

Strategi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Kinerja Perangkat Desa Pada Kantor Desa Pringgasele

I kadek Pasek^{1*},

Program studi Manajemen, Universitas Pendidikan Mandalika, Mataram, Indonesia;
kadekpasek8@gmail.com

Afrida Nurchasanah²,

Program studi Manajemen, Universitas Pendidikan Mandalika, Mataram, Indonesia;
afridanurchasanah@undikma.ac.id

Sami'un³

Program studi Manajemen, Universitas Pendidikan Mandalika, Mataram, Indonesia;
samiun@undikma.ac.id

*Corresponding Author

Info Artikel: Dikirim: 1 Oktober 2024; Direvisi: 10 Oktober 2024; Diterima: 29 Oktober 2024
Cara sitasi: Pasek, I.P., Nurchasanah, & Sami'un. (2024). Strategi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Kinerja Perangkat Desa Pada Kantor Desa Pringgasele. *JPIIn: Jurnal Pendidik Indonesia*, 7(2), 1-17.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi strategi manajemen yang diterapkan dalam meningkatkan kinerja perangkat desa dan kualitas pelayanan publik di Desa Pringgasele, Kabupaten Lombok Timur. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif, data diperoleh dari wawancara terstruktur, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi manajemen diterapkan melalui lima tahap: perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, dan pengembangan sumber daya manusia (SDM). Partisipasi masyarakat dalam forum seperti Musyawarah Desa (Musdes) berperan penting dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas tata kelola pemerintahan. Penelitian ini juga menemukan bahwa transformasi digital melalui aplikasi OpenSID telah mulai diterapkan untuk mempercepat pelayanan publik, meskipun masih terdapat kendala berupa keterbatasan infrastruktur dan keterampilan teknologi di kalangan perangkat desa. Selain itu, BUMDes berperan sebagai pendorong ekonomi lokal, menciptakan peluang kerja, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Rekomendasi penelitian ini meliputi peningkatan infrastruktur digital, pelatihan berkelanjutan bagi perangkat desa, dan penguatan kolaborasi antara pemerintah desa dan masyarakat. Dukungan kebijakan dari pemerintah pusat dan daerah juga diperlukan untuk menciptakan tata kelola desa yang lebih efektif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Strategi Manajemen, Pelayanan Publik, dan Transformasi Digital

Abstract. This study aims to explore the management strategies implemented to improve the performance of village officials and the quality of public services in Pringgasele Village, East Lombok Regency. Using a descriptive qualitative approach, data were collected through structured interviews, participatory observations, and documentation. The findings reveal that management strategies are applied through five stages: planning, implementation, control, evaluation, and

human resource (HR) development. Community participation in forums such as Musyawarah Desa (Musdes) plays a crucial role in enhancing transparency and accountability in village governance. The study also found that digital transformation through the OpenSID application has been initiated to accelerate public services, although challenges remain, including limited infrastructure and technological skills among village officials. Additionally, Village-Owned Enterprises (BUMDes) serve as drivers of the local economy by creating job opportunities and improving community welfare. The study recommends improving digital infrastructure, providing continuous training for village officials, and strengthening collaboration between village governments and communities. Furthermore, policy support from the central and regional governments is essential to foster more effective and sustainable village governance..

Keywords: Management Strategy, Public Service, and Digital Transformation

Pendahuluan

Strategi manajemen memiliki peran yang sangat penting dalam tata kelola pemerintahan desa karena berfungsi meningkatkan efektivitas dan efisiensi administrasi lokal serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Antlöv et al., 2016; Atikah, 2023). Undang-Undang Desa tahun 2014 memberikan wewenang bagi kepala desa untuk mengelola sumber daya dan melaksanakan inisiatif pembangunan yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat. Perencanaan yang matang, pelaksanaan yang tepat, serta evaluasi secara berkala menjadi komponen kunci dalam mencapai transparansi dan akuntabilitas, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan publik (Herianti, 2021; Suhardi, 2023). Implementasi strategi manajemen di tingkat desa juga mencakup optimalisasi sumber daya lokal melalui pembentukan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes). Selain memberdayakan ekonomi, BUMDes memungkinkan desa untuk menciptakan jalur pembangunan berkelanjutan yang mampu mengatasi kemiskinan dan meningkatkan ekonomi lokal (Muslim, 2016; Sriyono et al., 2022). Dengan keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan program, tata kelola pemerintahan desa menjadi lebih partisipatif dan efektif dalam mendukung pembangunan holistik (Batubara et al., 2020).

Desa-desanya di Indonesia sering menghadapi kendala dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik akibat terbatasnya sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi yang memadai. Transformasi digital dalam pelayanan publik menjadi solusi penting untuk memastikan layanan yang lebih efisien dan responsif (Prihatin et al., 2023; Rahman et al., 2021). Dalam konteks ini, pemerintah desa harus beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan menyediakan layanan yang transparan, cepat, dan inklusif. Namun, keterbatasan kemampuan perangkat desa dalam

menggunakan teknologi informasi menjadi tantangan yang signifikan. Pelatihan dan pengembangan kapasitas menjadi esensial untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia (Niron, 2023). Sinergi antara perangkat desa dan masyarakat, terutama melalui musyawarah perencanaan pembangunan (Musrenbang), memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan desa (Pradhana, 2023; Setiajit, 2023). Inovasi dan kolaborasi menjadi elemen penting dalam mengatasi tantangan yang dihadapi desa-desa di Indonesia.

Kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi yang kuat berperan penting dalam meningkatkan kinerja perangkat desa. Pemimpin desa yang efektif tidak hanya memberikan arahan dan motivasi kepada bawahannya tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kolaborasi dan inovasi (Puspita & Putra, 2023; Supardi & Anshari, 2022). Selain itu, budaya organisasi yang positif akan mendorong keterlibatan aktif dari setiap anggota, meningkatkan komitmen, dan mengurangi resistensi terhadap perubahan (Febriana, 2019; Melshaf & Tunjungsari, 2023). Infrastruktur yang memadai juga memainkan peran penting dalam mendukung keberhasilan strategi manajemen di tingkat desa. Keterbatasan sarana dan prasarana, seperti transportasi dan jaringan internet, dapat menghambat kinerja perangkat desa dalam memberikan layanan yang optimal (Nurjanah & Iswanto, 2022; Zein, 2021). Investasi dalam infrastruktur dan teknologi menjadi prioritas penting agar desa dapat menjalankan layanan publik secara efektif dan efisien (Rahmadi & Setyaka, 2022). Selain aspek teknis dan kepemimpinan, kolaborasi dengan masyarakat juga penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik desa. Penerapan teknologi informasi, seperti sistem administrasi online, memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan dan memberikan umpan balik, yang pada gilirannya memperkuat akuntabilitas pemerintah desa, dengan demikian keterlibatan masyarakat dan pemanfaatan teknologi secara optimal merupakan kunci keberhasilan strategi manajemen di tingkat desa.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik desa masih menghadapi berbagai kendala. Meskipun aplikasi seperti OpenSID telah diterapkan di beberapa desa, adopsi teknologi tersebut sering kali belum optimal karena keterbatasan keterampilan dan pemahaman perangkat desa (Irwansyah, 2021; Sakir et al., 2022). Ketergantungan pada pendekatan konvensional dalam tata kelola desa masih kuat, sehingga proses digitalisasi berjalan lambat (Lutfi & Nath, 2023). Kendala lain yang diidentifikasi adalah minimnya pelatihan bagi perangkat desa untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam menggunakan teknologi informasi. Tanpa pelatihan yang memadai, potensi teknologi

dalam mendukung pengelolaan desa tidak dapat dimanfaatkan secara optimal (Nugraha et al., 2023). Di samping itu, infrastruktur yang kurang memadai seperti keterbatasan akses internet dan peralatan IT juga menjadi hambatan signifikan (Rahmadi & Setyaka, 2022; Zein, 2021), dengan demikian kesenjangan penelitian terletak pada kurangnya studi yang mengeksplorasi integrasi antara strategi manajemen dan transformasi digital di desa-desa Indonesia. Fokus pada peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan pengembangan infrastruktur yang berkelanjutan menjadi area penting yang perlu diteliti lebih lanjut untuk mencapai tata kelola desa yang efektif dan responsif.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi strategi manajemen dalam meningkatkan kinerja perangkat desa di Desa Pringgasela, Lombok Timur. Fokus utamanya adalah mengidentifikasi tahapan strategi yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, dan pengembangan sumber daya manusia. Selain itu, penelitian ini berupaya menggali faktor-faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi implementasi strategi manajemen di tingkat desa. Kebaruan dari penelitian ini terletak pada penekanan pada kolaborasi antara perangkat desa dan masyarakat, serta integrasi teknologi dalam pelayanan publik. Penelitian ini juga menawarkan wawasan tentang pentingnya pelatihan berkelanjutan bagi perangkat desa untuk memaksimalkan penggunaan teknologi digital dalam tata kelola desa. Lingkup penelitian mencakup evaluasi terhadap strategi manajemen yang diterapkan di Desa Pringgasela dan relevansinya dalam konteks desa-desa lain di Indonesia. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi dalam mengembangkan model tata kelola desa yang lebih efektif dan efisien, serta menjadi acuan bagi pemangku kepentingan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa (Marsanty, 2023; Reu & Lasdi, 2021).

”.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami strategi manajemen dalam meningkatkan kinerja perangkat desa di Desa Pringgasela, Kecamatan Pringgasela, Kabupaten Lombok Timur. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali fenomena yang terjadi secara mendalam melalui wawancara dan observasi langsung di lapangan (Anggito & Setiawan, 2018; Hardani et al., 2020). Dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai instrumen utama yang terlibat secara aktif dalam proses pengumpulan dan analisis data (Satori, 2017). Metode ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman komprehensif tentang dinamika internal pemerintahan desa, termasuk

kendala yang dihadapi dan faktor pendukung yang berperan dalam peningkatan kinerja perangkat desa. Jenis penelitian ini juga memungkinkan eksplorasi secara fleksibel terhadap fenomena sosial dan kontekstual yang relevan dengan tata kelola pemerintahan di tingkat desa.

Sampel dalam penelitian ini adalah perangkat desa dan masyarakat Desa Pringgasela, termasuk kepala desa, sekretaris desa, kepala dusun, serta tokoh masyarakat dan pemuda setempat. Sampel dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik pemilihan informan yang dianggap memiliki wawasan dan pengalaman terkait strategi manajemen yang diterapkan di desa dan dalam penelitian ini sampel terdiri dari 10 informan utama. Prosedur pengumpulan data dilakukan melalui beberapa tahapan: a) Observasi Lapangan, peneliti melakukan observasi langsung terhadap kegiatan pelayanan publik di kantor desa dan berpartisipasi dalam beberapa kegiatan harian perangkat desa. b) wawancara Terstruktur, wawancara mendalam dilakukan dengan kepala desa dan perangkat desa lainnya untuk mendapatkan data primer mengenai strategi manajemen, serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya (Ma'ruf & Sulaeman, 2021). c) dokumentasi, Peneliti juga mengumpulkan dokumen pendukung seperti peraturan desa, laporan musyawarah desa dan data kinerja perangkat desa sebagai data sekunder.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara dan lembar observasi. Pedoman wawancara dirancang untuk mengarahkan peneliti dalam menggali informasi terkait aspek perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, dan sumber daya manusia yang diterapkan dalam strategi manajemen desa. Lembar observasi digunakan untuk mencatat aktivitas sehari-hari perangkat desa, termasuk interaksi antara perangkat desa dan masyarakat, serta penggunaan sarana dan prasarana seperti komputer dan internet. Selain itu, peneliti juga menggunakan checklist dokumentasi untuk memastikan bahwa semua dokumen penting telah terkumpul, seperti RPJM desa, hasil musyawarah dusun, dan laporan kinerja perangkat desa. Instrumen tersebut dirancang agar data yang dikumpulkan bersifat lengkap dan sistematis, sesuai dengan prinsip penelitian kualitatif.

Tahapan analisis data dalam penelitian ini mengikuti model Miles dan Huberman yang melibatkan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan yang terbagi dalam dua tahapan: a) reduksi data, data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dipilih dan disaring untuk memfokuskan pada informasi yang relevan dengan tujuan penelitian, misalnya data yang tidak berkaitan langsung dengan strategi manajemen dan pelayanan publik akan dikeluarkan dari analisis. b) penyajian data, data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk tabel, diagram, dan narasi deskriptif untuk memudahkan interpretasi dan

pemahaman. Tabel di bawah ini menunjukkan ringkasan tahapan strategi manajemen yang diimplementasikan oleh perangkat desa Pringgasela:

Tabel 1. Tahapan Analisis Data

Tahapan Strategi Manajemen	
Tahapan	Keterangan
Perencanaan	Melibatkan musyawarah desa dan penyusunan RPJM Desa
Pelaksanaan	Dilakukan melalui dua tahap: persiapan dan implementasi
Pengendalian	Masyarakat dan BKD berperan dalam pengawasan kegiatan
Evaluasi	Mengevaluasi kinerja perangkat desa dan layanan publik
SDM	Fokus pada pengembangan keterampilan perangkat desa

Hasil dan Pembahasan

Paparan hasil penelitian data diperoleh peneliti melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mendapatkan informasi tentang strategi manajemen yang dijalankan dalam meningkatkan pelayanan kinerja perangkat desa pada kantor Desa Pringgasela, Kecamatan Pringgasela, Kabupaten Lombok Timur.

Hasil wawancara dengan Azizan Zohri, S.T selaku Kepala Desa Pringgasela pada tanggal 18, Maret 2024, diperoleh informasi sebagai berikut: "Strategi Manajemen proses yang dijalankan perangkat desa yang pertama, adalah meningkatkan dan memberikan pengarahan kesadaran dari makna pentingnya disiplin, berbicara baik pelayanan apapun itu makna pentingnya disiplin. Perangkat desa tidak disiplin, maka semua pekerjaan itu maupun pelayanan yang diberikan akan menjadi tidak maksimal, akan tidak sesuai dengan apa yang sudah direncanakan"

Hasil wawancara dengan Indra Bakti, S.Pd selaku Kepala Wilayah Dusun Tempasan Desa Pringgasela pada tanggal 18, Maret 2024, diperoleh informasi sebagai berikut: "Strategi Manajemen proses yang dijalankan dalam Kepala Kewilayahan biasanya dilakukan dari Kepala Desa memberikan pengarahan terkait permasalahan atau juga

bisa dari masyarakat dalam memberikan pelayanan bisa diarahkan artinya bisa dilakukan oleh Kepala wilayah itu sendiri, oleh karena itu kita bekerja sama secara kolektif”

Hasil wawancara dengan Imam Sahjaya selaku Sekretaris Desa Pringgasela pada tanggal 19, Maret 2024, diperoleh informasi sebagai berikut: “Strategi manajemen yang dijalankan sudah ada standar-standar berdasarkan aturan desa yang sudah dilakukan, melihat zaman yang sekarang mau tidak mau untuk meningkatkan pelayanan harus maju ke digital untuk sekarang, artinya pelayanan-pelayanan ke masyarakat mudah, cepat, dan efisien ke masyarakat”

Hasil wawancara dengan Samsuri, S.Pd selaku Ketua BPD Desa Pringgasela pada tanggal 19, Maret 2024, diperoleh informasi sebagai berikut: “Strategi manajemen yang dijalankan perangkat desa biasanya memberikan program berbentuk alat untuk pelayanan, agar meningkatkan pelayanan kinerja perangkat desa biasanya pengadaan komputer, pengadaan alat-alat print yang baru yang lebih memadai secara digital lebih informatif, dan juga ada spanduk/papan informasi yang dipasang agar masyarakat mengetahui persyaratan apa saja yang dibutuhkan sehingga masyarakat mudah membaca dan memahami, sehingga informasi diberikan lebih efisien”

Hasil wawancara dengan Ardi Zarahani Lillahi Ramadhani, S.M selaku Ketua Karang Taruna Desa Pringgasela sekaligus Duta Digital Lombok Timur pada tanggal 22, Maret 2024 diperoleh informasi sebagai berikut: “Strategi manajemen yang dijalankan perangkat desa pringgasela dalam meningkatkan pelayanan, didesa pringgasela proses manajemen masih sederhana bisa dikatakan bersifat konvensional. Konvensional dalam hal ini inovasi manajemen pelayanannya masih lama, belum ada inovasi-inovasi yang baru menyentuh digitalisasi. Hanya didesa masih menggunakan aplikasi *open SID* (sistem informasi desa), sebuah aplikasi yang berbasis *website* yang bertujuan adalah bagaimana mengarahkan masyarakat untuk mengurus administrasi pelayanan dan juga melalui online”

Hasil wawancara dengan M. Toyyib selaku Ketua BKD Desa Pringgasela pada tanggal 22, Maret 2024 diperoleh informasi sebagai berikut: “Strategi manajemen yang dijalankan menurut pandangan BKD sendiri, BKD melihat kinerja pemerintah desa saling mendukung dan mengarahkan satu sama lain karena BKD terlibat juga, kami dapat membantu untuk mengarahkan apabila masyarakat yang datang meminta pelayanan, kami menginstruksikan atau mengarahkan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dan perangkat desa lainnya juga mengsupport kami sebagai BKD untuk berkerja sesuai aturan karena BKD juga ada waktu piket dikantor desa”

Penerapan Strategi Manajemen dalam Pelayanan Publik Desa. Penelitian ini mengungkap bahwa strategi manajemen di Desa Pringgasela dilakukan melalui lima tahap utama, yaitu perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, dan pengembangan sumber daya manusia (SDM). Tahapan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kinerja perangkat desa. Sejalan dengan konsep *good governance*, pemerintah desa mengutamakan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam proses perencanaan dan implementasi program (Ishak, 2022; Kurniawati, 2023). Musyawarah Desa (Musdes) dan Musyawarah Dusun (Musdus) menjadi forum partisipatif yang memungkinkan masyarakat terlibat dalam pengambilan keputusan dan evaluasi program. Tahap perencanaan melibatkan penetapan prioritas pembangunan melalui RPJM Desa, yang dilaksanakan dalam periode kepemimpinan 2023-2029. Pelaksanaan program dilakukan secara bertahap, dengan melibatkan masyarakat lokal dalam kegiatan konstruksi guna memutar ekonomi di dalam desa itu sendiri. Pada tahap pengendalian, peran Badan Keamanan Desa (BKD) dan masyarakat sangat penting dalam mengawasi kinerja perangkat desa dan memastikan akuntabilitas setiap kegiatan. Evaluasi berkala dilakukan untuk mengukur efektivitas strategi yang diterapkan dan memperbaiki kekurangan yang ditemukan (Azzahra, 2023; Yustiari, 2019). Peningkatan SDM menjadi komponen penting dalam strategi manajemen di Pringgasela. Pelatihan dan pengembangan keterampilan bagi perangkat desa difokuskan untuk meningkatkan kompetensi dalam penggunaan teknologi digital seperti aplikasi OpenSID. Hal ini penting agar pelayanan publik dapat dilakukan lebih cepat dan efisien, sejalan dengan tren digitalisasi dalam pemerintahan desa (Rahman et al., 2021).

Faktor pendukung dan penghambat strategi manajemen dalam meningkatkan pelayanan kinerja perangkat desa pada kantor Desa Pringgasela, Kecamatan Pringgasela, Kabupaten Lombok Timur.

Hasil wawancara dengan Azizan Zohri, S.T selaku Kepala Desa Pringgasela pada tanggal 18, Maret 2024, diperoleh informasi sebagai berikut: "faktor pendukungnya adalah memberikan jaminan-jaminan sosial kepada perangkat desa, jaminan kesehatan dan jaminan kesejahteraan. Kemudian faktor penghambatnya adalah minim karena mobilitas atau kendaraan dinas masih berkurang dan terbatas karena tidak bisa menggunakan dana desa"

Hasil wawancara dengan Indra Bakti, S.Pd selaku Kepala Wilayah dusun tempasan pada tanggal 18, Maret 2024, diperoleh informasi sebagai berikut: "faktor pendukungnya adalah salah satunya penggunaan Hp Android artinya masyarakat paham akan penggunaan dari Hp agar lebih memudahkan dalam mendata seperti kegunaan dalam mendokumentasikan contoh kartu keluarga tinggal dikirim kepada kepala wilayah sehingga itu menjadi lebih cepat. Kemudian faktor penghambatnya tidak ada komputer khusus kepala wilayah dalam melakukan tugas-tugasnya menjadi terhambat karena harus menunggu komputer lain yang sedang digunakan oleh perangkat desa yang bertugas, sehingga perlu disiapkan komputer khusus kepala wilayah"

Hasil wawancara dengan Imam Sanjaya selaku Sekretaris Desa Pringgasela pada tanggal 19, Maret 2024, diperoleh informasi sebagai berikut: "faktor pendukung kami cukup banyak, dengan adanya teknologi-teknologi dalam pelayanan seperti komputer, printer, internet artinya cukup untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Kemudian faktor penghambatnya untuk perangkat desa dalam menguasai alat pendukung tersebut masih belum maksimal tentu dengan ini memberikan pelatihan terhadap penggunaan alat pendukung perangkat desa"

Hasil wawancara dengan Samsuri, S.Pd selaku Ketua BPD Desa Pringgasela pada tanggal 19, Maret 2024, diperoleh informasi sebagai berikut: “faktor pendukungnya seperti biasanya mulai sistem *online* perlu lebih pengadaan *wifi* dalam mendukung pelayanan mulai ditahun ini harus ada *wifi* nya karena sistem *online*, kemudia faktor penghambatnya seperti biasa untuk pelayanan sudah maksimal Cuma lokasi atau tempat dalam memberikan pelayanan masih kurang nyaman.

Hasil wawancara bersama Ardi Zarahani Lillahi Ramadhani, S.M selaku Ketua Karang Taruna Desa Pringgasela sekaligus Duta Digital Lombok Timur, pada tanggal 22, Maret 2024, diperoleh informasi sebagai berikut: “faktor pendukungnya pertama dari segi dana desa yang sangat banyak, dana desa yang mempuni, kemudian dari segi fasilitas, akses informasi sangat mudah dan banyak aplikasi pendukung lainnya seandainya kita mau digitalisasi pelayanan ke masyarakat rata-rata sudah punya Hp itu salah satu pendukung, kemudian faktor penghambatnya bagaimana kebijakan yang menjadi tantangan, kemauan, kemudian faktor penghambat lainnya kurangnya *upgrade skills* pemerintah desa dalam meningkatkan kapasitas itu masih minim”

Hasil wawancara bersama M. Toyiyib selaku Ketua BKD Desa Pringgasela pada tanggal 22, Maret 2024, diperoleh informasi sebagai berikut: “faktor pendukung kami (BKD) cepat mendapat informasi dari perangkat desa setempat, yang terjadi seperti apa, perkembangan yang berlaku setiap hari, kemudian faktor penghambatnya kebanyakan itu bersifat *saudaya* (*sukarela*), karena kalau kami menghitung penghasilan atau intensif (*gaji*) itu tidak seberapa. Cuma kami BKD minta itu saja ke pemerintah desa, tapi karena pemerintah desa tidak bisa berbuat apa-apa karena itu sudah ada aturannya, jadi kami hanya mengeluarkan tenaga lebih secara *saudaya* (*sukarela*) demi keamanan untuk mengawasi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat”

I.

Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Strategi Manajemen. Penelitian mengidentifikasi beberapa faktor pendukung, di antaranya kepemimpinan yang kuat, budaya organisasi positif, motivasi tinggi, dan peningkatan kapasitas SDM. Kepemimpinan kepala desa di Pringgasela berperan dalam mengarahkan perangkat desa untuk mencapai tujuan bersama dan meningkatkan koordinasi dalam menjalankan program (Puspita & Putra, 2023; Supardi & Anshari, 2022). Budaya organisasi yang terbuka dan kolaboratif juga meningkatkan efektivitas kerja tim dan memperkuat komitmen perangkat desa dalam memberikan layanan terbaik kepada masyarakat (Melshaf & Tunjungsari, 2023). Terdapat hambatan berupa keterbatasan infrastruktur dan kendala dalam penguasaan teknologi oleh beberapa perangkat desa. Kurangnya perangkat komputer khusus untuk kepala wilayah, keterbatasan koneksi internet, serta kurangnya pelatihan teknis menjadi tantangan dalam optimalisasi pelayanan publik (Nurjanah & Iswanto, 2022; Zein, 2021). Meski beberapa program digital telah diterapkan, seperti aplikasi OpenSID, keterbatasan keterampilan teknologi masih menjadi penghalang utama. Oleh karena itu, dibutuhkan dukungan berupa pelatihan dan pengadaan infrastruktur yang memadai agar transformasi digital dapat berjalan dengan optimal (Indriyati, 2024; Setyawan, 2023).

Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik Desa. Transformasi digital di Desa Pringgasela, meskipun masih dalam tahap awal, berperan penting dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan publik. Aplikasi *OpenSID* memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan administrasi secara daring, seperti pengurusan surat dan dokumen. Dengan demikian, masyarakat tidak lagi harus datang langsung ke kantor desa, yang pada akhirnya menghemat waktu dan biaya (Arthamevia, 2023). Transformasi ini sejalan dengan tren global penerapan e-government, yang bertujuan untuk meningkatkan akuntabilitas dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat (Dillon et al., 2013; Yu et al., 2019). Namun, seperti di banyak desa lain di Indonesia, implementasi digitalisasi di Pringgasela menghadapi beberapa kendala, terutama terkait infrastruktur dan keterampilan SDM (Rohman, 2024). Kurangnya jaringan internet yang stabil dan keterbatasan perangkat teknologi menghambat kelancaran pelayanan digital. Oleh karena itu, dukungan dari pemerintah pusat dan daerah dalam bentuk peningkatan infrastruktur dan penyediaan pelatihan sangat dibutuhkan (Indriyati, 2024). Pelatihan pengarsipan berbasis e-modul adalah salah satu contoh program yang dapat membantu perangkat desa meningkatkan kompetensi mereka (Illahi, 2024).

Kolaborasi dengan Masyarakat dan Pengembangan Ekonomi Desa. Kolaborasi antara perangkat desa dan masyarakat menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan pembangunan ekonomi di Pringgasela. Partisipasi aktif masyarakat dalam perencanaan dan pengawasan program desa memperkuat rasa memiliki dan tanggung jawab bersama terhadap keberhasilan program (Christmann, 2024; Sarjiyanto, 2022). Hal ini tercermin dalam pelaksanaan musyawarah desa, di mana masyarakat diberi ruang untuk menyampaikan aspirasi dan mengawasi pelaksanaan program (Marsanty, 2023; Rahmawati, 2023). Pemerintah desa juga mengembangkan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) untuk mendukung pemberdayaan ekonomi masyarakat. Melalui BUMDes, desa dapat menciptakan lapangan kerja dan mengoptimalkan potensi ekonomi lokal, seperti usaha kerajinan dan pertanian (Abdullah et al., 2013; Sinaga et al., 2022). Program BUMDes ini tidak hanya meningkatkan pendapatan masyarakat, tetapi juga memperkuat kemandirian ekonomi desa. Contoh keberhasilan model pemberdayaan ini dapat dilihat pada beberapa desa wisata di Indonesia yang mampu memanfaatkan pariwisata untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Achmad et al., 2023).

Rekomendasi dan Implikasi Praktis Penelitian ini mengusulkan beberapa rekomendasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik di Desa Pringgasela. Pertama, pemerintah desa perlu meningkatkan infrastruktur dan sarana teknologi, seperti komputer dan jaringan internet, agar pelayanan digital dapat berjalan optimal (Rohman, 2024). Kedua, pelatihan berkelanjutan bagi perangkat desa harus menjadi prioritas, terutama dalam penguasaan aplikasi teknologi informasi dan pengarsipan digital (Illahi, 2024). Selain itu, penting untuk terus mendorong partisipasi masyarakat dalam setiap tahap pembangunan desa, termasuk melalui musyawarah dan pengawasan partisipatif. Kolaborasi antara perangkat desa dan masyarakat tidak hanya meningkatkan transparansi tetapi juga memperkuat akuntabilitas pemerintah desa (Azzahra, 2023; Salam, 2023). Dalam konteks pengembangan ekonomi, desa dapat memperluas peran BUMDes dan mengeksplorasi potensi ekonomi lain, seperti pariwisata dan usaha kreatif berbasis masyarakat (Thoyyibah & Muharram, 2020), dengan demikian keberlanjutan pembangunan ekonomi desa dapat terwujud melalui integrasi antara pemberdayaan masyarakat dan inovasi pelayanan publik.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penerapan strategi manajemen yang efektif di Desa Pringgasela meliputi lima tahapan

penting: perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, dan pengembangan sumber daya manusia (SDM). Setiap tahap berperan penting dalam meningkatkan kinerja perangkat desa dan kualitas pelayanan publik. Strategi manajemen yang diterapkan menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dan transparansi menjadi elemen kunci dalam mendukung keberhasilan program pembangunan desa. Transformasi digital melalui aplikasi seperti OpenSID telah mulai diterapkan untuk meningkatkan efisiensi layanan, meskipun masih terdapat kendala terkait infrastruktur dan keterampilan teknologi di kalangan perangkat desa. Selain itu, kolaborasi antara perangkat desa dan masyarakat dalam perencanaan dan pengawasan program publik sangat penting untuk meningkatkan akuntabilitas dan memperkuat rasa memiliki terhadap program-program desa. Pengembangan ekonomi melalui Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) juga berperan dalam menciptakan lapangan kerja dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat setempat. Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala, seperti kurangnya sarana teknologi, keterbatasan koneksi internet, dan keterampilan teknis yang belum optimal di kalangan perangkat desa. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah strategis untuk mengatasi kendala ini agar transformasi digital dan inovasi pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif.

Agar Desa Pringgasela dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat kinerja perangkat desa, beberapa langkah strategis perlu dilakukan. Pengembangan infrastruktur teknologi menjadi prioritas utama, dengan memastikan tersedianya perangkat seperti komputer dan printer serta akses internet yang memadai. Hal ini penting untuk mendukung optimalisasi sistem informasi digital seperti OpenSID, sehingga pelayanan dapat diberikan secara lebih cepat, transparan, dan efisien. Selain itu, peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan berkelanjutan sangat diperlukan, khususnya dalam penguasaan teknologi informasi dan keterampilan administrasi digital. Dengan meningkatkan kompetensi perangkat desa, diharapkan layanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih efektif dan responsif terhadap perkembangan teknologi. Pemberdayaan masyarakat juga harus terus didorong dengan melibatkan mereka secara aktif dalam setiap tahap pembangunan, termasuk dalam perencanaan dan pengawasan program melalui forum-forum seperti Musdes dan Musdus. Partisipasi aktif masyarakat akan memperkuat akuntabilitas dan transparansi dalam tata kelola desa, sekaligus meningkatkan rasa memiliki terhadap program-program desa. Di sisi lain, desa perlu memperkuat peran BUMDes untuk mendukung pengembangan ekonomi lokal dan menciptakan peluang kerja bagi masyarakat. Pengelolaan BUMDes yang baik akan memungkinkan desa memanfaatkan potensi lokal secara optimal dan

meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, kolaborasi antara perangkat desa, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya akan mempercepat pencapaian pembangunan ekonomi yang berkelanjutan. Terakhir, dukungan kebijakan dan pendampingan dari pemerintah pusat dan daerah sangat penting untuk mempercepat transformasi digital dan penguatan pelayanan publik di tingkat desa. Pemerintah daerah perlu memberikan akses terhadap pelatihan dan sumber daya yang relevan bagi perangkat desa, sekaligus menciptakan lingkungan yang kondusif bagi inovasi dan kolaborasi. Dengan mengimplementasikan langkah-langkah ini, diharapkan Desa Pringgasela dapat menjadi contoh tata kelola desa yang responsif dan berkelanjutan, sekaligus meningkatkan kualitas hidup masyarakat setempat.

Daftar Pustaka

- Abdullah, N. R. W., Mansor, N. B., & Hamzah, A. (2013). Keeping Ahead of the Game: Innovations and Challenges in E-Government in Malaysia. *The Economic and Labour Relations Review*, 24(4), 549–567. <https://doi.org/10.1177/1035304613508868>
- Achmad, W., Chuang, Hsiu. M., Gunawan, U. P., Nadila, D., & Maulana, I. (2023). Community Empowerment Through the Development of the Cisaat Tourism Village, Subang Regency. *Ilomata International Journal of Social Science*, 4(1), 30–39. <https://doi.org/10.52728/ijss.v4i1.642>
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). Metodologi penelitian kualitatif. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Antlöv, H., Wetterberg, A., & Dharmawan, L. (2016). Village Governance, Community Life, and the 2014 Village Law in Indonesia. *Bulletin of Indonesian Economic Studies*, 52(2), 161–183. <https://doi.org/10.1080/00074918.2015.1129047>
- Arthamevia, V. (2023). Analisis Inovasi Layanan Berbasis Website Sipentolmanis (Sistem Pelayanan Terpadu Online Kecamatan Jetis) Di Kabupaten Mojokerto. *Publika*, 2351–2364. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n3.p2351-2364>
- Atikah. (2023). Village Financial Management Strategy in Improving Village Financial Performance in Bogor District. *Jurnal Manajemen*, 14(3), 364–377. <https://doi.org/10.32832/jm-uika.v14i3.14331>
- Azzahra, A. (2023). Implementation of Good Governance in Public Services at Local Government. *International Journal of Social Service and Research*, 3(7), 1899–1906. <https://doi.org/10.46799/ijssr.v3i7.594>
- Batubara, C., Harahap, I., & Marpuah, S. (2020). The Impact of Village Funds on Enhancing Welfare of North Maluku Communities Using Falah Approach. *Ikonomika*, 5(2), 205–230. <https://doi.org/10.24042/febi.v5i2.6985>
- Christmann, G. (2024). Socially Innovative Initiatives in Deprived Rural Areas of Germany, Ireland and Portugal: Exploring Empowerment and Impact on Community Development. *Societies*, 14(5), 58. <https://doi.org/10.3390/soc14050058>
- Dillon, S., Deakins, E., Beverungen, D., Kohlborn, T., Hofmann, S., & Räckers, M. (2013). *Local E-Government Transformation—An International Comparison*. <https://doi.org/10.5220/0004367803610367>
- Febriana, A. (2019). Kepemimpinan Pelayanan, Budaya Organisasi Dan Pengaruhnya Pada Proaktivitas Dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*, 4(1), 52–64. <https://doi.org/10.33633/jpeb.v4i1.2361>

- Hardani, Assoc. P., Ustiawaty, J., Andriani, H., Istiqomah, ria, Sukmana, D., Fardani, R., Auliya, N., & Utami, E. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*.
- Herianti, E. (2021). The Role of Village Fund Allocation (ADD) in Improving Community Welfare Through Village Potential. *Jurnal Tata Kelola Dan Akuntabilitas Keuangan Negara*, 99–115. <https://doi.org/10.28986/jtaken.v8i1.752>
- Illahi, A. D. N. (2024). Meningkatkan Kompetensi Pengarsipan Perangkat Desa Melalui E-Modul Untuk Optimalisasi Pelayanan Masyarakat. *Jiip - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(2), 1280–1286. <https://doi.org/10.54371/jiip.v7i2.3352>
- Indriyati, I. (2024). Bimbingan Teknis (BIMTEK) Inovasi Pelayanan Publik Bagi Pemerintah Desa/Kelurahan Di Kantor Kelurahan Fontein Kota Kupang. *Bakti Cendana*, 7(1), 83–91. <https://doi.org/10.32938/bc.7.1.2024.83-91>
- Irwansyah, I. (2021). Digital Village: Service, Togetherness, and SDGs. *Iop Conference Series Earth and Environmental Science*, 940(1), 012058. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/940/1/012058>
- Ishak, D. (2022). Public Services to Achieve Good Governance in Indonesia. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 18–25. <https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.4>
- Kurniawati, R. (2023). Analysis of Public Policy Implementation on Bureaucracy Transformation Post Covid-19 Pandemic in Garut District. *Dia Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 21(01), 410–421. <https://doi.org/10.30996/dia.v21i01.8024>
- Lutfi, Moch., & Nath, G. G. (2023). Building a Digital Village to Improve Services and Independence of Village Communities After the Covid-19 Pandemic. *Soeropati*, 5(2), 160–169. <https://doi.org/10.35891/js.v5i2.4033>
- Marsanty, D. A. (2023). Inovasi Kolaboratif Pada Kepemimpinan Bapa Raja Dalam Masa Krisis COVID-19 Di Bumi Raja-Raja. *Matra Pembaruan*, 7(2), 137–150. <https://doi.org/10.21787/mp.7.2.2023.137-150>
- Ma'ruf, A., & Sulaeman, S. (2021). “Strategi Pengembangan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Industri Tempe (Studi Kasus Pada Home Industri Tempe Batur Di Desa Jelantik).” <https://ejournal.mandalanursa.org/index.php/JISIP/article/view/2646>
- Melshaf, & Tunjungsari, H. K. (2023). Pengaruh Kepemimpinan Karismatik, Budaya Organisasi, Dan Strategic Flexibility Terhadap Kinerja Perusahaan Dengan Ketidakpastian Lingkungan Usaha Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 7(1), 187–198. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v7i1.22485>
- Muslim, A. (2016). Economic Community Empowerment Through Tourist Village Development. *Mimbar Jurnal Sosial Dan Pembangunan*, 32(2), 343. <https://doi.org/10.29313/mimbar.v32i2.1839>
- Niron, E. S. (2023). Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pelatihan Merancang Peraturan Desa Secara Mandiri Di Desa Lamabelawa Kecamatan Witihamo Kabupaten Flores Timur. *Jurnal Kreativitas Pengabdian Kepada Masyarakat (Pkm)*, 6(11), 5023–5036. <https://doi.org/10.33024/jkpm.v6i11.12395>
- Nugraha, F., Diana, D. L. F., Utomo, A. P., & Wibowo, B. C. (2023). Implementasi Pengelolaan Dokumen Dan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Kedungwaru Kecamatan Karanganyar, Demak. *Abdine Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 97–104. <https://doi.org/10.52072/abdine.v3i1.533>
- Nurjanah, A., & Iswanto, I. (2022). Pemberdayaan Masyarakat Peduli Bencana Ummc Desa Umbul Harjo Sleman Yogyakarta. *Prosiding Seminar Nasional Program Pengabdian Masyarakat*. <https://doi.org/10.18196/ppm.47.723>
- Pradhana, Y. (2023). Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Masyarakat Di Desa Pamegarsari Kabupaten Bogor Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Komunikasi (Jikom) Stikom Ima*, 15(02), 90. <https://doi.org/10.38041/jikom1.v15i02.271>

- Prihatin, P. S., Amri, P., & Wicaksono, A. (2023). Public Service Transformation Trough Digital-Based Services During Covid-19 Pandemic in Riau Province, Indonesia. *Otoritas Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13(1), 111–124. <https://doi.org/10.26618/ojip.v13i1.9861>
- Puspita, N. D., & Putra, I. G. S. (2023). Pengaruh Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jiip - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(5), 3099–3105. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i5.1970>
- Rahmadi, D., & Setyaka, V. (2022). Ketimpangan Agraria Dan Upaya Tata Kelola Sumber-Sumber Agraria Oleh Pemerintahan Nagari Pasca Uu Desa. *Menara Ilmu*, 16(2). <https://doi.org/10.31869/mi.v16i2.3786>
- Rahman, A. Z., Hanani, R., Warsono, H., Astuti, R. S., & Putranti, I. R. (2021). Disaster and New Adaptations: Digital Transformation in Public Services as an Impact of the COVID-19 Pandemic in Indonesia. <https://doi.org/10.4108/eai.21-10-2020.2311858>
- Rahmawati, E. (2023). Pengaruh Akuntabilitas Publik, Partisipasi Anggaran, Gaya Kepemimpinan Transaksional Dan Transformasional Terhadap Kinerja Manajerial Pemerintah Desa. *Jurnal Akuntansi Inovatif*, 1(2), 9–15. <https://doi.org/10.59330/jai.v1i2.9>
- Reu, F. M., & Lasdi, L. (2021). Determinan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Desa Di Kecamatan Tanawawo. *Studi Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 4(1), 38–59. <https://doi.org/10.21632/saki.4.1.38-59>
- Rohman, A. T. (2024). Implementasi Metode SDLC Dalam Transformasi Desa Melalui Inovasi Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Android. *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 12(1). <https://doi.org/10.23960/jitet.v12i1.3769>
- Sakir, S., Walinegoro, B. G., & Wahyuni, H. (2022). Designing a Village Information System Through Social Media Schemes and Website Prototypes in Trimulyo Village, Yogyakarta. *Kaibon Abhinaya Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 148–155. <https://doi.org/10.30656/ka.v4i2.4191>
- Salam, R. (2023). Improving Public Services in Realizing Good Governance in Indonesia. *Endless International Journal of Future Studies*, 6(2), 439–452. <https://doi.org/10.54783/endlessjournal.v6i2.192>
- Sarjiyanto, S. (2022). Moderating Effect of Social Capital on Community Empowerment and Economic Well-Being. *Jurnal Perspektif Pembiayaan Dan Pembangunan Daerah*, 9(6), 479–492. <https://doi.org/10.22437/ppd.v9i6.15325>
- Setiajit, S. B. (2023). Penerapan Sistem Administrasi Online Pada Masyarakat Desa Pacalan Berbasis Aplikasi Google. *Abdi Masya*, 4(2), 142–147. <https://doi.org/10.52561/abma.v4i2.278>
- Setyawan, I. A. (2023). Analisis Implementasi Program Dukcapil Smart Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. *Jurnal Agregasi Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 11(1), 91–110. <https://doi.org/10.34010/agregasi.v11i1.7144>
- Sinaga, T. K. N., Siswidiyanto, & Putra, F. (2022). Implementation of the E-Kelurahan Program in Improving Public Services in Kelurahan Koya Timur City of Jayapura. https://doi.org/10.2991/978-2-494069-07-7_53
- Sriyono, S., Nugroho, S. P., Soeprapto, A., & Sirait, A. (2022). Strategic Management Accounting for Village-Owned Enterprises in Indonesia. *Journal of International Conference Proceedings*, 5(5), 345–354. <https://doi.org/10.32535/jicp.v5i5.2042>
- Suhardi, U. U. (2023). The Effects of Good Governance Principles: Accountability, Transparency, and Participation on Public Trust in Village Funds Management. *International Journal of Social Science and Business*, 7(4), 1050–1060. <https://doi.org/10.23887/ijssb.v7i4.57648>

- Supardi & Anshari, A. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Tranformasional Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PTPN Ix Batujamus. *Jurnal Publikasi Manajemen Informatika*, 1(1), 85–95. <https://doi.org/10.55606/jupumi.v1i1.243>
- Thoyyibah, T., & Muharram, A. T. (2020). The Analysis Knowledge Management System of Electronic Government South Tangerang Based on Usability Evaluation Using SUMI (Software Usability Measurement Inventory). *Data Science Journal of Computing and Applied Informatics*, 4(1). <https://doi.org/10.32734/jocai.v4.i1-3203>
- Yu, Y., Li, M., & Wang, Y. (2019). The Influence of Satisfaction With Public Service on Residents' Subjective Well-Being. <https://doi.org/10.2991/iserss-19.2019.316>
- Yustiari, S. H. (2019). E-Government Innovation: E-Wadul Application for Better Public Service of Surabaya City. <https://doi.org/10.2991/aicobpa-18.2019.47>
- Zein, M. H. M. (2021). Manajemen Partisipatif: Sebuah Pendekatan Meningkatkan Peran Masyarakat Dalam Pembangunan Desa. *Journal of Administrative and Social Science*, 2(1), 01–15. <https://doi.org/10.55606/jass.v2i1.1023>