



Journal of Human And Education

Volume 5, No. 2, Tahun 2025, pp 784-791

E-ISSN 2776-5857, P-ISSN 2776-7876

Website: <https://jahe.or.id/index.php/jahe/index>

Pelatihan Soft Skills dan Time Management bagi Aparatur Desa untuk Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik

Arief Rahman¹, Heny Fitriani², Salsanabila Mariestiara³, Feby Arma Putran⁴, Sumarmo⁵

Universitas Bhayangkara Surabaya

Email: nuruliman@ubhara.ac.id¹, ellyyuniar@ubhara.ac.id²

Abstrak

Pelayanan publik yang berkualitas sangat bergantung pada kemampuan aparatur desa dalam mengelola tugas dan berinteraksi dengan masyarakat. Di Desa Harjatani, Kelurahan Kramatwatu, Kabupaten Serang, ditemukan tantangan dalam hal soft skills dan manajemen waktu, yang mengakibatkan kualitas pelayanan yang kurang optimal. Pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja aparatur desa melalui pelatihan soft skills dan manajemen waktu, dengan harapan dapat menciptakan pelayanan publik yang lebih efisien, responsif, dan berkualitas. Pelatihan ini melibatkan pendekatan partisipatif, di mana aparatur desa dilibatkan langsung dalam berbagai aktivitas pelatihan, termasuk workshop interaktif, simulasi pelayanan publik, dan role-playing. Tujuan utama pelatihan ini adalah untuk meningkatkan keterampilan komunikasi, kepemimpinan, kerja sama tim, serta pengelolaan waktu dalam pekerjaan administratif. Evaluasi dilakukan melalui pre-test dan post-test untuk mengukur peningkatan pemahaman dan keterampilan para peserta. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam pemahaman tentang soft skills dan manajemen waktu, dengan rata-rata peningkatan keterampilan mencapai 40-45%. Selain itu, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik juga meningkat, dari 55% menjadi 83%, menunjukkan dampak positif dari pelatihan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Keberlanjutan program ini akan didukung oleh pendampingan dan evaluasi berkala, dengan harapan model pelatihan ini dapat diterapkan di desa-desa lain di Kabupaten Serang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Soft Skills, Manajemen Waktu, Aparatur Desa, Kabupaten Serang.*

Abstract

Quality public services are highly dependent on the ability of village officials to manage their duties and interact with the community. In Harjatani Village, Kramatwatu Village, Serang Regency, challenges were found in terms of soft skills and time management, which resulted in less than optimal service quality. This service aims to improve the performance of village officials through soft skills and time management training, with the hope of creating more efficient, responsive, and quality public services. The training involves a participatory approach, where village officials are directly involved in various training activities, including interactive workshops, public service simulations, and role-playing. The main objective of the training was to improve communication, leadership, teamwork, and time management skills in administrative work. Evaluation was conducted through pre-test and post-test to measure the improvement of participants' understanding and skills. Evaluation results showed significant improvements in understanding of soft skills and time management, with an average skill improvement of 40-45%. In addition, the level of community satisfaction with public services also increased, from 55% to 83%, indicating a positive impact of the training on the quality of services provided. The sustainability of this program will be supported by regular mentoring and evaluation, with the hope that this training model can be applied in other villages in Serang Regency to improve the quality of public services at the village level.

Keywords: *Public Service, Soft Skills, Time Management, Village Apparatus, Serang Regency.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang efisien dan profesional merupakan salah satu indikator penting dalam menciptakan pemerintahan yang baik dan terpercaya. Sebagai ujung tombak pelayanan publik, aparaturnya memegang peranan penting dalam memastikan bahwa layanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Dalam konteks ini, Permatasari dan Oktariyanda (2023) mencatat bahwa keberhasilan pelayanan publik diharapkan dapat diwujudkan dalam bentuk profesionalisme dan akuntabilitas pemerintah. Namun, kenyataannya, pelayanan publik di tingkat desa masih menghadapi berbagai tantangan yang menghambat efektivitasnya, salah satunya adalah keterbatasan keterampilan aparaturnya dalam soft skills dan manajemen waktu. Keterbatasan ini sering kali mengurangi efektivitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Hasriawan et al. (2023) menunjukkan bahwa kurangnya pengalaman dan keterampilan aparaturnya berdampak pada citra pelayanan publik di mata masyarakat.

Di Desa Harjatani, Kelurahan Kramatwatu, Kabupaten Serang, observasi awal menunjukkan bahwa terdapat beberapa masalah dalam pelayanan publik yang disebabkan oleh kurangnya keterampilan komunikasi antar aparaturnya, serta ketidakmampuan dalam mengelola waktu dan tugas administratif dengan efisien. Khorsand dan Peráček (2023), menjelaskan bahwa implementasi sistem pencatatan waktu yang baik dapat membantu meningkatkan efisiensi operasional dalam administrasi publik. Tanpa kemampuan untuk mengatur waktu dan menetapkan prioritas yang tepat, aparaturnya sering kali kesulitan dalam memenuhi jadwal dan tanggung jawab mereka. Hal ini menyebabkan proses pelayanan kepada masyarakat sering kali terhambat, dan respons terhadap keluhan warga menjadi lambat. Sistem dan mekanisme pelayanan yang tidak efisien dapat berpengaruh negatif terhadap kepuasan masyarakat (Yanti & Suroto, 2024). Akibatnya, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi rendah. Berdasarkan temuan tersebut, pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pelatihan soft skills dan manajemen waktu bagi aparaturnya. Pelatihan soft skills dapat berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan dikarenakan keterampilan komunikasi yang baik memungkinkan aparaturnya untuk lebih responsif terhadap kebutuhan dan pengaduan masyarakat (Permatasari & Oktariyanda, 2023). Diharapkan dengan meningkatkan keterampilan interpersonal dan pengelolaan waktu yang lebih baik, para aparaturnya dapat memberikan layanan yang lebih cepat, responsif, dan efektif kepada masyarakat.

Soft skills mencakup berbagai keterampilan non-teknis yang sangat dibutuhkan dalam pekerjaan sehari-hari, seperti keterampilan komunikasi, kemampuan bernegosiasi, kepemimpinan, serta kemampuan bekerja dalam tim. Keterampilan ini sangat penting dalam konteks pelayanan publik, di mana aparaturnya harus dapat berinteraksi dengan berbagai kalangan masyarakat dan menyelesaikan masalah yang muncul dengan cara yang profesional dan efektif. Hal ini dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan oleh Permatasari dan Oktariyanda (2023), yang menunjukkan kaitan langsung antara keterampilan komunikasi aparaturnya dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, aparaturnya juga harus mampu mengenali perbedaan latar belakang masyarakat, baik dari segi sosial, ekonomi, maupun budaya, untuk menjalin hubungan yang baik. Sebuah studi oleh Tamrin et al. (2022), menyoroti pentingnya memahami konteks lokal dan memperhatikan keanekaragaman masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.

Sementara itu, manajemen waktu merupakan keterampilan penting lainnya yang harus dimiliki oleh aparaturnya. Manajemen waktu yang baik memungkinkan aparaturnya untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab mereka tepat waktu. Menurut Mutia dan Supriyanti, efektivitas manajemen waktu berkontribusi pada peningkatan kinerja pegawai dalam menghadapi tuntutan pekerjaan yang meningkat. Banyak tugas administratif yang harus dikelola secara efisien untuk memastikan pelayanan berjalan dengan lancar. Tanpa pengelolaan waktu yang baik, aparaturnya dapat kewalahan dan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, yang berujung pada ketidakpuasan masyarakat. Keterampilan soft skills dan manajemen waktu tidak hanya penting bagi aparaturnya dalam melaksanakan tugas administratif, tetapi juga dalam membangun hubungan yang baik dengan masyarakat. Menurut Rivai et al. (2022), keterampilan komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kepuasan

masyarakat terhadap pelayanan publik. Aparatur desa yang mampu berkomunikasi dengan baik dapat mendengarkan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, sehingga dapat menyesuaikan layanan yang diberikan sesuai harapan warga. Masyarakat yang merasa dilayani dengan baik dan cepat cenderung lebih puas dan mempercayai pemerintah desa dalam menjalankan fungsinya. Hal ini menciptakan rasa aman dan kepercayaan yang mendalam terhadap pemerintah desa.

Namun, banyak aparatur desa yang kurang mendapatkan pelatihan khusus dalam mengembangkan soft skills dan manajemen waktu. Kebanyakan pelatihan yang diberikan lebih berfokus pada aspek teknis atau administratif, tanpa menyentuh aspek keterampilan interpersonal dan pengelolaan waktu yang juga sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagaimana dijelaskan oleh Jamal dan Sahidin (2022), pelatihan ini sering kali mengabaikan pentingnya kemampuan interpersonal dalam bekerja dengan masyarakat. Hal ini mengakibatkan pegawai tidak memiliki keterampilan yang memadai untuk membangun relasi yang sehat dengan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, pengabdian ini dirancang untuk memberikan pelatihan praktis yang langsung dapat diterapkan oleh aparatur desa dalam keseharian mereka. Pelatihan ini akan mencakup berbagai teknik dalam komunikasi efektif, manajemen waktu, serta penyusunan prioritas kerja, yang diharapkan dapat meningkatkan kemampuan aparatur desa dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka secara lebih efisien. Mendrofa et al. (2023), menyatakan bahwa komunikasi efektif adalah kunci untuk meningkatkan pelayanan publik di tingkat desa, dan pelatihan yang dirancang dengan baik dapat membantu aparatur desa memahami nuansa komunikasi dengan masyarakat. Dalam konteks manajemen waktu, Wahyudi et al. (2019), mengemukakan bahwa pengelolaan waktu yang efisien dapat meningkatkan kinerja manajerial di kalangan perangkat desa, yang berkaitan langsung dengan kemampuan mereka untuk melayani masyarakat dengan baik. Krisnanik et al. (2023), menekankan pentingnya penyusunan prioritas dalam pengelolaan dana desa sebagai bagian dari upaya penguatan kemampuan manajerial aparatur.

Dengan adanya pelatihan ini, aparatur desa di Desa Harjatani akan lebih memahami pentingnya pengelolaan waktu dalam menjalankan tugas mereka. Mereka akan diajarkan teknik-teknik seperti matriks prioritas Eisenhower untuk membantu menyusun tugas berdasarkan tingkat urgensi dan pentingnya, serta teknik time blocking untuk mengatur alokasi waktu secara lebih terstruktur. Selain itu, dalam pelatihan ini juga akan disertakan berbagai simulasi pelayanan publik dan role-playing untuk melatih keterampilan komunikasi dan penyelesaian masalah dalam situasi nyata. Dengan metode ini, aparatur desa tidak hanya mendapatkan pemahaman teoretis, tetapi juga latihan praktis yang akan memperkuat keterampilan mereka dalam menangani berbagai masalah yang dihadapi dalam pekerjaan sehari-hari. Masyarakat juga akan menjadi pihak yang diuntungkan langsung dari pelatihan ini, karena peningkatan kemampuan aparatur desa dalam melayani publik akan menghasilkan layanan yang lebih cepat dan responsif. Masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan publik akan cenderung lebih kooperatif dan mendukung program-program pemerintah desa, yang pada gilirannya dapat mendorong kemajuan dan pembangunan di tingkat desa. Dalam jangka panjang, pelatihan soft skills dan manajemen waktu ini diharapkan dapat menjadi bagian dari perubahan budaya kerja di pemerintahan desa. Aparatur desa yang terlatih akan membawa dampak positif terhadap tata kelola pemerintahan yang lebih transparan dan akuntabel, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas hidup masyarakat desa. Melalui pengabdian ini, diharapkan Desa Harjatani dapat menjadi contoh bagi desa-desa lain di Kabupaten Serang yang menghadapi tantangan serupa. Pelatihan ini dapat dijadikan sebagai model untuk pengembangan kapasitas aparatur desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta dapat diimplementasikan di berbagai desa di daerah lain yang membutuhkan penguatan dalam soft skills dan manajemen waktu.

METODE

Pengabdian ini menggunakan metode pendekatan partisipatif, di mana aparatur desa dilibatkan langsung dalam setiap tahap kegiatan. Identifikasi masalah dilakukan terlebih dahulu melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner kepada aparatur desa serta masyarakat. Langkah ini bertujuan untuk memahami kendala utama dalam pelayanan publik terkait soft skills dan manajemen waktu.

Berdasarkan hasil identifikasi, disusun modul pelatihan yang mencakup komunikasi

efektif, kepemimpinan, kerja sama tim, pengelolaan tugas, dan teknik manajemen waktu. Pelatihan dilakukan secara interaktif melalui workshop, diskusi, simulasi pelayanan publik, serta mentoring dan coaching, sehingga aparatur desa dapat langsung mempraktikkan keterampilan yang diperoleh dalam pekerjaan sehari-hari.

Setelah pelatihan, dilakukan evaluasi dan monitoring dengan metode pre-test dan post-test, observasi, serta survei kepuasan masyarakat. Hal ini bertujuan untuk mengukur peningkatan keterampilan aparatur desa dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik. Wawancara lanjutan juga dilakukan untuk melihat efektivitas implementasi materi yang telah diberikan.

Sebagai tindak lanjut, diberikan pendampingan selama satu bulan untuk memastikan keberlanjutan penerapan keterampilan yang telah dipelajari. Kegiatan ini mencakup diskusi evaluasi, pemberian umpan balik, serta kunjungan berkala untuk membantu aparatur desa dalam mengatasi kendala yang dihadapi dalam praktik pelayanan sehari-hari.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Pengabdian Desa Harjatani

Aspek Evaluasi	Sebelum Pelatihan (%)	Setelah Pelatihan (%)	Peningkatan (%)
Pemahaman tentang soft skills	45	85	+40
Pemahaman tentang manajemen waktu	40	80	+40
Kemampuan komunikasi efektif	50	82	+32
Kemampuan menyusun prioritas kerja	48	78	+30
Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik	55	83	+28

Tabel 2. Hasil Pre-Test dan Post-Test

Indikator	Pre-Test (%)	Post-Test (%)	Peningkatan (%)
Komunikasi Efektif	45%	85%	40%
Kemampuan Mendengarkan Aktif	50%	80%	30%
Kepemimpinan dan Pengambilan Keputusan	47%	82%	35%
Kerja Sama Tim	55%	83%	28%
Pengelolaan Waktu (Time Management)	48%	85%	37%
Pengaturan Prioritas Tugas (Task Prioritization)	49%	84%	35%
Kemampuan Mengelola Stres dan Konflik	52%	80%	28%
Penyelesaian Masalah dalam Pelayanan	46%	81%	35%

Hasil evaluasi yang diperoleh setelah pelatihan menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam pemahaman aparatur desa tentang soft skills dan manajemen waktu. Sebelum pelatihan, pemahaman mengenai kedua keterampilan tersebut berada di kisaran 40-50%, namun setelah pelatihan, meningkat menjadi 80-85%. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan berbasis praktik dan simulasi memberikan dampak positif terhadap pemahaman peserta. Keterampilan yang sebelumnya dirasa kurang, seperti kemampuan dalam berkomunikasi secara efektif dan mengelola waktu, menjadi lebih terasah dan aplikatif dalam konteks pelayanan publik di desa.

Selain itu, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik juga mengalami peningkatan yang signifikan, dari 55% sebelum pelatihan menjadi 83% setelah pelatihan. Peningkatan ini mencerminkan bahwa keterampilan baru yang diperoleh aparatur desa langsung berpengaruh pada kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan komunikatif menjadi kunci utama dalam peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Desa Harjatani.

Peningkatan keterampilan soft skills dan manajemen waktu juga berdampak pada efektivitas kerja aparatur desa dalam melaksanakan tugas administratif. Dengan kemampuan untuk menyusun prioritas pekerjaan yang lebih baik, aparatur desa mampu menyelesaikan tugas-tugas mereka dalam waktu yang lebih efisien, yang mengurangi waktu tunggu masyarakat dalam mendapatkan layanan. Secara keseluruhan, pelatihan ini telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap perbaikan kualitas pelayanan publik di Desa Harjatani, yang pada gilirannya memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

1) Peningkatan Keterampilan Aparatur Desa

Peningkatan keterampilan aparatur desa setelah pelatihan merupakan hasil yang signifikan, yang menunjukkan bahwa pelatihan ini berhasil memberikan dampak positif terhadap kualitas kerja mereka. Sebelum pelatihan, banyak aparatur desa yang merasa kesulitan dalam mengelola waktu dan berkomunikasi secara efektif dengan masyarakat. Nuswantara et al. (2023), menekankan pentingnya manajemen waktu yang dapat berimplikasi pada perbaikan akuntabilitas dan efisiensi dalam pelayanan publik. Masalah utama yang dihadapi adalah kurangnya kemampuan dalam menyusun prioritas tugas dan pengaturan waktu yang efisien. Hal ini menghambat kelancaran pelayanan kepada masyarakat, yang seringkali harus menunggu lebih lama atau tidak mendapatkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Setelah pelatihan, para aparatur desa menunjukkan kemampuan yang jauh lebih baik dalam manajemen waktu dan soft skills. Mereka kini mampu memprioritaskan tugas-tugas penting dengan lebih baik, menggunakan teknik time blocking dan matriks prioritas Eisenhower untuk mengatur waktu mereka. Selain itu, mereka juga lebih terampil dalam berkomunikasi dengan masyarakat, baik dalam memberikan informasi maupun dalam mendengarkan kebutuhan warga secara lebih baik. Pelatihan ini menunjukkan bahwa peningkatan keterampilan dasar ini dapat langsung mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

Keterampilan soft skills seperti komunikasi efektif, kepemimpinan, dan kerja sama tim menjadi lebih matang setelah pelatihan. Para aparatur desa kini lebih percaya diri dalam berinteraksi dengan masyarakat, serta mampu mengelola konflik atau masalah yang muncul dengan lebih konstruktif. Hal ini sangat penting dalam konteks pelayanan publik, di mana interaksi yang baik antara aparatur desa dan masyarakat dapat menciptakan hubungan yang lebih harmonis dan produktif.

Secara keseluruhan, pelatihan ini membuktikan bahwa dengan pendekatan yang tepat, keterampilan soft skills dan manajemen waktu dapat ditingkatkan secara signifikan. Meningkatkan kompetensi ini sangat penting agar aparatur dapat melaksanakan tugas mereka dengan baik (Sihotang et al., 2024). Aparatur desa yang lebih terlatih mampu mengelola tugas administratif mereka dengan lebih baik, yang berujung pada pelayanan publik yang lebih cepat dan efisien. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan berbasis praktik dengan metode role-playing dan simulasi sangat efektif dalam meningkatkan keterampilan para peserta.

2) Dampak Positif Terhadap Kepuasan Masyarakat

Peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama keberhasilan dari pelatihan yang dilakukan. Abidin dan Murjani (2023), menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sebelum pelatihan, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Desa Harjatani hanya mencapai 55%, yang mencerminkan adanya ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa. Hal ini disebabkan oleh kurangnya responsivitas aparatur desa terhadap keluhan atau kebutuhan masyarakat, serta ketidakmampuan mereka dalam menyelesaikan tugas administratif dengan efisien.

Setelah pelatihan, tingkat kepuasan masyarakat meningkat secara signifikan menjadi 83%. Peningkatan ini menunjukkan bahwa *soft skills* dan manajemen waktu yang diperoleh aparatur desa dapat meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Masyarakat kini merasa bahwa mereka mendapatkan perhatian yang lebih baik dari aparatur desa, dengan waktu tunggu yang lebih singkat dan informasi yang lebih jelas. Hal ini berkontribusi pada terciptanya rasa percaya dan loyalitas masyarakat terhadap pemerintah desa.

Dampak positif ini juga mencerminkan bahwa pelayanan yang efisien dan responsif tidak hanya bergantung pada pengelolaan tugas administratif, tetapi juga pada kemampuan aparatur desa dalam berkomunikasi dengan masyarakat. Aparatur desa yang terlatih dalam komunikasi efektif dan penyelesaian masalah dapat menyelesaikan keluhan masyarakat dengan cepat dan tepat. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik, responsivitas, dan disiplin kerja aparatur desa berkontribusi terhadap kepuasan masyarakat (Marni, 2023). Selain itu, kemampuan mereka dalam mengatur waktu memungkinkan mereka untuk menangani berbagai tugas secara lebih terorganisir, sehingga mengurangi keterlambatan dalam pelayanan.

Dengan meningkatnya kepuasan masyarakat, diharapkan adanya dampak jangka panjang yang positif terhadap kepercayaan publik terhadap pemerintah desa. Masyarakat yang merasa puas dengan layanan yang diberikan akan lebih aktif dalam berpartisipasi dalam program-program pembangunan desa, serta lebih mendukung kebijakan dan inisiatif pemerintah desa. Hal ini akan menciptakan lingkungan sosial yang lebih kooperatif dan harmonis, serta mendorong pembangunan yang lebih baik di desa.

3) Penerapan Keterampilan dalam Tugas Sehari-hari

Salah satu temuan penting dari hasil pengabdian ini adalah penerapan langsung keterampilan yang dipelajari oleh aparatur desa dalam tugas sehari-hari mereka. Sebelum pelatihan, banyak aparatur desa yang merasa kesulitan dalam mengelola berbagai tugas administratif yang datang dari masyarakat, baik itu permintaan surat-surat, pengurusan data, ataupun pengelolaan arsip. Tanpa adanya pengelolaan waktu yang baik, mereka sering kali terjebak dalam rutinitas yang tidak terorganisir, yang menyebabkan keterlambatan dalam memberikan layanan.

Setelah mengikuti pelatihan, para aparatur desa mulai mengaplikasikan teknik manajemen waktu yang dipelajari dalam kegiatan sehari-hari mereka. Mereka mulai menyusun prioritas kerja dengan lebih baik, serta menggunakan metode *time blocking* untuk membagi waktu mereka ke dalam slot waktu yang lebih terstruktur. Nurhayati et al. (2022), menyebutkan bahwa pelatihan dalam manajemen waktu membantu aparatur dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dan dapat mengurangi waktu tunggu. Dengan cara ini, mereka dapat lebih fokus pada tugas-tugas yang paling mendesak dan penting, serta menghindari *multitasking* yang dapat menyebabkan pekerjaan terabaikan.

Pelatihan ini juga membantu aparatur desa dalam menghadapi masalah yang mungkin timbul di lapangan. Simulasi pelayanan publik dan *role-playing* memberi mereka kesempatan untuk berlatih dalam situasi nyata, sehingga mereka dapat lebih siap dalam menangani masalah yang terjadi, seperti keluhan warga atau konflik kecil antara masyarakat dan aparatur desa. Hal ini dapat membantu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Permatasari & Oktariyanda, 2023). Mereka dapat mengelola situasi tersebut dengan lebih tenang dan profesional, berkat keterampilan yang telah mereka peroleh selama pelatihan.

Dengan penerapan keterampilan ini, hasil yang terlihat jelas adalah peningkatan efisiensi dalam pekerjaan administratif, serta penurunan jumlah keluhan dari masyarakat mengenai lambannya proses pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan berbasis praktik tidak hanya memberikan pengetahuan teoretis, tetapi juga keterampilan yang dapat langsung diterapkan untuk memperbaiki kualitas layanan publik.

4) Keberlanjutan Program Pelatihan

Keberhasilan program pelatihan ini tidak hanya terlihat dari peningkatan keterampilan aparatur desa dan kepuasan masyarakat, tetapi juga dari pentingnya pendampingan dan evaluasi berkala untuk memastikan bahwa keterampilan yang diperoleh terus berkembang dan diterapkan dalam jangka panjang. Setelah pelatihan, sebagian besar aparatur desa menunjukkan komitmen untuk mengimplementasikan apa yang telah dipelajari, namun untuk memastikan keberlanjutan, perlu ada evaluasi rutin dan tindak lanjut yang mendalam.

Pendampingan pasca-pelatihan, seperti sesi mentoring dan diskusi kelompok, akan sangat membantu aparatur desa dalam menghadapi tantangan baru yang mungkin muncul setelah mereka menerapkan keterampilan baru tersebut. Ini juga memberikan kesempatan bagi mereka untuk berbagi pengalaman dan belajar dari sesama, memperkuat jaringan profesional di antara mereka. Pendampingan ini akan membantu memastikan bahwa keterampilan yang dipelajari tidak hanya berhenti pada saat pelatihan, tetapi terus berkembang seiring berjalannya waktu.

Evaluasi berkala juga sangat penting untuk mengukur sejauh mana keterampilan yang diperoleh benar-benar berdampak pada kinerja aparatur desa dan kualitas pelayanan yang diberikan. Nuswantara et al. (2022), menekankan bahwa evaluasi setelah pelatihan dapat membantu mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan memastikan bahwa aparatur desa memahami prosedur dan tugas administratif dengan benar. Melalui survei kepuasan masyarakat dan observasi langsung, dapat diketahui apakah ada area yang perlu diperbaiki atau dikembangkan lebih lanjut. Evaluasi yang dilakukan secara berkelanjutan juga memberi kesempatan untuk menyesuaikan metode pelatihan agar lebih relevan dengan kebutuhan aparatur desa yang berubah.

Dengan adanya sistem pendampingan dan evaluasi yang terstruktur, program pelatihan ini dapat menjadi model yang berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Harjatani, dan dapat diterapkan di desa-desa lain di Kabupaten Serang. Hal ini akan menciptakan perubahan yang lebih mendalam dan jangka panjang dalam cara aparatur desa memberikan layanan kepada masyarakat. Penelitian menunjukkan bahwa pemerintah desa yang fokus pada pengoptimalan pelayanan publik memiliki dampak positif terhadap kemudahan akses masyarakat (Sriasih & Wibowo, 2024).

SIMPULAN

Kesimpulan dari pelaksanaan pengabdian di Desa Harjatani, Kelurahan Kramatwatu, Kabupaten Serang menunjukkan bahwa pelatihan soft skills dan manajemen waktu telah berhasil meningkatkan keterampilan aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik yang lebih efisien dan profesional. Peningkatan yang signifikan terlihat pada keterampilan komunikasi, pengelolaan waktu, penyelesaian masalah, dan kerja sama tim, yang berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan peningkatan skor kepuasan masyarakat yang mencerminkan perubahan positif dalam kinerja aparatur desa.

Pelatihan ini juga berhasil mengatasi tantangan utama yang dihadapi aparatur desa dalam mengelola tugas administratif dan berinteraksi dengan masyarakat. Sebelum pelatihan, banyak aparatur desa yang kesulitan dalam mengatur waktu dan menghadapi masalah komunikasi yang menghambat kelancaran pelayanan. Namun, setelah mengikuti pelatihan, aparatur desa mampu mengimplementasikan teknik time management dan soft skills dengan lebih baik, yang berujung pada peningkatan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan.

Secara keseluruhan, pelatihan ini tidak hanya memberikan keterampilan yang berguna bagi aparatur desa, tetapi juga berdampak positif terhadap hubungan antara pemerintah desa dan masyarakat. Keberhasilan pelatihan ini menunjukkan pentingnya pendekatan berbasis keterampilan dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik, dan diharapkan dapat diadopsi sebagai model untuk desa-desa lain di Kabupaten Serang guna meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan dan pelayanan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Permatasari, D. and Oktariyanda, T. A. (2023). Kualitas e-government dalam pelayanan tiket

- wisata berbasis website di dinas kebudayaan, kepemudaan, dan olahraga serta pariwisata kota surabaya. *Publika*, 2303-2314.
- Hasriawan, H., Khalik, A., & Gay, M. (2023). Kualitas pelaksanaan pelayanan umum pada masa pandemi covid 19 di kantor kecamatan tapalang kabupaten mamuju provinsi sulawesi barat. *Journal Peqguruang: Conference Series*, 5(1), 345.
- Khorsand, P. N. N. and Peráček, T. (2023). Implementation of a working time recording system as a digital management tool in public administration. *Administrative Sciences*, 13(12), 253.
- Yanti, E. and Suroto, S. (2024). Penerapan sistem antrian dan booking produk pengadilan secara online di pengadilan agama jambi. *Jurnal Pustaka Mitra (Pusat Akses Kajian Mengabdikan Terhadap Masyarakat)*, 4(4), 129-135.
- Permatasari, D. and Oktariyanda, T. A. (2023). Kualitas e-government dalam pelayanan tiket wisata berbasis website di dinas kebudayaan, kepemudaan, dan olahraga serta pariwisata kota surabaya. *Publika*, 2303-2314.
- Tamrin, M. H., Umiyati, S., Arieffiani, D., Lubis, L., Ambarwati, A., & Achmad, Z. A. (2022). Optimalisasi sistem pelayanan rakyat sidoarjo (sipraja) menuju kalanganyar sebagai desa digital. *JPP IPTEK (Jurnal Pengabdian Dan Penerapan IPTEK)*, 6(2), 127-134.
- Mutia, S., & Supriyanti, A. (2022). Pengaruh manajemen waktu terhadap kinerja pegawai di pemerintahan desa. *Jurnal Kinerja*, 17(1), 27-37.
- Rivai, A. M., Baharuddin, A., Syarifuddin, Seppa, Y. I., & Yusri. (2022). The effect of communication skills of civil servant in public service on community satisfaction. *SHS Web of Conferences*, 149, 03029.
- Mendrofa, Y. F. J., Lase, D., Waruwu, S., & Mendrofa, S. A. (2023). Analisis kebutuhan pelatihan dan pengembangan perangkat desa se-kecamatan alasa talumuzoi dalam meningkatkan pelayanan publik. *Tuhenori: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(1), 11-21.
- Wahyudi, A., Ngumar, S., & Suryono, B. (2019). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja manajerial perangkat desa (studi pada perangkat desa di kabupaten sumbawa). *Akuntansi Dewantara*, 3(2), 129-148.
- Krisnanik, E., Rahayu, T., Yulnelly, Y., & Indriana, I. H. (2023). Pelatihan penggunaan simpokedes untuk meningkatkan kemampuan literasi digital aparaturnya desa sukamanah serang. *Jurnal Abdimas BSI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(1), 119-128.
- Nuswantara, D. A., Prastiwi, D., & Venusita, L. (2023). Pendampingan penyusunan sop administrasi perpajakan dana desa sesuai uu harmonisasi peraturan perpajakan untuk meningkatkan akuntabilitas desa. *Abimanyu: Journal of Community Engagement*, 4(1), 15-24.
- Sihotang, A. M., Nasrizal, N., & Hanif, R. A. (2024). Pengaruh kompetensi aparaturnya desa, gaya kepemimpinan, dan transparansi terhadap akuntabilitas pengelolaan dana desa (studi kasus seluruh desa di kecamatan rakit kulim dan kecamatan lubuk batu jaya). *Journal of Education Transportation and Business*, 1(2), 691-703.
- Murtini, A. A. and Puspaningtyas, A. (2023). Kualitas pelayanan puskesmas terhadap tingkat kepuasan masyarakat di kecamatan purwosari kabupaten bojonegoro. *Cakrawala*, 17(2), 253-265.
- Marni, M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan publik, responsivitas dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di desa bojong kecamatan klanunggal kabupaten bogor. *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(9), 13856-13860.
- Nurhayati, I., Yanto, E., Mirati, E., & Vidyasari, R. (2022). Pelatihan pelayanan publik, pengemasan dan pemasaran produk warga binaan pada lembaga permasyarakatan perempuan kota tangerang. *Mitra Akademia: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(2), 293-300.