

**PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MEINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN BAHU**

*HUMAN RESURCE MANAGEMENT IN IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC SERVING IN BAHU  
VILLAGE*

Oleh:

**Yuliana N. Manufandu<sup>1</sup>**  
**Christoffel Kojo<sup>2</sup>**  
**Mirah H. Rogi<sup>3</sup>**

<sup>123</sup>Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Sam Ratulangi Manado

Email :

<sup>1</sup>[Yuliananoline588@gmail.com](mailto:Yuliananoline588@gmail.com)

<sup>2</sup>[christkojo17@gmail.com](mailto:christkojo17@gmail.com)

<sup>3</sup>[helenmirah@gmail.com](mailto:helenmirah@gmail.com)

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pengelolaan sumber daya manusia (SDM) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Bahu, Kota Manado. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari Lurah, staf kelurahan, kepala lingkungan, dan masyarakat pengguna layanan. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia di Kelurahan Bahu berperan penting dalam meningkatkan pelayanan publik. Namun masih terdapat kendala berupa keterbatasan jumlah pegawai, sarana prasarana, serta keterampilan aparatur. Upaya perbaikan dilakukan melalui pelatihan pegawai, penguatan koordinasi dengan kepala lingkungan, dan pemanfaatan teknologi informasi.

**Kata Kunci:** Pengelolaan Sumber Daya Manusia, Pelayanan Publik

**Abstract:** This study aims to analyze human resource management in improving the quality of public services in Bahu Village, Manado City. The research method used is a qualitative approach with data collection techniques through in-depth interviews, direct observation, and documentation. The informants consisted of the Village Head, staff, neighborhood heads, and the community as service users. Data analysis uses the Miles and Huberman model through data reduction, data display, and conclusion drawing. The results showed that human resource management in Bahu Village plays an important role in improving public service quality. However, there are still obstacles such as limited staff, infrastructure, and skills of the apparatus. Improvements are carried out through employee training, strengthening coordination with neighborhood heads, and the use of information technology.

**Keywords:** Human Resource Management, Public Service

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang Penelitian**

Sumber daya manusia (SDM) memiliki peran sentral dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kelurahan sebagai unit pemerintahan yang langsung berinteraksi dengan masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal. Oleh karena itu, pengelolaan SDM menjadi faktor kunci dalam mewujudkan pelayanan yang efisien dan efektif, termasuk di Kelurahan Bahu. Pengelolaan SDM yang baik mencakup berbagai aspek seperti rekrutmen, pelatihan, serta pengembangan kompetensi pegawai. Penerapan strategi yang tepat akan meningkatkan profesionalisme dan produktivitas aparatur kelurahan, sehingga berdampak positif pada pelayanan publik. Dengan meningkatnya kompetensi dan etos kerja pegawai, masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Namun, Kelurahan Bahu menghadapi tantangan dalam pengelolaan SDM, seperti keterbatasan sumber daya, kurangnya pelatihan berkelanjutan, serta rendahnya motivasi kerja.

Faktor-faktor seperti kebijakan, regulasi, serta kompetensi pegawai sangat menentukan efektivitas pelayanan. Keberhasilan strategi pengelolaan SDM tidak terlepas dari berbagai faktor, seperti dukungan teknologi, kebijakan pemerintah daerah, dan alokasi anggaran. Pemanfaatan teknologi dalam administrasi pemerintahan dapat

meningkatkan efisiensi kerja serta mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat. Misalnya, penggunaan sistem digital dalam pelayanan administrasi akan mengurangi hambatan birokrasi dan meningkatkan transparansi.

Selain itu, budaya kerja yang kondusif juga berperan dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Oleh karena itu, kepemimpinan yang efektif menjadi aspek yang harus diperhatikan dalam pengelolaan SDM di kelurahan. Pemimpin yang mampu memberikan arahan jelas serta membangun komunikasi yang baik akan berkontribusi pada peningkatan kinerja pegawai. Seiring dengan perkembangan teknologi dan digitalisasi, pelayanan publik dituntut untuk lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan pelatihan yang berkelanjutan, pegawai dapat mengembangkan keterampilan mereka sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih inovatif dan efisien. Partisipasi masyarakat juga berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat yang aktif dalam memberikan masukan serta terlibat dalam proses pengambilan keputusan dapat membantu menciptakan sistem pelayanan yang lebih baik. Oleh sebab itu, strategi pengelolaan SDM tidak hanya berfokus pada peningkatan kompetensi pegawai, tetapi juga harus melibatkan masyarakat dalam sistem pelayanan. Regulasi dan kebijakan pemerintah juga menjadi faktor yang memengaruhi efektivitas pengelolaan SDM di sektor pelayanan publik. Kebijakan yang mendukung, seperti pemberian insentif, penghargaan, serta peningkatan kesejahteraan pegawai, dapat mendorong kinerja yang lebih optimal. Dengan adanya regulasi yang sesuai, diharapkan aparatur kelurahan dapat menjalankan tugasnya dengan lebih baik dalam melayani masyarakat.

Data jumlah pegawai yang terdiri dari beberapa kategori jabatan di lingkungan organisasi. Dari total 15 pegawai, sebanyak 4 orang menduduki posisi sebagai pegawai struktural yang memiliki peran dalam pengambilan keputusan dan pengelolaan administrasi organisasi. Sementara itu, terdapat 2 orang staf yang bertugas sebagai pelaksana operasional administratif sehari-hari, serta 9 orang yang berperan sebagai Kepala Lingkungan yang bertanggung jawab atas pengawasan dan pelayanan di wilayah kerja masing-masing. Dengan adanya distribusi jumlah pegawai ini, dapat terlihat bahwa posisi Kepala Lingkungan mendominasi jumlah sumber daya manusia dalam organisasi, hal ini menunjukkan fokus layanan organisasi yang langsung berkaitan dengan masyarakat di tingkat lingkungan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa strategi pengelolaan SDM memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Bahu. Tantangan yang ada dapat diatasi melalui berbagai pendekatan, seperti pelatihan berkelanjutan, pemanfaatan teknologi, peningkatan motivasi kerja, serta keterlibatan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini akan memberikan gambaran komprehensif mengenai strategi yang paling efektif dalam pengelolaan SDM guna menciptakan pelayanan publik yang lebih baik dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

### **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Menganalisis strategi pengelolaan sumber daya manusia yang diterapkan di Kelurahan Bahu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Mengidentifikasi tantangan dalam pengelolaan sumber daya manusia di Kelurahan Bahu serta merumuskan solusi untuk mengatasinya.
3. Menilai efektivitas strategi yang telah diterapkan terhadap kinerja aparatur kelurahan dan kepuasan masyarakat.

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)**

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses strategis yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap kegiatan yang berkaitan dengan tenaga kerja, agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien. Menurut Setiono & Sustiyatik (2020), SDM adalah komponen paling penting dalam organisasi karena berfungsi sebagai penggerak utama seluruh aktivitas organisasi. Tanpa adanya pengelolaan SDM yang baik, organisasi tidak dapat berjalan optimal. Pengelolaan SDM dalam sektor publik meliputi perencanaan kebutuhan pegawai, rekrutmen, pelatihan, penilaian kinerja, dan pemberian motivasi kerja. Tujuannya ialah untuk menciptakan aparatur yang kompeten, berintegritas, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

#### **Pelayanan Publik**

Menurut Moenir (2019), pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kualitas pelayanan publik dapat

diukur melalui aspek kecepatan, ketepatan, kenyamanan, dan kepuasan masyarakat. Pemerintah dituntut untuk mampu menyediakan pelayanan yang profesional, efektif, dan efisien melalui SDM yang berkualitas.

### **Keterkaitan SDM dengan Kualitas Pelayanan Publik**

Pengelolaan SDM yang baik akan berdampak langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Lembaga pemerintahan di tingkat kelurahan harus mampu mengelola pegawainya agar pelayanan kepada masyarakat berjalan optimal. Pelatihan dan evaluasi kinerja secara rutin dapat meningkatkan kemampuan pegawai, sementara koordinasi internal yang baik akan memperkuat efektivitas kerja tim.

### **Penelitian Terdahulu**

Penelitian Rochman, Nurhasanah, & Mambang (2022) bertujuan untuk menganalisis kualitas sumber daya aparatur di Kantor Desa Bereng, Kecamatan Kahayan Hilir, Kabupaten Pulang Pisau. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dengan model analisis deskriptif untuk menggambarkan keadaan sebenarnya tentang objek yang diteliti sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas sumber daya aparatur di Kantor Desa Bereng, Kecamatan Kahayan Hilir, Kabupaten Pulang Pisau apabila disesuaikan dengan kerangka berpikir yang mengacu pada Kemampuan, Pengetahuan, Keterampilan adalah sebagai berikut. Dari aspek kemampuan, yaitu kemampuan yang terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki oleh seorang pegawai yang meliputi loyalitas, disiplin, kerjasama dan tanggung jawab, aparatur di Kantor Desa Bereng dapat dikategorikan cukup baik dari segi loyalitas, disiplin, kerjasama dan tanggung jawab. Untuk Aspek Pengetahuan yaitu kemampuan yang dimiliki oleh pegawai lebih berorientasi pada kecerdasan dan daya pikir serta penguasaan pengetahuan yang luas yang dimiliki oleh pegawai, namun untuk aspek pengetahuan sumber daya aparatur yang ada masih kurang dikarenakan latar belakang pendidikan masing-masing pegawai didominasi oleh SLTA ditambah dengan perkembangan teknologi yang semakin maju serta penggunaan aplikasi yang masif sehingga tidak semua pegawai mampu menguasainya.

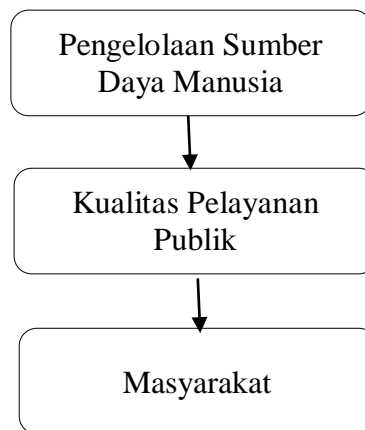
Penelitian Martins & Sudarmo (2023) bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah Dili. Dengan menggunakan teori strategi pengembangan sumber daya manusia menurut Jons: Pelatihan, Pendidikan, Pembinaan, Rekrutmen, dan perubahan sistem. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pengembangan SDM dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Pemerintah Daerah Dili dilakukan dengan mencoba program pendidikan pengembangan dan pelatihan dengan memberi izin studi kepada staf untuk melanjutkan pendidikan di universitas-universitas Timor Leste, berdasarkan pada keterampilan dan kemauan staf untuk belajar, serta kembali ke layanan pemerintah daerah setelah menyelesaikan studi, dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja dan profesionalisme, dan mencapai kualitas pelayanan publik sesuai harapan masyarakat. Dari sini dapat disimpulkan bahwa pemerintah daerah Dili telah menyusun berbagai program pendidikan dan pelatihan dan mengeluarkan izin belajar bagi staf untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat untuk terwujudnya good governance dalam sistem pemerintahan Timor-Leste.

Penelitian Yuliandari, Utami, & Usadha (2023) bertujuan mengetahui bagaimana strategi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT Rajawali Jaya Ekspres (ID Express). Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dengan alat pengumpulan datanya yaitu menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Sifat penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dalam teknik analisis datanya menggunakan reduksi data, data display, dan conclusion drawing atau verification. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi manajemen sumber daya manusia memberikan dampak yang baik dalam peningkatan kinerja karyawan dan memiliki dampak positif bagi perusahaan.

### **Model Penelitian**

- Pengelolaan Sumber Daya Manusia meliputi proses rekrutmen, pelatihan, pengembangan, penilaian kinerja, dan manajemen kompetensi pegawai dalam organisasi publik.
- Kualitas Pelayanan Publik mengacu pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh instansi publik, yang dapat diukur melalui aspek-aspek pelayanan publik.
- Masyarakat sebagai penerima manfaat akhir, masyarakat merasakan dampak langsung dari kualitas layanan.





**Gambar 1. Model Penelitian**  
*Sumber: Kajian Literatur*

## METODE PENELITIAN

### Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh gambaran mendalam mengenai pengelolaan sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Bahu, Kota Manado. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada makna dan proses yang terjadi secara alamiah di lapangan, bukan pada pengukuran angka. Menurut Sugiyono (2020), penelitian kualitatif bertujuan memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik melalui deskripsi dalam bentuk kata-kata.

### Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap aparatur kelurahan dan masyarakat pengguna layanan. Data sekunder diperoleh dari dokumen, laporan kegiatan, arsip kelurahan, serta literatur yang relevan dengan topik penelitian.

### Informan Penelitian

Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu penentuan informan secara sengaja berdasarkan keterlibatan dan pengetahuan mereka terhadap objek penelitian. Informan terdiri dari Lurah, Sekretaris Kelurahan, para Staf Kelurahan, Kepala Lingkungan, serta masyarakat penerima layanan publik.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi:

1. Wawancara mendalam, dilakukan untuk memperoleh informasi tentang strategi, kendala, dan praktik pengelolaan SDM di Kelurahan Bahu.
2. Observasi langsung, dilakukan terhadap aktivitas pelayanan publik, interaksi aparatur dengan masyarakat, serta kondisi sarana dan prasarana.
3. Dokumentasi, digunakan untuk memperoleh data pendukung berupa laporan, struktur organisasi, dan dokumen administrasi pelayanan publik.

### Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña (2018) yang terdiri atas tiga tahapan utama, yaitu:

- Reduksi Data, yakni proses pemilihan, penyederhanaan, dan pemfokusan data mentah yang relevan dengan fokus penelitian.
- Penyajian Data, yaitu menyusun data dalam bentuk narasi deskriptif agar hubungan antar kategori dan makna dapat dipahami.

- Penarikan Kesimpulan/Verifikasi, yaitu proses penafsiran makna data dan verifikasi temuan berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

### **Uji Keabsahan Data**

Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber dan metode, yaitu membandingkan hasil wawancara dengan observasi dan dokumentasi untuk memperoleh temuan yang valid dan konsisten. Triangulasi dilakukan agar data yang dihasilkan dapat dipercaya (trustworthiness) serta mencerminkan kondisi sebenarnya di lapangan.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

#### **Pengelolaan Sumber Daya Manusia**

Pengelolaan SDM di Kelurahan Bahu dilakukan melalui penempatan pegawai sesuai kompetensi, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), pelatihan internal, serta evaluasi rutin. Lurah menegaskan bahwa pengelolaan dilakukan dengan menyesuaikan tugas dan tanggung jawab pegawai agar pelayanan tetap berjalan optimal meskipun jumlah personel terbatas. Pelatihan khusus pelayanan publik belum dilakukan secara berkala karena keterbatasan anggaran, namun pembinaan internal dilakukan melalui arahan langsung dan koordinasi rutin. Temuan ini memperlihatkan bahwa strategi pengelolaan SDM berfokus pada efisiensi peran dan penguatan komunikasi antarpegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pengelolaan SDM di Kelurahan Bahu mencakup penempatan pegawai berdasarkan kompetensi, penerapan SOP, serta pelatihan internal. Hal ini sejalan dengan penelitian Mustari et al. (2024) yang menegaskan bahwa pengembangan SDM melalui pelatihan, motivasi, dan manajemen yang baik berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Selain itu, penelitian Pratiwi & Indartuti (2022) juga menekankan bahwa faktor SDM, kedisiplinan, dan kompetensi petugas merupakan penentu utama dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih tertib dan terarah.

#### **Tantangan dan Solusi dalam Pengelolaan SDM**

Tantangan utama yang dihadapi Kelurahan Bahu antara lain keterbatasan jumlah pegawai, kedisiplinan, serta perbedaan karakteristik masyarakat yang memengaruhi kelengkapan dokumen pelayanan. Lurah dan staf mengakui bahwa beban kerja yang tinggi sering menimbulkan keterlambatan pelayanan. Untuk mengatasi hal tersebut, dilakukan rotasi tugas, peningkatan koordinasi antarpegawai, serta pengawasan langsung melalui apel dan rapat mingguan. Langkah-langkah ini terbukti membantu memperbaiki ketertiban kerja meskipun belum sepenuhnya optimal. Temuan ini sejalan dengan penelitian Oktari (2025) yang menunjukkan bahwa digitalisasi transformasi e-governance dan kepuasan SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap public sector performance pemerintah.

#### **Efektivitas Strategi terhadap Kinerja dan Kepuasan Masyarakat**

Strategi pengelolaan SDM yang diterapkan berdampak positif terhadap peningkatan kinerja aparatur dan kepuasan masyarakat. Pegawai menunjukkan sikap ramah, disiplin, dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Masyarakat menilai pelayanan di Kelurahan Bahu cukup cepat dan komunikatif, meskipun mereka berharap adanya penambahan jumlah pegawai. Temuan ini memperkuat hasil penelitian Pratiwi & Indartuti (2022) yang menyatakan bahwa sikap ramah dan kemampuan menindaklanjuti keluhan merupakan faktor utama dalam membangun kepuasan masyarakat.

#### **Evaluasi Kinerja dan Koordinasi Internal**

Evaluasi kinerja aparatur dilakukan secara rutin melalui apel pagi dan rapat koordinasi mingguan. Lurah memberikan penilaian terhadap kedisiplinan, kehadiran, serta kecepatan penyelesaian tugas. Pegawai menganggap evaluasi ini sebagai sarana pembelajaran dan perbaikan kerja. Koordinasi internal dilakukan dengan pendekatan kekeluargaan, yang menciptakan suasana kerja harmonis dan saling mendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem evaluasi dan koordinasi internal yang baik mampu memperkuat tanggung jawab kerja dan memperbaiki kualitas pelayanan publik.

#### **Perspektif Masyarakat terhadap Pelayanan Publik**

Sebagian besar masyarakat menilai pelayanan publik di Kelurahan Bahu sudah baik, cepat, dan ramah. Namun, mereka berharap peningkatan kapasitas pegawai dan fasilitas pelayanan agar proses administrasi lebih

efisien. Tanggapan masyarakat ini menunjukkan adanya kepercayaan yang cukup tinggi terhadap kinerja aparaturnya.

## **Pembahasan**

### **Pengelolaan Sumber Daya Manusia**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pengelolaan sumber daya manusia (SDM) di Kelurahan Bahu berperan penting dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Strategi tersebut mencakup penempatan pegawai berdasarkan kompetensi, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta pelatihan internal. Hal ini sejalan dengan penelitian Mustari et al. (2024) yang menegaskan bahwa pengembangan SDM melalui pelatihan, motivasi, dan manajemen yang baik memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Selain itu, penelitian Pratiwi & Indartuti (2022) menekankan bahwa faktor SDM, kedisiplinan, dan kompetensi petugas merupakan penentu utama dalam menciptakan pelayanan publik yang tertib dan terarah. Dengan demikian, strategi pengelolaan di Kelurahan Bahu sejalan dengan temuan penelitian tersebut.

### **Tantangan dan Solusi dalam Pengelolaan SDM**

Dalam pelaksanaannya, Kelurahan Bahu menghadapi sejumlah tantangan, antara lain keterbatasan jumlah pegawai, kedisiplinan kerja, dan keragaman karakteristik masyarakat. Kondisi ini sesuai dengan hasil penelitian Oktari (2025) yang menunjukkan bahwa keterbatasan pegawai dan kurangnya pelatihan dapat menjadi hambatan serius dalam kinerja layanan publik. Temuan ini relevan dengan kondisi di Kelurahan Bahu yang telah menerapkan rotasi dan koordinasi sebagai langkah adaptif, meskipun masih membutuhkan penambahan pegawai untuk jangka panjang.

### **Efektivitas Strategi terhadap Kinerja dan Kepuasan Masyarakat**

Strategi pengelolaan SDM melalui penerapan SOP, pembagian tugas, dan pelatihan terbukti cukup efektif dalam meningkatkan kinerja aparaturnya serta kepuasan masyarakat. Hal ini diperkuat oleh penelitian Krimadi, Lestari, & Ichwan (2024) yang menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan publik sudah baik, tetapi kecepatan pelayanan masih dipengaruhi oleh jumlah pegawai yang terbatas. Penelitian Pratiwi & Indartuti (2022) juga menegaskan bahwa faktor SDM, kedisiplinan, dan keterampilan komunikasi sangat memengaruhi dimensi keandalan dan daya tanggap pelayanan. Oleh karena itu, efektivitas strategi pengelolaan di Kelurahan Bahu dapat dikatakan baik, meskipun masih perlu penguatan dari aspek kuantitas dan pelatihan pegawai.

### **Evaluasi Kinerja dan Koordinasi Internal**

Evaluasi kinerja di Kelurahan Bahu dilakukan melalui apel mingguan, rapat koordinasi, serta pemberian sanksi bagi pegawai yang tidak disiplin. Koordinasi internal dijalankan dengan pendekatan kekeluargaan untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis. Hal ini sesuai dengan penelitian Mustari et al. (2024) yang menyatakan bahwa evaluasi berkesinambungan dan komunikasi tim merupakan faktor penting dalam memperbaiki kinerja pelayanan publik. Melalui sistem evaluasi dan koordinasi internal yang baik, pegawai mampu memperbaiki kekurangan kerja, yang berdampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

### **Perspektif Masyarakat terhadap Pelayanan Publik**

Dari perspektif masyarakat, pelayanan publik di Kelurahan Bahu dinilai sudah baik, cepat, dan ramah, walaupun masyarakat masih berharap adanya penambahan pegawai agar pelayanan lebih efisien. Temuan ini memperkuat hasil penelitian Pratiwi & Indartuti (2022) yang menegaskan bahwa kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh sikap ramah, kecepatan layanan, dan kemampuan petugas menindaklanjuti keluhan. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik di Kelurahan Bahu telah menunjukkan kemajuan yang baik, namun optimalisasinya tetap bergantung pada peningkatan kapasitas SDM dan dukungan sumber daya yang memadai.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

1. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia di Kelurahan Bahu telah berjalan cukup baik melalui penempatan pegawai sesuai kompetensi, penerapan SOP, pelatihan internal, serta koordinasi rutin. Strategi tersebut mampu meningkatkan kedisiplinan dan efektivitas pelayanan publik meskipun masih terkendala oleh keterbatasan jumlah pegawai dan sarana prasarana.



2. Evaluasi dan koordinasi yang dilakukan secara berkelanjutan mendorong terciptanya kerja sama yang baik antarpegawai. Masyarakat menilai pelayanan publik di Kelurahan Bahu sudah baik, cepat, dan ramah, namun peningkatan kapasitas aparatur dan penambahan pegawai masih dibutuhkan agar pelayanan menjadi lebih optimal dan berkelanjutan.

### Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Pemerintah Kelurahan Bahu menambah jumlah pegawai untuk mengoptimalkan pembagian beban kerja, terutama pada waktu pelayanan yang padat. Selain itu, perlu dilakukan pelatihan secara berkala bagi aparatur, khususnya dalam hal komunikasi dan pelayanan publik, serta memperkuat pengawasan dan evaluasi kedisiplinan agar kualitas pelayanan tetap terjaga.
2. Para pegawai diharapkan senantiasa menjaga sikap ramah, profesional, dan komunikatif dalam melayani masyarakat, serta memperkuat kerja sama internal dengan semangat kekeluargaan. Masyarakat juga diharapkan lebih proaktif dalam menyiapkan dokumen administrasi dan memberikan masukan secara konstruktif untuk mendukung peningkatan pelayanan.
3. Pemerintah daerah perlu memberikan dukungan melalui penambahan personel, peningkatan fasilitas, serta penyelenggaraan pelatihan terpadu bagi aparatur kelurahan sebagai upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

### DAFTAR PUSTAKA

- Krimadi, S. L., Lestari, A., & Ichwan, S. (2024). Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Mariyai Kabupaten Sorong. *Journal of State and Public Administration*, 1(1), 50–58. <https://ejournal.um-sorong.ac.id/index.php/jospa/article/view/4198>
- Martins, P. N., & Sudarmo, S. (2023). Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Dili. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, Vol. 3, No. 1. <https://jurnal.uns.ac.id/wacana-publik/article/view/75893>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. SAGE Publications.
- Moenir, H. A. S. (2019). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mustari, V. H., Krishernawan, I., Aslichah, A., Nurhayati, W., & Suyatno, A. (2024). Peningkatan Kualitas Layanan Publik Melalui Pengelolaan Sdm Yang Efektif Di Institusi Pemerintah. *Community Development Journal : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(2), 3140–3146. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/cdj/article/view/26899>
- Oktari, V. (2025). Pengaruh Digitalisasi Transformasi E-Governance Dan Kepuasan Sdm Terhadap Public Service Performance Pemerintah. *Realible Accounting Journal*, Vol. 5, No. 1. <https://ojs3.lppm-uis.org/index.php/RAJ/article/view/1037>
- Pratiwi, A. S. I., & Indartuti, E. (2022). Kualitas Pelayanan Kependudukan Di Kantor Kelurahan Keputih. Praja. *Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(05), 84–88. <https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/616>
- Rochman, W. N., Nurhasanah, N., & Mambang, M. (2022). Analisis Kualitas Sumber Daya Aparatur Pada Kantor Kelurahan Bereng Kecamatan Kahayan Hilir Kabupaten Pulang Pisa. *Pencerah Publik*, 9(2), 27–39. <https://journal.umpr.ac.id/index.php/pencerah/article/view/4255>
- Setiono, B. A., & Sustiyatik, E. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Pendekatan Teoritis Dan Praktis*. Surakarta: CV Berkah Wisnu
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Yuliandari, N. K., Utami, K. R., & Usadha, I. D. N. (2023). Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada PT. Rajawali Jaya Ekspres (ID EXPRESS) Banyuwangi. *Jurnal Ilmiah Satyagraha*, 6(2), 176-185. <https://satyagraha.unibabwi.ac.id/index.php/satyagraha/article/view/696>

