan fasilitas pelayanan yang memadai. Kelemahan meliputi keterbatasan staf, kesempatan pelatihan yang tidak merata, miskomunikasi antar karyawan, dan gangguan situs web pelayanan. Peluang berasal dari dukungan pemerintah untuk pelatihan dan pengembangan teknologi informasi, sedangkan ancaman meliputi peningkatan permintaan pelayanan publik dan gangguan jaringan internet.

Perhitungan matriks IFAS dan EFAS menunjukkan bahwa organisasi berada di Kuadran I (Kekuatan–Peluang). Posisi ini menunjukkan bahwa Kantor Desa Curug memiliki kekuatan yang dapat dimanfaatkan untuk mengoptimalkan peluang guna meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Oleh karena itu, strategi yang direkomendasikan adalah Strategi SO, yang memanfaatkan kekuatan organisasi dengan meningkatkan kompetensi staf, mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Ketentuan Tabel (Tidak diperbolehkan tabel dalam bentuk gambar dan dengan bentuk papan catur, bentuk tabel tidak bergaris pada bagian horizontal dan bagian dalamnya. Tabel center, isi tabel 10 poin, times new roman, spasi singel. Judul tabel dituliskan di atas tabel. Jika table dibuat contoh dibawah :

Tabel 1. Hasil Analisis Faktor SWOT Kantor Desa Curug

No	Faktor SWOT	Hasil Analisis
A	Strength (Kekuatan)	Rekrutmen sesuai kompetensi, pembagian tugas sesuai tupoksi, Kerjasama pegawai yang cukup baik, serta fasilitas pelayanan yang memadai
B	Weakness (Kelemahan)	Keterbatasan jumlah pegawai, pelatihan yang belum merata, miskomunikasi antar pegawai, serta gangguan <i>website</i> pada saat pelayanan dan <i>server</i>
C	Opportunity (Peluang)	Dukungan pemerintah melalui BIMTEK dan pelatihan, serta perkembangan teknologi informasi.
D	Threats (Ancaman)	Meningkatnya kebutuhan pelayanan Masyarakat, gangguan server dan jaringan internet, serta keterlambatan pelayanan akibat kendala teknis.
Strategi Terpilih	Strength-Opportunity (S-O), Posisi kuadran berada pada titik kuadran I, yaitu memanfaatkan kekuatan di dalam organisasi untuk mengoptimalkan peluang yang ada guna meningkatkan pelayanan publik.	



**Gambar 1: Posisi kuadran SWOT Penerapan Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia
Pada Kantor Desa Curug
(Sumber: Diolah oleh Penulis; 2026)**

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan strategi manajemen sumber daya manusia di Kantor Desa Curug telah dilaksanakan melalui lima indikator, yaitu pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, dan pemeliharaan. Pada aspek pengadaan, proses penerimaan pegawai dilakukan melalui seleksi administrasi dan verifikasi berkas dan wawancara dengan mempertimbangkan kompetensi serta kebutuhan jabatan. Pengembangan pegawai dilakukan melalui kegiatan Bimbingan Teknis (BIMTEK), briefing, rapat kerja, dan evaluasi rutin. Sementara itu, kompensasi lebih banyak diberikan dalam bentuk penghargaan non materil seperti apresiasi piagam dan kegiatan kebersamaan. Integrasi diwujudkan melalui kerja sama antar pegawai dalam pelaksanaan pelayanan, sedangkan pemeliharaan dilakukan dengan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman serta menyediakan fasilitas yang memadai. Namun, penerapan strategi ini masih menghadapi beberapa hambatan, seperti keterbatasan jumlah staf, akses yang tidak merata terhadap kesempatan pelatihan, miskomunikasi antarpegawai, serta gangguan pada situs web dan jaringan internet.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Pratama, Sutoro, dan Purnomo (2024), yang menyatakan bahwa strategi manajemen sumber daya manusia merupakan langkah awal bagi pimpinan organisasi dalam merumuskan kebijakan sumber daya manusia strategis yang selaras dengan tujuan organisasi. Armstrong (2020) juga menyatakan bahwa strategi MSDM bertujuan memastikan organisasi memiliki sumber daya manusia yang kompeten sehingga mampu mencapai tujuan organisasi secara efektif. Penerapan strategi ini juga mendukung peningkatan efektivitas pelayanan publik, yang dibuktikan dengan pembagian tugas berdasarkan fungsi utama, kemudahan akses informasi layanan, ketersediaan fasilitas layanan yang memadai, serta pemberian layanan yang ramah dan komunikatif kepada masyarakat. Temuan ini konsisten dengan penelitian Martins dan Sudarmo (2023) yang menyimpulkan bahwa pengembangan sumber daya manusia berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan analisis SWOT, organisasi berada pada Kuadran I (Kekuatan–Peluang) hal ini menunjukkan bahwa Kantor Desa Curug memiliki kekuatan yang dapat dimanfaatkan untuk meraih peluang dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik melalui peningkatan kompetensi staf, optimalisasi penggunaan teknologi informasi, dan penguatan koordinasi antarpegawai.

SIMPULAN

Kantor Desa Curug telah menerapkan strategi manajemen sumber daya manusia yang mencakup aspek pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, dan pemeliharaan. Penerapan ini telah berkontribusi pada peningkatan efektivitas pelayanan publik, yang tercermin dari pembagian tugas yang selaras dengan fungsi pokok, kemudahan akses informasi layanan, serta ketersediaan fasilitas layanan yang memadai. Namun, masih terdapat sejumlah tantangan, antara lain keterbatasan jumlah staf, distribusi pelatihan yang belum optimal, miskomunikasi antarstaf, serta gangguan pada situs web dan jaringan internet selama penyelenggaraan layanan. Analisis SWOT menempatkan Kantor Desa Curug pada Kuadran I, yang mengisyaratkan perlunya strategi Kekuatan-Peluang (SO) organisasi perlu memanfaatkan kekuatan yang dimiliki untuk meraih peluang dengan cara meningkatkan kompetensi staf, memanfaatkan teknologi informasi, dan memperkuat koordinasi internal. Studi ini menunjukkan bahwa penerapan strategi manajemen sumber daya manusia yang tepat dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik sekaligus menjadi landasan bagi pemerintah desa dalam merumuskan kebijakan manajemen sumber daya manusia yang lebih optimal.

PENGHARGAAN

Penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pamulang atas dukungan yang diberikan selama pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Kepala Desa Curug beserta seluruh staf Kantor Desa Curug yang berlokasi di Kecamatan Gunung Sindur, Kabupaten Bogor atas pemberian izin, penyediaan informasi, dan bantuan dalam proses pengumpulan data, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

1. Armstrong, M. (2021). *Armstrong's Handbook of Strategic Human Resource Management*. London: Kogan Page Limited.
2. Boxall, P., & Purcell, J. (2022). *Strategy and Human Resource*. New York: Bloomsbury Academic.
3. Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
4. Farida, S. I., & Muhotib, D. F. (2024). Analisis strategi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT Refalia Nurul Utama, Cibinong, Bogor. *SOCIORA: The Journal of Social Sciences, Economics, and Humanities*, 1(1), 21-38.
5. Febrianti, N. A., & Abidin, A. Z. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pembayaran Rekening Air Secara Online Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bojonegoro. *Journal Publicuho*, 6(1), 30-41.
6. Martins, P. N., & Sudarmo, S. (2023). Strategi pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Dili. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 3(1), 76-87.
7. Pratama, A., Sutoro, M., Purnomo, S. (2024). *Manajemen Strategi SDM*. Tangerang Selatan: Unpam Press.
8. Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Surakarta: Tahta Media Group.
9. Sinambela, P.L. (2019). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
10. Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.