



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 1 Tahun 2024 Page 2893-2908

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Analisis Pengembangan Manajemen Talenta Aparatur Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Kantor Desa Sambulu Kecamatan Ulunoyo Kabupaten Nias Selatan

Jurnia Wati Halawa^{1✉}, Syah Abadi Mendrofa², Eliagus Telaumbanua³, Eduar Baene⁴

Universitas Nias

Email: jurniawatihalawaa@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Peningkatan pelayanan masyarakat di kantor desa merupakan suatu kebutuhan mendesak dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kepuasan masyarakat. Salah satu faktor kunci yang dapat mendukung upaya tersebut adalah pengembangan talenta aparatur desa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengembangan talenta manajemen yang dimiliki oleh aparatur di Desa Sambulu dan untuk mengetahui bagaimana talenta manajemen aparatur desa dalam meningkatkan pelayanan masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode kualitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil analisis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pengembangan talenta manajemen yang dimiliki oleh setiap aparatur Kantor Desa Sambulu sudah ada namun harus terus dikembangkan. Pelayanan aparatur desa yang diberikan kepada masyarakat cukup baik tapi terkadang oknum-oknum tertentu mengabaikan keluhan masyarakat, sehingga masyarakat itu merasa ketidaknyamanan terhadap kinerja yang diberikan kepada masyarakat dan masih ada beberapa aparatur desa yang tidak keterampilan dalam bidang pekerjaannya sehingga pelayanan dan pekerjaan lainnya tidak efektif.

Kata Kunci: *Manajemen Talenta, Pelayanan Masyarakat*

Abstract

Improving community services at village offices is an urgent need in order to improve community welfare and satisfaction. One of the key factors that can support these efforts is developing the talents of village officials. This research aims to find out how the management talents of officials in Sambulu village are developed and to find out how the management talents of village officials improve community services. The method used in the research is a qualitative method, the data collection technique used is observation, interviews and documentation. The results of the analysis that have been carried out show that the development of management talent possessed by each Sambulu Village Office apparatus already exists but must continue to be developed. The services provided by village officials to the community are quite good, but sometimes certain individuals ignore community complaints, so that the community feels uncomfortable with the performance provided to the community and there are still some village officials who lack skills in their field of work so that their services and other work are ineffective.

Keyword: *Management Talent, Community Services*

PENDAHULUAN

Dengan perkembangan masa saat ini di setiap kantor Pemerintah dituntut akan talenta dan cara pelayanan yang baik pada suatu pekerjaan bagi aparatur pemerintahan dalam mendukung dan percepatan kegiatan/aktivitas aparatur desa di dalam kantor desa tersebut. Bagaimana suatu kegiatan kinerja aparatur itu sesuai dengan tupoksi dalam menangani keluhan/keinginan masyarakat atau juga layanan masyarakat atas pekerjaan yang dilaksanakan oleh aparatur desa.

Manajemen talenta juga dapat diartikan sebagai manajemen strategis untuk mengelola aliran talenta dalam suatu perusahaan atau organisasi dengan tujuan memastikan tersedianya pasokan bakat untuk menyelaraskan pegawai-pegawai yang tepat dengan pekerjaan yang sesuai pada waktu yang tepat berdasarkan tujuan strategis perusahaan dan prioritas kegiatan organisasi. Manajemen talenta adalah faktor pembeda kinerja organisasi, talenta dapat juga diartikan karyawan yang diidentifikasi memiliki potensi menjadi pemimpin masa depan perusahaan" Pella dan Inayati (dalam Sri Wilujeng, 2020:2).

Sementara itu, Menurut Afandi (2018:43) pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur Negara sebagai abadi masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan diharapkan dari hari ke hari semakin berkualitas.

Pelayanan artinya aktivitas secara langsung yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan. Dalam hal ini

masyarakat mengharapkan adanya peningkatan dalam pengembangan talenta diri setiap aparatur salah satunya di Kantor Desa Sambulu Kecamatan Ulunoyo Kabupaten Nias Selatan menjadi karena aparatur desa sebagai central atensi masyarakat desa itu sendiri. Apabila aparatur mempunyai kinerja yang baik, inovatif, kreatif dan produktif, maka akan baik pula tugas dan fungsi yang dijalankan. Sebaliknya, manakalah aparatur tidak baik dan tidak produktif, maka juga akan berdampak pada kualitas citra negatif dalam penyelenggaraan tugas dan fungsi yang diemban.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti di Desa Sambulu Kecamatan Ulunoyo Kabupaten Nias Selatan kurang memiliki pengembangan manajemen talenta. Hal ini terlihat dari kemampuan dalam memberikan layanan terbaik bagi masyarakat, lingkup alat kerja bagi aparatur masih sangatlah kurang mendukung pekerjaan, daya tarik pelayanan aparatur sangat lemah, retensi talenta aparatur yang sering kali tidak sesuai, juga performa manajemen talenta aparatur yang masih perlu untuk dikembangkan. Selain itu juga, talenta yang dimiliki oleh aparat desa di kantor Desa Sambulu sangat bervariasi dalam keahliannya dimana setiap personal ada yang lebih cenderung dibidang administrasi tetapi sangat kurang dibidang *public speaking* (komunikasi) ataupun sebaliknya, ada lebih menonjol dibidang teknologi (*computer*) tetapi kurang dibidang layanan masyarakat, dan ada juga personal / aparatur desa hanya menunggu instruksi perintah karena tidak mengetahui tupoksi aparatur itu sendiri sehingga menimbulkan keterlambatan pada pelayanan masyarakat.

Sehingga penunjang pelayanan di kantor Desa Sambulu untuk kegiatan pelayanan administrasi masyarakat, aparatur belum optimal dalam mengoperasikan teknologi modern saat ini, aparatur desa masih belum mampu menjalankan tugasnya masing-masing disebabkan ketidak keterampilan dalam bidang pekerjaan yang masih belum mereka kuasai. Adapun bakat yang dimiliki setiap individu tidak semua aparatur desa mempunyai bakat seperti dalam bidang administrasi masih ada kesalahan data-data masyarakat dikarenakan ketidak keterampilan dalam mengoperasikan komputer. Selain itu Aparatur yang mempunyai bakat dalam bidang *public speaking* tidak semua aparatur desa dapat berkomunikasi di depan umum dan selanjutnya memiliki skill dalam hal menghitung anggaran, pemasukan dan pengeluaran kantor desa masih keolahan dan masih terdapat kesalahan-kesalahan dalam membuat laporan keuangan. Dalam hal ini harus disesuaikan dengan talenta dalam setiap kinerja Aparatur, jadi ketika Aparatur ditempatkan dalam bidang yang tidak sesuai dengan talenta yang dimiliki maka akan bermasalah seperti pengurusan administrasi misalnya permohonan pembuatan surat/administrasi, surat keterangan tidak mampu, pelaporan warga miskin, surat pengantar ijin keramaian dan

lain-lain dapat membuat data yang salah dan membuat aktivitas tidak efektif, itu disebabkan talenta yang dimiliki tidak memadai dari aparatur desa. Masih lambat dalam merespon keluhan masyarakat, apalagi jika dihadapkan pada oknum-oknum yang suka mengabaikan permasalahan masyarakat dengan tidak menanggapi keluhan tersebut karena dianggap sepele namun aparatur desa ada untuk mengurus segala keperluan-keperluan dari masyarakat sehingga masyarakat merasakan masyarakat jengkel atas kinerja para aparatur tersebut.. Hal ini bakat aparatur desa sangat minim dikarenakan sumber daya manusia (SDM) yang kurang efektif. Ditambah dengan Jaringan internet yang kurang mendukung dan masih sering terjadinya padam listrik di Desa Sambulu sehingga pelayanan untuk masyarakat tertunda. Berikut ini data situasi dan kondisi Aparatur Desa Sambulu yang dapat mempengaruhi profesionalisme kerja di Desa,

Tabel 1.1 Daftar Nama Aparatur Desa, Umur, Pendidikan dan Lama Mengabdikan

No	Jabatan	Umur	Pendidikan	Lama Mengabdikan
1	Kepala Desa	50 Thn	SLTA	3 tahun 9 bulan
2	Sekretaris Desa	28 Thn	S1	3 tahun 4 bulan
3	Kasi Pemerintahan	28 Thn	S1	3 tahun 4 bulan
4	Kasi Pelayanan	43 Thn	SLTA	3 tahun 4 bulan
5	Kasi kesejahteraan	40 Thn	SLTA	7 tahun
6	Kaur Keuangan	43 Thn	SLTA	3 tahun 4 bulan
7	Kaur Perencanaan	26 Thn	S1	1 tahun 2 bulan
8	Kaur Tata Usaha dan Umum	24 Thn	S1	4 bulan
9	Operator Desa dan Operator SIKS-NG	28 Thn	SLTA	3 tahun 4 bulan

Sumber: Dokumen Desa Sambulu 2023

Berikut tabel bukti masalah yang dihadapi pada talenta manajemen aparatur Desa dalam pelayanan masyarakat di kantor Desa Sambulu.

Tabel 1.2 Permasalahan di Kantor Desa Sambulu

No	Masalah Yang Dihadapi	Bukti
1	Ketidak keterampilan dalam talenta manajemen	<p>Tidak semua aparaturnya memiliki Talenta manajemen, aparaturnya masih belum mampu menjalankan tugasnya masing-masing disebabkan ketidak keterampilan dalam bidang pekerjaan yang masih belum mereka kuasi salah satunya, yaitu:</p> <p><i>Public speaking</i> masih terdapat aparaturnya yang tidak dapat berbicara di depan umum, selanjutnya memiliki skill dalam hal menghitung anggaran, pemasukan dan pengeluaran kantor desa masih keolahan dan masih terdapat kesalahan-kesalahan dalam membuat laporan keuangan, dan dalam bidang administrasi, masih ada kesalahan data-data masyarakat dikarenakan ketidak keterampilan dalam mengoperasikan komputer, dan keterlambatan waktu yang tidak sesuai yang telah ditentukan.</p>
2	Pelayanan masyarakat belum optimal	<p>Penanganannya tidak cepat, apalagi jika dihadapkan pada oknum-oknum yang suka mengabaikan permasalahan masyarakat dengan tidak menanggapi keluhan tersebut karena dianggap sepele namun aparaturnya ada untuk mengurus segala keperluan-keperluan dari masyarakat. Sehingga masyarakat merasakan masyarakat jengkel atas kinerja para aparaturnya tersebut.</p>
3	Tidak sesuai harapan masyarakat dalam pelayanan yang diberikan Aparatur Desa	<p>Masih merasakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan Aparatur Desa karena tidak sesuai harapan dimana Pelayanan publik yang kurang ramah, tidak sopan, atau kurang profesional dapat membuat masyarakat merasa tidak dihargai dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.</p>

4	Masih lambat merespon	Terkadang keluhan masyarakat masih lambat direspon dan beberapa hal yang diurus masyarakat tidak sesuai waktu yang ditentukan.
---	-----------------------	--

Sumber: Dokumen Desa Sambulu, 2023

Sesuai dengan uraian di atas dan didukung oleh permasalahan yang terjadi, menunjukkan keterkaitan antara pengembangan manajemen talenta dalam mencapai peningkatan pelayanan publik yang baik dan maksimal bagi masyarakat.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti sangat tertarik dan merasa perlu untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang "Analisis Pengembangan Manajemen Talenta Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Kantor Desa Sambulu Kecamatan Ulunoyo Kabupaten Nias Selatan".

Manajemen Talenta

Meningkatkan sumber daya manusia sebagai aset penting organisasi dan bangsa maka diperlukan berbagai upaya salah satunya yaitu mengembangkan talent Management supaya sumber daya tersebut dapat lebih berdayaguna dan bermanfaat dalam durasi waktu yang panjang. Talenta dalam suatu organisasi memiliki beberapa ciri yang membedakan dengan karyawan pada umumnya.

Sudjarmiko, (Wicaksana, 2022: 38). Manajemen talenta pada dasarnya adalah suatu model pengembangan SDM berdasarkan bakat atau talenta. Pemahaman istilah talenta secara umum dapat diartikan sebagai bakat atau keahlian khusus. Selain itu Davis (Wicaksana, 2022: 38). Dalam konteks organisasi, mengacu dari definisi di atas, talenta diartikan sebagai kualitas yang dimiliki karyawan tertentu, yang sangat bernilai dan diperlukan dalam organisasi. Sedangkan menurut Pella (Agustiani, 2019 :104), "manajemen talenta merupakan suatu proses untuk memastikan kemampuan perusahaan, mengisi posisi, kunci pemimpin masa depan (*future leaders*) dan posisi yang mendukung kompetensi inti perusahaan (*unique skill and high strategic value*).". Dengan kata lain Manajemen talenta juga dapat diartikan dalam pemahaman seluas mungkin, yaitu manajemen strategis untuk mengelola aliran talenta dalam suatu organisasi dengan tujuan memastikan tersedianya pasokan talenta untuk menyelaraskan orang yang tepat berdasarkan tujuan strategis organisasi, prioritas kegiatan organisasi atau bisnis perusahaan.

Berdasarkan pengertian di atas, peneliti menyimpulkan bahwa Talenta Manajemen adalah suatu cara pengelolaan dan suatu model pengembangan SDM berdasarkan bakat atau talenta dalam organisasi secara efektif, perencanaan dan pengembangan

sukses di perusahaan, realisasi pengembangan diri karyawan secara maksimal, dan pemanfaatan bakat secara optimal, juga sebuah konsep yang dimulai dari bagaimana bisa merencanakan, mempertahankan sebuah bakat dalam organisasi atau perusahaan.

Indikator Manajemen Talenta

Secara umum menurut Gallardo-Gallardo dan Thunnisen (dalam Teddy,2022: 1015) manajemen talenta memiliki lima indikator yaitu:

1. Daya tarik

Untuk berhasil dalam menarik bakat, organisasi perlu memiliki strategi yang tepat dengan mempunyai prinsip, etika dan bisa membangun reputasi yang kuat serta mempunyai perbedaan dengan perusahaan lain agar bisa bertahan dan serta berkompetitif.

2. Pengembangan talenta

Dalam dunia organisasi terdapat persaingan yang sempurna serta membuat perusahaan atau organisasi harus mengembangkan karyawannya yang mempunyai bakat untuk bisa lebih cepat mencapai produktivitas. Maka dari itu, perlu menanamkan pengembangan bakat dari pribadi karyawan itu sendiri serta dianggap sebagai tolok ukur yang berhasil bagi perusahaan atau organisasi untuk meningkatkan keterampilan karyawan yang berkualifikasi tinggi.

3. Retensi talenta

Jika dalam perusahaan mempunyai karyawan dengan talenta yang tepat dan ditempatkan di tempat yang seharusnya akan membuat perusahaan lebih produktif dan dapat bersaing dengan pesaingnya.

4. Identification

Identifikasi adalah proses pengenalan, menempatkan objek atau individu dalam sebuah kelas sesuai dengan karakteristik tertentu.

5. Performance Management Of Talent

Manajemen talenta bertujuan untuk mempertahankan karyawan yang efisien dan berkinerja tinggi, sedangkan manajemen kinerja bertujuan untuk menetapkan tujuan, aktivitas, dan target kinerja sesuai dengan rencana akuntabilitas individu dan mengukur kinerja secara berkala – tahunan atau triwulanan.

Pelayanan Masyarakat

Pelayanan adalah suatu cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, artinya obyek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan dan organisasi. Agar masyarakat yang dilayani semakin merasa puas, maka setiap pegawai harus memiliki

keterampilan, keahlian, kecakapan atau profesional dalam melayani, menanggapi kebutuhan, keperluan khas dan keperluan orang lain.

Menurut (James 2017, 50) Masyarakat adalah sekumpulan orang yang tinggal wilayah tertentu dan memiliki budaya adat istiadat, relativ sendiri dan orang-orang diluar wilayah itu, dan mempunyai budaya yang relativ sama. Menerangkan bahwa masyarakat adalah setiap manusia yang telah cukup lama hidup dan bekerja sama hingga kini mereka dapat memimpin dirinya dan merenung tentang dirinya sebagai sekelompok bersahabat dengan berpatokan. Masyarakat juga merupakan setiap kelompok yang telah hidup dan telah mampu bekerjasama dan cukup lama sehingga dapat mengatur diri mereka dan memikirkan diri mereka sebagai kehidupan sosial dengan batas-batas yang telah dirumuskan.

Dari berapa pengertian di atas, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan masyarakat merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh kelompok orang baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Menurut Moenir (Septiani, 2018 :69) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi suatu pelayanan dengan baik, yaitu:

- a. Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum;
- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan;
- c. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan;
- d. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan;
- e. Faktor keterampilan petugas;
- f. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Indikator Pelayanan Publik

Menurut Budiman (Resmiati, 2020 :19) terdapat lima indikator pelayanan publik yaitu:

- a. Realibility: yang ditandai pemberian pelayanan dengan tepat dan benar.
- b. Tangibles: yang ditandai dengan penyediaan yang memadai seperti sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
- c. Responsiveness: yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
- d. Assurance: yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam

- memberikan pelayanan.
- e. Empati : yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Ibrahim, dkk (2018: 32), Penelitian kualitatif, Penelitian ini menggunakan data deskriptif yang sulit diukur secara numerik. Data yang digunakan dalam penelitian ini umumnya berupa narasi, observasi, wawancara, atau dokumen. Analisis data dalam penelitian kualitatif umumnya menggunakan teknik analisis konten, analisis naratif, dan analisis grounded. Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer jenis data primer karena metode yang digunakan dalam mencari sumber datanya adalah observasi, wawancara, dokumentasi, dan sebagainya. Menurut Hair Jr, dkk (2017: 36), Sumber data primer (Primary data): Merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Contohnya, survei, wawancara, observasi, eksperimen, dan sebagainya.

Instrumen utama pengumpulan data adalah manusia atau peneliti itu sendiri dengan cara mengamati dan mengambil data penelitian. Untuk memperoleh hasil yang akurat, maka peneliti harus mendapatkan data yang valid sehingga tidak sembarangan narasumber yang diwawancarai. Sehingga Informan dalam penelitian ini Sebanyak 6 orang. Menurut Gulo (2018:1) bahwa instrumen merupakan alat pengumpul data yang sangat penting untuk membantu perolehan data lapangan. Sebelum menyusun instrumen penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu Wawancara. Kemudian teknik Analisis data dilakukan dengan, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Abdussamad, 2021: 176)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan terkait pengembangan manajemen talenta aparatur desa dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di Kantor Desa Sambulu yang telah dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen talenta yang dimiliki oleh aparatur desa sambulu bisa dikatakan sudah ada keahlian namun perlu dikembangkan lagi seperti mengikuti pelatihan dan pembimbingan terkait tugas yang diberikan dan juga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh aparatur Kantor Desa Sambulu bisa dikatakan sudah baik namun masih kurang karena ada sebagian yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak benar-benar tulus

atau tidak dari hati nurani dilihat dari cara aparaturnya desa yang menangani masalah masyarakat kadang kurang direspon dengan baik dan kurang sabar. Namun itu menjadi perbaikan kedepannya dan menjadi koreksi kepada setiap masing-masing pribadi aparaturnya desa khususnya desa Sambulu supaya tugas dan jabatan yang telah dipercayakan dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya demi kepentingan dan kesejahteraan masyarakat sekitar.

a. Pengembangan Manajemen Talenta Yang Dimiliki Aparatur Desa Sambulu

Manajemen talenta merupakan sebuah cara untuk mendapatkan penilaian yang tepat pada setiap karyawan organisasi. Hasil dari penilaian tersebut diharapkan akan berfungsi melihat dan menilai apakah karyawan tersebut mampu membantu perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan organisasi. Dengan kata lain, yaitu bagaimana cara mendapatkan orang tepat (McDonnell, Collings, Mellahi, & Schuler, 2017: 65).

Manajemen talenta telah menjadi strategi kunci dalam lingkungan organisasi untuk mempertahankan keunggulan kompetitif dan untuk memastikan keberhasilan organisasi, efisiensi dan konsistensi. Fokus strategi organisasi hanya dapat dipertahankan jika menggunakan manajemen talenta organisasi (Lukman Samboteng, 2020: 65).

Hal serupa juga sesuai dengan manajemen talenta yang dimiliki aparaturnya Desa Sambulu dimana manajemen talenta yang dimiliki oleh masing-masing aparaturnya kantor desa dapat dikatakan berbeda-beda namun talenta yang dimiliki menggambarkan konsep pengembangan sumber daya manusia (SDM) yang mana dari masing-masing aparaturnya tersebut memiliki posisi-posisi secara berbeda sesuai dengan kemampuan masing-masing. Dimana cara pengembangan manajemen talenta Aparatur Desa Sambulu bisa seperti mengikuti pelatihan-pelatihan khusus yang berkaitan dengan pengembangan karir sehingga nantinya ilmu yang didapat memiliki kontribusi pada keunggulan kompetitif secara terus menerus yang bisa di aplikasikan kepada pelayanan pada masyarakat khususnya di Kantor Desa Sambulu.

Seperti halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ridho, Bambang, Dwiputranto, Toraakadira, 2020: 68) menyatakan bahwa pengelolaan sistem keuangan di desa saat ini perlu dibekali dengan keterampilan atau talenta dalam pengelolaan laporan keuangan desa mengingat banyaknya bantuan pemerintah yang terus mengalir tiap tahunnya dari pemerintahan pusat ke desa-desa yang salah satunya adalah dana desa yang mana ini memerlukan bantuan dari aparaturnya yang memang memiliki talenta atau keahlian dalam bidang tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti di tempat penelitian dengan mengumpulkan data-data yang diperlukan sesuai dengan tujuan penelitian ini

yaitu untuk mengetahui bagaimana pengembangan talenta manajemen yang dimiliki oleh aparatur di Desa Sambulu. Diperoleh sebagai rangkuman dari wawancara yang dilaksanakan terkait dengan manajemen talenta sebagai berikut:

- a. Daya tarik kantor Desa Sambulu adalah pelayanan yang diberikan aparatur ada yang baik dan ada yang berupa pelayanan yang kurang baik kepada masyarakat, masih terdapat masyarakat yang merasakan aparatur Desa yang belum profesional dalam melayani masyarakat terkadang emosional ketika mengatasi keluhan masyarakat. Keahlian yang dimiliki oleh perangkat desa dalam hal mengurus administrasi dan kinerja yang bisa dikatakan ada yang baik dan ada yang kurang baik sehingga tak jarang mendapat kepercayaan dari masyarakat serta komunikasi yang kurang baik dalam menyampaikan informasi.
- b. Tidak semua aparatur desa memiliki talenta manajemen, aparatur desa masih belum mampu menjalankan tugasnya masing-masing disebabkan ketidak keterampilan dalam bidang pekerjaan yang masih belum mereka kuasi. Untuk mengembangkan talenta yang dimiliki setiap aparatur desa dengan perlu menanamkan dalam diri masing-masing bahwa perlu mengembangkan keahlian atau akat yang dimiliki dengan cara melakukan pelatihann dan workshop yaitu melakukan pelatihan kepada aparatur desa di setiap bidang seperti bidang administrasi, manajemen keuangan, komunikasi dan pelayanan kepada masyarakat agar keahlian tersebut bisa diaplikasikan dalam pelayanan di kantor desa sambulu dan juga kepada masyarakat.
- c. Dalam hal mengatasi tantangan talenta yang dihadapi setiap aparatur Kantor Desa Sambulu dengan cara melakukan identifikasi jabatan secara mendalam guna mengetahui keterampilan yang dimiliki masing-masing aparatur desa sehingga tugas yang diberikan sesuai dengan keahlian mereka dan juga melakukan wawancara/konsultasi langsung kepada setiap aparatur desa untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi ketika menjalankan tugas.
- d. Untuk mempertahankan aparatur desa yang memiliki kinerja yang baik dengan cara memberikan penghargaan dan apresiasi atas kinerja yang dilakukan dengan baik, hal ini juga bisa menjadi pendorong bagi aparatur lain untuk semakin giat dalam bekerja.

b. Pelayanan Masyarakat di Kantor Desa Sambulu

Pelayanan adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sehingga dapat mememuhi kualitas yang di harapkan oleh masyarakat sehingga dapat menimbulkan citra yang baik terhadap aparatur pemerintah.

Menurut Moenir dalam (Abdul Kadir 2015: 108) menagatakan "pelayanan merupakan

untuk memenuhi kebutuhan, manusia berusaha baik melalui aktivitas s/endiri, maupun secara langsung melalui aktivitas orang lain, aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera, dan anggota badan dengan atau tanpa kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang secara langsung inilah yang dinamakan pelayanan”

Pelayanan masyarakat yang diberikan peratur Desa Sambulu kepada masyarakat dapat dibentuk sebagai jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di kantor desa. Di lingkungan Kantor Desa Sambulu dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan tugas-tugas yang telah diemban dan dipercayakan kepada masing-masing aparaturn Kantor Desa Sambulu.

Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Morman (dalam Suryanto, 2003: 8), mengenai karakteristik tentang pelayanan yaitu: pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial, produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan di tempat penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan di Desa Sambulu bisa dikatakan sudah baik namun perlu pengkoreksian kepada diri masing-masing setiap aparaturn desa supaya melayani kebutuhan masyarakat dengan tulus dan ikhlas tanpa memandang orang dan juga supaya segala permasalahan yang hendak disampaikan kepada setiap aparaturn dapat memberikan feedback balik atau solusi dari masalah yang sedang dialami. Sebagai rangkuman dari wawancara yang dilaksanakan terkait dengan pelayanan, sebagai berikut:

- a. Setiap aparaturn Desa Sambulu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat ketika ada keluhan atau masalah yang dihadapi oleh masyarakat namun juga kadang keluhan yang disampaikan kepada aparaturn cuman didengarkan sesaat tanpa memberikan solusi kepada pihak yang memberikan keluhan.
- b. Sarana dan prasarana yang dimiliki Kantor Desa Sambulu bisa dikatakan masih kurang memadai dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kurang memadai misalnya dalam pengurusan administrasi karena kurangnya alat elektronik misalnya komputer dalam menghandel kerja aparaturn kantor desa jadi itu merupakan salah satu faktor yang menghambat keterlambatan pelayanan kepada masyarakat.
- c. Keluhan memang tersampaikan kepada aparaturn Kantor Desa Sambulu namun penanganannya tidak cepat, apalagi jika dihadapkan pada oknum-oknum yang suka mengabaikan permasalahan masyarakat dengan tidak menanggapi keluhan tersebut

karena dianggap sepele namun aparatur desa ada untuk mengurus segala keperluan-keperluan dari masyarakat.

- d. Etika dan moral yang dimiliki setiap aparatur Kantor Desa Sambulu tergantung kepada masing-masing pribadi, kadang mereka melayani masyarakat dengan tidak sabar dan tidak sopan atau nada suara sedikit tinggi, itu merupakan etika yang tidak mencirikan sebagai aparatur desa dan hendaknya seorang aparatur desa memiliki sikap yang sabar, tulus dan ikhlas melayani keluhan masyarakat dan yang paling terpenting adalah sikap yang jujur.
- e. Pelayanan yang diberikan aparatur kantor Desa Sambulu kadang sesuai dengan keinginan dari masyarakat dan kadang juga solusi yang diberikan kepada masyarakat asal-asalan itu membuat ketidakpuasan terhadap kinerja yang dilakukan dan alangkah baiknya jika pekerjaan yang dilakukan dikerjakan dengan tulus dan ikhlas.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti di Kantor Desa sambulu Kecamatan Ulunoyo Kabupaten Nias Selatan, maka dapat diambil kesimpulan dari hasil analisa penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, sebagai berikut:

1. Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur Kantor Desa Sambulu kepada masyarakat bisa dikatakan sudah cukup baik namun perlu ditingkatkan lagi terlebih kepada aparatur desa yang sering menangani masalah masyarakat dimana memberikan solusi yang asal-asalan dan kadang permasalahan tersebut tidak terselesaikan dengan baik sehingga tak jarang masyarakat jengkel atas kinerja para aparatur tersebut.
2. Manajemen talenta yang dimiliki oleh aparatur Desa Sambulu berbeda-beda sesuai dengan keahlian masing-masing bidang yang ditugaskan kepada mereka, keterampilan tersebut dikembangkan dengan mengikuti kegiatan atau pelatihan yang berguna sebagai pengembangan bakat yang sudah dimiliki seperti peningkatan kemampuan keuangan desa yang mana seorang aparatur harus memiliki skill dalam hal menghitung anggaran, pemasukan dan pengeluaran kantor desa dan juga pelatihan-pelatihan yang lain kepada masing-masing bidang supaya tugas yang telah di percayakan bisa dijalankan dengan sebaik-baiknya.
3. Aspek-aspek yang mempengaruhi manajemen talenta aparatur desa yaitu kemampuan, motivasi, dan sikap mental. Keterampilan, dorongan untuk mencapai tujuan, dan ketahanan mental sangat penting dalam mengembangkan kemampuan, menjaga motivasi tinggi, dan memperkuat ketahanan mental dapat meningkatkan

kinerja dan pertumbuhan bakat dalam suatu kantor desa.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri. 2021. Metode Penelitian Kualitatif. Makassar: CV. Syakir Media Press
- Amelia Rezky Septiani Amin, Dkk. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Hingka Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat. Vol. 7, Nomor 1, P-Issn: 1978-3035.
- Bambang Suryantoro, 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya, Jurnal Baruna Horizon Vol. 3, No. 2, Desember.
- Basuki. J. (2018). Administrasi publik: telaah teoritis dan Empiris. Cetakan Ke-1. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Dede Riyadi, 2022. Manajemen Talenta Dalam Rangka Peningkatan Kinerja Dan Karier. Jurnal Penelitian Manajemen. E-ISSN: 2502-5546.
- Eunike Prapti Lestari Krissetyanti (2013). PENERAPAN STRATEGI MANAJEMEN TALENTA DALAM PENGEMBANGAN PNS. Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS VOL. 7, No.1, Juni 2013.
- Fadillah Ismail, dkk (2018). Factors Affecting Talent Management towards Gen Y. International Journal of Engineering & Technology, 7 (3.20) (2018) 100-103.
- Fauzi, Ahmad, dkk. 2022. Metodologi Penelitian. Banyumas: CV. Pena Persada
- Fenti Prihatini tui, 2018. Kemampuan Aparatur Desa Dalam Pengelolaan Administrasi Pemerintahan Desa. Pusat Penelitian Pengabdian pada Masyarakat, Gorontalo.
- Firly Nur Agustiani, 2019. Pengaruh Manajemen Talenta Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Jurnal Riset Perbankan Manajemen Dan Akuntansi Volume 3no.2. Issn: 2541-6669100.
- Gunawan, R. 2016. Metodologi Penelitian Kualitatif. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hair Jr, J. F., Wolfinbarger, M., Ortinau, D. J., & Bush, R. P. (2017). Essentials of marketing research. McGraw-Hill Education.
- Heldy Vanni Alam. (2017). Pengembangan Sumber Daya Aparatur Desa.
- Hardani,. Auliya, Nur Hikmatul,. Andriani,. dkk. 2020. Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. CV. Pustaka Ilmu.
- Ibrahim, Andi, dkk. 2018. Metodologi Penelitian. Makasar: Gunadarma Ilmu
- Ilman Silmi, 2019. Kualitas Pelayanan Administratif Di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara. E-Issn 2614-2945 Volume 6 Nomor 3.

- Lailul Mursyidah, 2020, Manajemen Pelayanan Publik. Universitas Mumhamadyah Sidoarjo, Cetakan 1.
- Muhammad, 2019. Pengantar Ilmu Administrasi Negara. Sulawesi, Unimal Press.
- Nabawi. Deny dkk (2020), Manajemen Talenta, Penerbit UPT Unsri Palembang
- Nasution Muhamad Teddy, 2022. Pengaruh Talent Management Terhadap Employee Retention Pada Bank BTN Kantor Cabang Syariah Medan, Jurnal Manajemen Akutansi. Vol 2 No. 4.
- Putri Wulandari, 2015, Talent Management. Lembaga Administrasi Negara, Jawa Barat. Vol. 3 No. 1.
- Rachmawati, Diana Widhi., Khulaifayah., Musni, dkk. 2022. Metodologi Penelitian. Cendekia Publisher.
- Resmiati Sari, Dkk, 2020. Kualitas Pelayanan Pt Pos Indonesia Cabang Barito Selatan. Jurnal Administrasi Publik (Jap) Volume 6 No. 1.
- Rohman.A, I.S.Ferina., & Ermadiani. (2018). Pengelolaan Administrasi Keuangan Pemerintahan Desa. Edisi Pertama. Yogyakarta : Cetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Sry Maulidiah, S.Sos., M.Si, (2014). Pelayanan Publik.
- Seta A. Wicaksana, dkk (2021). Manajemen Pengembangan Talenta. ISBN: 978-623-5550-50-3.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sri Wilujeng, 2020. Pengaruh Manajemen Talenta Dan Manajemen Pengetahuan Terhadap Kinerja Karyawandi Transformer Center Kabupaten Batu. Journal Risetmahasiswamanajemen(Jrmm)Volume:6, Nomor: 1
- Seta A. Wicaksana, Dkk. 2021. Manajemen Pengembangan Talenta. Dd Publishing, Cet. 1
- Sunasih Mulianingsih, 2021. Inovasi Pelayanan Publik Di Masa Pandemi Covid-19 Dalam Meningkatkan Tata Pemerintahan Di Kota Cimahi. Jurnal Media Demokrasi – Zunaidah Denny Nabawi, 2020, Manajemen Talenta. Unsri Palembang. Isbn : 978-979-587-909-1.
- Sutha Dwi Wijayati, 2018. Administrasi Perkantoran. Indomedia Pustaka, Cet-1.
- Umam. K. (2018). Perilaku Organisasi. Cetakan Ke-3. CV. PUSTAKA SETIA. Bandung
- Winda Puji astuti, 2018. Pengembangan Manajemen Talenta Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Kinerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening Di Brt Trans Semarang " Pt.Matra Semar Semarang"

Yufi Wiyosrini Masykuroh, 2018. Dalam Pembuatan Surat Izin Usaha Angkutan Barang Pada Bidang Angkutan Jalan Di Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung. Jsip. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (UU RPJPN).
Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,