

Penguatan Kapasitas Aparatur Desa Melalui Pelatihan Perilaku Organisasi dan Pelayanan Prima

Syamsinah¹, Akmal Umar², Rahmatullah Lengato³, Mohamad Rizky Pakaya⁴,
Nuraini Manenelu⁵, Nurlaela Yusuf⁶

¹⁻⁶ Universitas Bina Mandiri Gorontalo

*Corresponding author

E-mail: syamsinah.ina@gmail.com*

Article History:

Received: July, 2026

Revised: July, 2026

Accepted: July, 2026

Abstract: Peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat desa sangat dipengaruhi oleh kapasitas aparatur desa dalam menjalankan tugas pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian, masih terdapat berbagai tantangan yang berkaitan dengan perilaku organisasi, komunikasi kerja, disiplin, profesionalisme, dan penerapan pelayanan prima yang dapat memengaruhi efektivitas pelayanan publik. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk memperkuat kapasitas aparatur Desa Butu, Kecamatan Tilongkabila, Kabupaten Bone Bolango melalui pelatihan perilaku organisasi dan pelayanan prima. Metode pelaksanaan kegiatan menggunakan pendekatan partisipatif yang meliputi penyampaian materi, simulasi pelayanan, dan sesi tanya jawab. Materi yang diberikan mencakup perilaku organisasi, komunikasi organisasi, kerja sama tim, etika kerja, profesionalisme aparatur, serta prinsip-prinsip pelayanan prima yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Simulasi pelayanan dilakukan untuk memberikan pengalaman praktis kepada peserta dalam menerapkan standar pelayanan yang cepat, tepat, ramah, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa peserta mengikuti seluruh rangkaian kegiatan dengan antusias dan aktif berpartisipasi dalam diskusi maupun simulasi. Kegiatan ini berhasil meningkatkan pemahaman aparatur desa mengenai pentingnya perilaku organisasi dalam mendukung efektivitas kerja serta penerapan pelayanan prima dalam pelayanan publik. Selain itu, peserta memperoleh wawasan baru terkait komunikasi pelayanan, etika kerja, dan strategi membangun hubungan yang harmonis dengan masyarakat. Kegiatan ini memberikan kontribusi positif terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan publik desa melalui penguatan kompetensi dan perubahan perilaku aparatur. Oleh karena itu, diperlukan program pendampingan dan pelatihan berkelanjutan agar hasil yang diperoleh dapat diimplementasikan secara konsisten dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional,

responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Keywords:

Kapasitas Aparatur Desa, Perilaku Organisasi, Pelayanan Prima, Pelayanan Publik, Pengabdian Kepada Masyarakat

Pendahuluan

Pemerintah desa merupakan garda terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berhadapan langsung dengan berbagai kebutuhan administrasi, sosial, dan pembangunan masyarakat. Keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan desa sangat ditentukan oleh kapasitas aparatur desa dalam menjalankan fungsi pelayanan secara profesional, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam era reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan yang semakin berorientasi pada pelayanan publik, aparatur desa dituntut tidak hanya memiliki kemampuan administratif, tetapi juga mampu menunjukkan perilaku kerja yang mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas. Aparatur desa sebagai ujung tombak pelayanan publik harus mampu beradaptasi dengan perubahan kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis serta tuntutan transparansi dan akuntabilitas yang semakin tinggi. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas aparatur desa menjadi salah satu prasyarat penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan desa yang efektif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Penguatan kapasitas tersebut tidak hanya mencakup aspek teknis dan administratif, tetapi juga aspek perilaku organisasi dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Rodiyah et al., 2020).

Peningkatan kapasitas aparatur desa telah menjadi agenda strategis dalam pembangunan desa di Indonesia. Berbagai program pemerintah terus diarahkan untuk memperkuat kompetensi sumber daya manusia aparatur desa agar mampu mengelola pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik secara lebih baik. Namun demikian, berbagai penelitian menunjukkan bahwa kapasitas aparatur desa masih menghadapi sejumlah tantangan, mulai dari keterbatasan kompetensi, lemahnya kemampuan manajerial, rendahnya pemahaman terhadap pelayanan publik, hingga kurang optimalnya budaya kerja organisasi. Kondisi tersebut berdampak pada kualitas pelayanan yang diterima masyarakat dan berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah desa. Dalam konteks ini, pengembangan kapasitas aparatur desa tidak dapat dilakukan secara parsial, melainkan harus dilakukan secara komprehensif melalui berbagai program pelatihan dan pendampingan yang berkelanjutan sehingga mampu menghasilkan perubahan

perilaku kerja yang nyata dalam organisasi pemerintahan desa (Aminah & Sutanto, 2018).

Salah satu aspek yang berpengaruh terhadap efektivitas penyelenggaraan pemerintahan desa adalah perilaku organisasi. Perilaku organisasi mencerminkan pola sikap, tindakan, komunikasi, dan interaksi yang ditunjukkan oleh individu maupun kelompok dalam suatu organisasi. Dalam lingkungan pemerintahan desa, perilaku organisasi yang baik dapat menciptakan suasana kerja yang harmonis, meningkatkan koordinasi antaraparatur, memperkuat disiplin kerja, serta mendukung terciptanya pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Sebaliknya, lemahnya perilaku organisasi dapat menimbulkan konflik internal, rendahnya produktivitas kerja, dan menurunkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Oleh sebab itu, pemahaman mengenai perilaku organisasi menjadi kebutuhan penting bagi aparatur desa sebagai bagian dari upaya membangun budaya kerja yang profesional dan berorientasi pada pelayanan publik (Kalesaran et al., 2024).

Selain perilaku organisasi, kualitas pelayanan publik juga menjadi indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan desa. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, transparan, mudah diakses, dan memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Dalam praktiknya, kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh prosedur dan sistem pelayanan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh sikap, etika, dan kemampuan komunikasi aparatur yang memberikan layanan. Masyarakat saat ini memiliki ekspektasi yang semakin tinggi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa sehingga aparatur dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang profesional dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, penerapan prinsip-prinsip pelayanan prima menjadi salah satu strategi yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa (Yatminiwati et al., 2023).

Berbagai hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas aparatur desa memiliki hubungan yang erat dengan peningkatan kualitas pelayanan publik. Penelitian yang dilakukan oleh Rahmadanita dan Wue (2024) menemukan bahwa program peningkatan kapasitas aparatur desa melalui pelatihan mampu meningkatkan efektivitas pelaksanaan fungsi pelayanan publik kepada masyarakat. Temuan tersebut menunjukkan bahwa investasi dalam pengembangan sumber daya manusia aparatur desa dapat memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan yang dihasilkan. Pelatihan yang dirancang sesuai kebutuhan aparatur mampu meningkatkan kompetensi, kepercayaan diri, dan kemampuan aparatur dalam

menghadapi berbagai tantangan pelayanan yang berkembang di masyarakat.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Rohman et al. (2024) menunjukkan bahwa pelatihan memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kompetensi aparatur desa. Namun demikian, keberhasilan pelatihan sangat dipengaruhi oleh motivasi individu dan dukungan organisasi yang mendorong implementasi hasil pelatihan dalam pekerjaan sehari-hari. Temuan ini menunjukkan bahwa program peningkatan kapasitas aparatur desa perlu dirancang tidak hanya untuk meningkatkan pengetahuan, tetapi juga untuk membentuk perilaku kerja yang mendukung perubahan organisasi secara berkelanjutan. Dengan demikian, pelatihan yang mengintegrasikan aspek perilaku organisasi dan pelayanan prima menjadi penting untuk menghasilkan aparatur yang kompeten sekaligus memiliki orientasi pelayanan yang kuat.

Hasil penelitian Kalesaran et al. (2024) juga memperlihatkan bahwa pelatihan peningkatan kapasitas mampu mendorong perubahan perilaku aparatur desa secara positif. Perubahan perilaku tersebut terlihat pada meningkatnya kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan bekerja sama, serta kesadaran untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Temuan ini memperkuat argumentasi bahwa keberhasilan peningkatan kapasitas aparatur tidak hanya diukur dari peningkatan pengetahuan, tetapi juga dari perubahan sikap dan perilaku kerja yang tercermin dalam kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pelatihan yang berfokus pada aspek perilaku organisasi memiliki relevansi yang tinggi dalam mendukung peningkatan kinerja aparatur desa.

Meskipun berbagai program peningkatan kapasitas telah banyak dilaksanakan, penelitian Merahabia dan Tebay (2022) menunjukkan bahwa implementasi pengembangan kapasitas aparatur pemerintah desa masih menghadapi berbagai kendala, antara lain keterbatasan anggaran, belum optimalnya program pelatihan yang berkelanjutan, serta rendahnya akses terhadap pengembangan kompetensi. Kondisi tersebut menyebabkan proses peningkatan kapasitas aparatur belum berjalan secara maksimal. Oleh sebab itu, diperlukan kontribusi dari berbagai pihak, termasuk perguruan tinggi, dalam mendukung peningkatan kapasitas aparatur desa melalui kegiatan edukasi, pelatihan, dan pendampingan yang berkelanjutan sebagai bagian dari implementasi Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Sebagai institusi yang memiliki tanggung jawab dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan pemberdayaan masyarakat, perguruan tinggi memiliki peran strategis dalam mendukung peningkatan kualitas sumber daya manusia di tingkat

desa. Melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat, perguruan tinggi dapat mentransformasikan hasil-hasil kajian akademik menjadi solusi praktis yang dapat diterapkan secara langsung oleh masyarakat dan aparat desa. Kegiatan pengabdian yang berorientasi pada peningkatan kapasitas aparat desa tidak hanya memberikan manfaat bagi mitra sasaran, tetapi juga menjadi sarana implementasi keilmuan yang relevan dengan kebutuhan masyarakat. Pendekatan ini sejalan dengan konsep pemberdayaan masyarakat yang menempatkan peningkatan kapasitas sebagai instrumen penting dalam menciptakan perubahan sosial yang berkelanjutan.

Berdasarkan hasil observasi awal dan koordinasi dengan Pemerintah Desa Butu, Kecamatan Tilongkabila, Kabupaten Bone Bolango, ditemukan bahwa aparat desa masih memerlukan penguatan kapasitas terutama dalam aspek perilaku organisasi, komunikasi pelayanan, etika kerja, disiplin, dan penerapan pelayanan prima. Kebutuhan tersebut muncul sebagai konsekuensi dari meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, dan profesional. Selain itu, aparat desa juga memerlukan penguatan pemahaman mengenai pentingnya membangun budaya kerja yang kolaboratif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan desa.

Atas dasar kondisi tersebut, tim pengabdian melaksanakan kegiatan “Penguatan Kapasitas Aparatur Desa melalui Pelatihan Perilaku Organisasi dan Pelayanan Prima” di Desa Butu, Kecamatan Tilongkabila, Kabupaten Bone Bolango. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan aparat desa dalam menerapkan perilaku organisasi yang positif serta prinsip-prinsip pelayanan prima dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui kegiatan ini diharapkan aparat desa mampu meningkatkan profesionalisme kerja, memperkuat kualitas pelayanan publik, membangun hubungan yang harmonis dengan masyarakat, serta mendukung terwujudnya pemerintahan desa yang efektif, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Metode

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dalam bentuk pelatihan partisipatif yang bertujuan untuk memperkuat kapasitas aparatur Desa Butu, Kecamatan Tilongkabila, Kabupaten Bone Bolango dalam memahami perilaku organisasi dan menerapkan pelayanan prima dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pendekatan pelatihan dipilih karena merupakan salah satu strategi yang efektif dalam meningkatkan kompetensi, keterampilan, dan perilaku kerja aparatur desa melalui proses pembelajaran yang terstruktur dan berorientasi pada kebutuhan lapangan. Pelaksanaan kegiatan diawali dengan tahap identifikasi kebutuhan melalui koordinasi bersama pemerintah desa untuk memetakan berbagai tantangan yang dihadapi aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil identifikasi menunjukkan bahwa aspek komunikasi organisasi, disiplin kerja, kerja sama tim, etika pelayanan, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat masih memerlukan penguatan. Berdasarkan kondisi tersebut, tim pengabdian menyusun materi pelatihan yang menitikberatkan pada pengembangan perilaku organisasi yang positif dan penerapan prinsip-prinsip pelayanan prima sebagai upaya meningkatkan kualitas tata kelola pelayanan publik desa. Pendekatan ini sejalan dengan temuan penelitian yang menyatakan bahwa peningkatan kapasitas aparatur desa melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi berkontribusi signifikan terhadap peningkatan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan desa dan kualitas pelayanan publik (Rodiyah et al., 2020; Rahmadanita & Wue, 2024).

Tahap pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui metode ceramah interaktif, diskusi kelompok, studi kasus, simulasi pelayanan, dan sesi tanya jawab. Metode ceramah digunakan untuk memberikan pemahaman konseptual mengenai perilaku organisasi, profesionalisme aparatur, etika kerja, komunikasi organisasi, serta prinsip-prinsip pelayanan prima. Selanjutnya, peserta dilibatkan dalam diskusi dan studi kasus yang mengangkat berbagai permasalahan pelayanan publik yang sering terjadi di lingkungan pemerintahan desa sehingga peserta dapat mengidentifikasi solusi yang sesuai dengan konteks lokal. Simulasi pelayanan dilakukan untuk memberikan pengalaman praktis kepada peserta dalam menerapkan standar pelayanan yang cepat, tepat, ramah, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Pendekatan pembelajaran partisipatif tersebut bertujuan agar peserta tidak hanya memahami materi secara teoritis, tetapi juga mampu menginternalisasi nilai-nilai pelayanan publik ke dalam praktik kerja sehari-hari. Model pelatihan yang menekankan keterlibatan aktif peserta terbukti mampu meningkatkan perubahan perilaku aparatur serta memperkuat kapasitas pelayanan publik di tingkat desa

(Kalesaran et al., 2024; Rohman et al., 2024).

Evaluasi kegiatan dilakukan secara deskriptif melalui observasi langsung terhadap partisipasi peserta, tingkat keterlibatan selama diskusi, kemampuan peserta dalam menjawab pertanyaan, serta respons yang ditunjukkan selama simulasi pelayanan. Selain itu, tim pelaksana juga melakukan refleksi bersama peserta untuk memperoleh umpan balik mengenai relevansi materi, manfaat kegiatan, dan peluang implementasi hasil pelatihan dalam lingkungan kerja pemerintahan desa. Evaluasi ini digunakan untuk mengidentifikasi perubahan pemahaman peserta terkait perilaku organisasi dan pelayanan prima serta sebagai dasar penyusunan rekomendasi tindak lanjut berupa pendampingan berkelanjutan. Pendekatan evaluatif tersebut penting karena pengembangan kapasitas aparatur desa tidak hanya ditentukan oleh pelaksanaan pelatihan semata, tetapi juga oleh keberlanjutan proses pembelajaran dan dukungan organisasi dalam mengimplementasikan kompetensi yang telah diperoleh. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan program capacity building aparatur desa sangat dipengaruhi oleh kesinambungan pelatihan, pendampingan, serta komitmen organisasi dalam mendorong perubahan perilaku dan peningkatan kualitas pelayanan publik (Rachmatsyah & Nenobais, 2023; Sutrisno & Murti, 2025).

Hasil

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat dengan tema *Penguatan Kapasitas Aparatur Desa melalui Pelatihan Perilaku Organisasi dan Pelayanan Prima* dilaksanakan di Kantor Desa Butu, Kecamatan Tilongkabila, Kabupaten Bone Bolango pada tanggal 13 Mei 2026. Kegiatan ini diikuti oleh aparatur desa dan unsur masyarakat yang memiliki keterkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa. Pelaksanaan kegiatan berlangsung sesuai dengan tahapan yang telah direncanakan, yaitu penyampaian materi, simulasi pelayanan, dan sesi tanya jawab. Selama kegiatan berlangsung, peserta menunjukkan tingkat kehadiran dan partisipasi yang tinggi. Antusiasme peserta terlihat dari keterlibatan aktif dalam setiap sesi kegiatan, terutama ketika membahas berbagai permasalahan pelayanan yang sering dihadapi dalam pelaksanaan tugas pemerintahan desa. Kondisi ini menunjukkan bahwa penguatan kapasitas aparatur desa masih menjadi kebutuhan yang penting dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Aminah dan Sutanto (2018) yang menyatakan bahwa kapasitas aparatur desa merupakan faktor utama yang menentukan efektivitas penyelenggaraan

pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat.

Tahap pertama kegiatan difokuskan pada penyampaian materi mengenai perilaku organisasi dalam lingkungan pemerintahan desa. Materi yang diberikan mencakup disiplin kerja, komunikasi organisasi, tanggung jawab aparatur, kerja sama tim, etika kerja, dan profesionalisme dalam menjalankan tugas pelayanan publik. Penyampaian materi dilakukan secara interaktif dengan mengaitkan konsep-konsep teoritis terhadap kondisi nyata yang dihadapi aparatur desa dalam melaksanakan tugas sehari-hari. Melalui pendekatan tersebut, peserta lebih mudah memahami hubungan antara perilaku individu dan efektivitas organisasi dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Diskusi yang berkembang menunjukkan bahwa sebagian peserta menyadari pentingnya membangun budaya kerja yang kolaboratif dan komunikatif untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi desa. Kondisi ini memperlihatkan bahwa pemahaman mengenai perilaku organisasi tidak hanya berfungsi meningkatkan hubungan kerja internal, tetapi juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Hasil ini sejalan dengan temuan Kalesaran et al. (2024) yang menyatakan bahwa pelatihan mampu mendorong perubahan perilaku aparatur desa menuju pola kerja yang lebih efektif dan profesional.

Pada sesi penyampaian materi pelayanan prima, peserta diberikan pemahaman mengenai prinsip-prinsip pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat, meliputi kecepatan pelayanan, ketepatan prosedur, keramahan, kesopanan, transparansi, dan kemampuan merespons kebutuhan masyarakat secara tepat. Materi ini memperoleh perhatian besar dari peserta karena berkaitan langsung dengan aktivitas pelayanan administrasi yang dilakukan setiap hari. Dalam sesi diskusi, beberapa aparatur desa mengemukakan berbagai tantangan yang dihadapi, seperti keterbatasan sumber daya, tingginya ekspektasi masyarakat, dan perlunya peningkatan keterampilan komunikasi pelayanan. Penyampaian materi ini memberikan perspektif baru bahwa pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan administrasi, tetapi juga oleh sikap dan perilaku aparatur saat berinteraksi dengan masyarakat. Temuan ini mendukung hasil penelitian Yatminiwati et al. (2023) yang menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia aparatur memiliki hubungan yang kuat dengan kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat.

Setelah penyampaian materi, kegiatan dilanjutkan dengan simulasi pelayanan publik yang dirancang untuk memberikan pengalaman praktis kepada peserta dalam menerapkan prinsip-prinsip perilaku organisasi dan pelayanan prima. Simulasi

dilakukan melalui beberapa skenario pelayanan administrasi desa yang umum terjadi, seperti pelayanan surat keterangan, pengurusan dokumen administrasi kependudukan, dan penanganan keluhan masyarakat. Dalam simulasi tersebut, peserta berperan sebagai petugas pelayanan dan masyarakat secara bergantian. Melalui pendekatan ini, peserta memperoleh kesempatan untuk mempraktikkan keterampilan komunikasi, etika pelayanan, kemampuan mendengarkan kebutuhan masyarakat, serta cara memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi warga. Simulasi juga menjadi sarana untuk mengidentifikasi berbagai kekurangan yang masih perlu diperbaiki dalam proses pelayanan. Kegiatan ini memperlihatkan bahwa pembelajaran berbasis praktik lebih efektif dalam meningkatkan pemahaman peserta dibandingkan hanya melalui penyampaian materi secara teoritis.

Hasil simulasi menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta mengenai pentingnya sikap profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aparatur desa mulai memahami bahwa keberhasilan pelayanan tidak hanya diukur dari selesainya proses administrasi, tetapi juga dari tingkat kenyamanan dan kepuasan masyarakat selama menerima pelayanan. Beberapa peserta menyampaikan bahwa simulasi membantu mereka memahami bagaimana menghadapi masyarakat dengan karakter yang berbeda-beda serta pentingnya menjaga komunikasi yang sopan dan solutif. Pengalaman tersebut menjadi media refleksi bagi peserta untuk mengevaluasi praktik pelayanan yang selama ini dilakukan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rahmadanita dan Wue (2024) yang menyimpulkan bahwa pelatihan dan peningkatan keterampilan aparatur desa berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas pelaksanaan fungsi pelayanan publik.

Sesi tanya jawab menjadi bagian yang paling interaktif selama kegiatan berlangsung. Peserta secara aktif menyampaikan berbagai pertanyaan terkait implementasi perilaku organisasi, penyelesaian konflik kerja, peningkatan disiplin aparatur, serta strategi menghadapi keluhan masyarakat dalam pelayanan publik. Banyak pertanyaan yang muncul berasal dari pengalaman nyata peserta selama menjalankan tugas pemerintahan desa. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa materi yang disampaikan memiliki relevansi yang tinggi dengan kebutuhan peserta. Diskusi yang berlangsung juga membuka ruang pertukaran pengalaman antaraparatur desa sehingga peserta dapat saling belajar dari praktik-praktik pelayanan yang telah diterapkan. Interaksi yang intensif antara pemateri dan peserta memperkuat proses transfer pengetahuan serta meningkatkan pemahaman peserta terhadap materi yang diberikan.

Melalui sesi tanya jawab, teridentifikasi bahwa salah satu tantangan utama

yang dihadapi aparaturnya desa adalah bagaimana menjaga konsistensi kualitas pelayanan di tengah keterbatasan sumber daya dan meningkatnya tuntutan masyarakat. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas aparaturnya tidak cukup dilakukan melalui penguatan kompetensi teknis semata, tetapi juga memerlukan penguatan aspek perilaku, budaya kerja, dan komitmen organisasi. Oleh karena itu, pelatihan perilaku organisasi dan pelayanan prima menjadi strategi yang relevan untuk membangun kesadaran aparaturnya mengenai pentingnya pelayanan yang berorientasi pada masyarakat. Temuan ini mendukung penelitian Rohman et al. (2024) yang menyatakan bahwa keberhasilan pelatihan dalam meningkatkan kompetensi aparaturnya sangat dipengaruhi oleh motivasi individu dan dukungan organisasi.

Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan wawasan dan pemahaman aparaturnya desa mengenai pentingnya perilaku organisasi dan pelayanan prima dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Peserta memperoleh pemahaman baru mengenai pentingnya komunikasi organisasi, kerja sama tim, disiplin kerja, tanggung jawab pelayanan, dan sikap profesional dalam melayani masyarakat. Selain itu, kegiatan ini juga mendorong munculnya kesadaran untuk terus melakukan perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Hasil tersebut memperkuat temuan Safitri dan Ilmam (2025) yang menjelaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kompetensi aparaturnya, budaya kerja, dan kemampuan adaptasi terhadap kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan keseluruhan rangkaian kegiatan, dapat disimpulkan bahwa metode penyampaian materi, simulasi, dan tanya jawab merupakan pendekatan yang efektif dalam meningkatkan kapasitas aparaturnya desa. Kombinasi ketiga metode tersebut tidak hanya meningkatkan pengetahuan peserta, tetapi juga memperkuat kemampuan praktis dalam menerapkan perilaku organisasi dan pelayanan prima dalam lingkungan kerja. Kegiatan ini menunjukkan bahwa penguatan kapasitas aparaturnya desa perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pelatihan yang relevan dengan kebutuhan lapangan agar mampu mendukung terwujudnya pelayanan publik yang profesional, responsif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sutrisno dan Murti (2025) yang menegaskan bahwa strategi peningkatan kapasitas aparaturnya desa melalui pelatihan berkelanjutan merupakan salah satu faktor penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di desa.

Kesimpulan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat dengan tema Penguatan Kapasitas Aparatur Desa melalui Pelatihan Perilaku Organisasi dan Pelayanan Prima yang dilaksanakan di Desa Butu, Kecamatan Tilongkabila, Kabupaten Bone Bolango telah berjalan dengan baik dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Melalui rangkaian kegiatan berupa penyampaian materi, simulasi pelayanan, dan sesi tanya jawab, aparatur desa memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pentingnya perilaku organisasi dalam mendukung efektivitas kerja serta penerapan pelayanan prima dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kegiatan ini tidak hanya meningkatkan wawasan peserta terkait disiplin kerja, komunikasi organisasi, kerja sama tim, dan etika pelayanan, tetapi juga mendorong terbentuknya kesadaran akan pentingnya profesionalisme dan orientasi pelayanan yang berfokus pada kebutuhan masyarakat. Tingginya partisipasi dan antusiasme peserta selama kegiatan berlangsung menunjukkan bahwa penguatan kapasitas aparatur desa merupakan kebutuhan yang relevan dalam mendukung peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan desa.

Hasil pelaksanaan kegiatan menunjukkan bahwa kombinasi metode penyampaian materi, simulasi, dan diskusi interaktif efektif dalam meningkatkan pemahaman sekaligus kemampuan praktis aparatur desa dalam memberikan pelayanan yang cepat, ramah, responsif, dan akuntabel. Simulasi pelayanan memberikan pengalaman langsung kepada peserta untuk menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima, sedangkan sesi tanya jawab menjadi ruang refleksi dan pertukaran pengalaman terkait berbagai tantangan pelayanan publik yang dihadapi di lapangan. Dengan demikian, kegiatan ini memberikan kontribusi positif terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan publik desa melalui penguatan aspek perilaku organisasi dan kompetensi pelayanan aparatur. Ke depan, diperlukan program pendampingan dan pelatihan berkelanjutan agar pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh dapat diimplementasikan secara konsisten dalam praktik pelayanan sehari-hari sehingga mampu menciptakan pelayanan publik yang lebih profesional, humanis, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Daftar Referensi

- Aminah, S., & Sutanto, H. P. (2018). *Analisis Tingkat Kapasitas Aparatur Pemerintah Desa*. Matra Pembaruan, 2(3), 149-160.

<https://doi.org/10.21787/mp.2.3.2018.149-160>

- Kalesaran, F., Siby, P. S., Sanggelorang, E. P., Kampilong, J. K., & Sondakh, D. S. I. (2024). The Role of Training Improvement Capacity and Local Cultural Influence on Behavioral Change in Village Government Apparatus. *Santhet*, 8(2). <https://doi.org/10.36526/santhet.v8i2.4541>
- Merahabia, V. M., & Tebay, V. (2022). *Implementasi Kebijakan Pengembangan Kapasitas Aparatur Pemerintah Kampung Nafri di Distrik Abepura Kota Jayapura*. <https://doi.org/10.31957/jkp.v5i1.2422>
- Rachmatsyah, T. H., & Nenobais, H. (2023). *Policy Dynamics of Village Apparatus Capacity Building*. International Conference on Community Development. DOI: <https://doi.org/10.33068/iccd.v5i1.616>
- Rahmadanita, A., & Wue, B. C. J. (2024). Increasing the Capacity of Village Apparatus in Implementing Public Service Functions in Baciro Village, Gondokusuman Sub-District, Yogyakarta City. *JMSDA*. <https://doi.org/10.33701/jmsda.v12i2.4519>
- Rodiyah, I., Sukmana, H., & Choiriyah, I. U. (2020). *Pengembangan Kapasitas SDM Aparatur dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa di Desa Kenongo Kecamatan Tulungan Kabupaten Sidoarjo*. DOI: <https://doi.org/10.26905/pjiap.v6i1.5631>
- Rohman, A., Zaenuri, Rokhman, F., & Khafid, M. (2024). Competence of Village Apparatus: Is It Training Matters? *Jurnal Inovasi Ilmu Terapan Universitas Jambi*. <https://doi.org/10.22437/jiituj.v8i2.35196>
- Safitri, N. R., & Ilmam, M. A. Z. (2025). Challenges and Efforts to Improve the Performance of Village Apparatus in Public Services: A Qualitative Study in Salut Village. *Politea*, 8(1). <https://doi.org/10.20414/politea.v8i1.13492>
- Sutrisno, & Murti, W. (2025). Capacity Development Strategies for Village Apparatus in Improving the Quality of Public Services in Villages Within the Administrative Area of Sumowono Subdistrict, Semarang Regency. *Journal of Management and Innovation*. <https://doi.org/10.62007/joumi.v3i2.467>
- Yatminiwati, M., Marsuhin, & Ermawati, E. (2023). HR Capability of Village Government Devices in Improving Public Services. *WIGA: Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 13(1). <https://doi.org/10.30741/wiga.v13i1.959>