

Peran Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Layanan Pegawai Dikantor Kelurahan Kotobangon Kec Kotamobagu Timur

The Role Of Human Resources Development in Improving Employee Service Performance In The Kotobangon District Office East Kotamobagu District

Friska Kristi Ratu, Greis M. Sendow, Jessy J. Pondaag
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi, Jl. Kampus
Unsrat Bahu Manado 95115, Indonesia

E-mail:

friskaratu062@student.unsrat.ac.id ; greis_sendow@gmail.com ; jessypondaag1978@gmail.com

Abstrak: Peran SDM dalam kemajuan suatu organisasi khususnya organisasi sektor publik atau instansi pemerintahan tidak dapat diabaikan begitu saja Pengembangan sumber daya manusia dapat di wujudkan dengan pengembangan karir, pendidikan, dan pelatihan. Pengembangan sumber daya manusia bertujuan untuk membuat perubahan baik sikap maupun perilaku pegawai negeri sipil agar menjadi lebih baik dalam melaksanakan tugasnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan Kinerja Layanan Pegawai Di kantor Kelurahan Kotobangon kec Kotamobagu Timur. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian ini dilakukan dengan memberikan serangkaian pertanyaan yang diajukan oleh peneliti pada Pegawai Negeri Sipil di kantor kelurahan dan Masyarakat Kotobangon. Teknik dan alat pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik Analisa data yang digunakan yaitu teknik analisis data secara deskripsi analisis . Hasil Penelitian peran pengembangan SDM dalam kinerja layanan pegawai sangat penting dan strategis.

Kata Kunci : Pengembangan Sumber Daya Manusia, Kinerja Layanan Pegawai

Abstract : *The role of HR in the progress of an organization, especially public sector organizations or government agencies, cannot be ignored. Human resource development can be realized through career development, education and training. Human resource development aims to change the attitudes and behavior of civil servants to be better at carrying out their work. This research aims to determine the role of human resource development in improving employee service performance at the Kotobangon sub-district office, East Kotamobagu district. This research is a qualitative research. This research was conducted by providing a series of questions submitted by researchers to Civil Servants at the sub-district office and the Kotobangon Community. Data collection techniques and tools used were interviews, observation and documentation. The data analysis technique used is data analysis technique using analytical descriptions. Research Results: The role of human resource development on employee service performance is very important and strategic.*

Keywords: *Human Resource Development, Employee Service Performance*

PENDAHALUAN

Latar Belakang

Perkembangan era globalisasi peningkatan persaingan dalam organisasi baik publik maupun swasta berlomba-lomba untuk mempunyai sumber daya manusia yang tangguh. Terlebih pada sumber daya manusia aparatur yang dimiliki khususnya organisasi sektor publik. Walaupun instansi pemerintahan. Peran SDM dalam kemajuan suatu organisasi khususnya organisasi sektor publik atau instansi pemerintahan tidak dapat diabaikan begitu saja. Apabila SDM dalam suatu instansi pemerintahan memiliki SDM yang baik, disiplin, loyal, dan produktif maka organisasi atau instansi akan berkembang pesat, namun kebalikannya jika memiliki SDM yang tidak disiplin, korupsi, kolusi, dan nepotisme, instansi pemerintahan tersebut akan hancur dan tidak bertahan lama.

Pengembangan sumber daya manusia dapat diwujudkan dengan pengembangan karir, pendidikan, dan pelatihan. Pengembangan sumber daya manusia bertujuan untuk membuat perubahan baik sikap maupun perilaku pegawai negeri sipil agar menjadi lebih baik dalam melaksanakan tugasnya. Perkembangan teknologi yang semakin pesat, berdampak pada penurunan kinerja karyawan. Hal ini disebabkan karena kurangnya pemahaman para karyawan terhadap perubahan tersebut. Untuk itu setiap perusahaan berusaha agar para karyawannya mampu untuk dapat memahami perkembangan atau perubahan teknologi yang ada sehingga kinerja mereka akan meningkat.

Dengan pengembangan sumber daya manusia diharapkan dapat lebih meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesional Pegawai. Namun keberhasilan pelaksanaan program tersebut tidak dapat langsung selama pelaksanaan, melainkan dapat dilihat dari hasil pekerjaan karyawan setelah mengikuti pengembangan sumber daya manusia apakah ada perubahan atau tidak. Untuk itu pengembangan sumber daya manusia harus dilaksanakan seefisien mungkin agar dapat benar-benar berperan dalam peningkatan kinerja Pegawai.

Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan Pegawai sehingga mempengaruhi seberapa banyak kontribusi mereka kepada instansi atau organisasi termasuk pelayanan kualitas yang disajikan. Pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu bentuk kegiatan dalam meningkatkan kompetensi dan merupakan bagian integral dalam manajemen sumber daya manusia. Dalam penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan diperlukan pengelolaan secara efektif dan adanya koordinasi yang tepat antara para pegawai atau panitia penyelenggara terhadap diklat yang akan dilaksanakan. Sehingga dapat menghasilkan sumber daya manusia yang handal dan mempunyai kompetensi tertentu sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Menurut Mohammad yang dikutip oleh Mahsyar (2011) menyatakan bahwa kualitas layanan tergantung pada aspek-aspek seperti halnya pola pelaksanaan, sumber daya manusia, dan manajemen keselamatan. Artinya dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas maka perlu memperhatikan segala aspek, termasuk dalam pengelolaan sumber daya manusia.

Menurut Gibson dalam Suhendi dan Anggara (2010), berpendapat bahwa "Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai oleh individu sesuai dengan peran atau tugasnya dalam periode tertentu, yang dihubungkan dengan ukuran nilai atau standar periode dari organisasi tempat individu tersebut bekerja". Artinya hasil dari kinerja dari aparatur/karyawan itu tergantung dari bagaimana cara atasan atau instansi memberdayakan sumber daya manusia yang ada.

Salah satu Langkah yang tepat adalah mengembangkan sumber daya manusia dengan tepat dan cepat. Langkah-langkah yang optimal perlu dilakukan dengan berbagai macam terobosan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Pada dasarnya pendidikan dan pelatihan memberikan bantuan kepada pegawai agar dapat meningkatkan kemampuan kerja dan menumbuhkan pengertian tentang status dirinya sebagai pegawai sipil Negara. Upaya peningkatan kualitas aparatur di instansi pemerintah sudah sejak

lama telah dilakukan oleh pemerintah melalui banyak program, seperti pendidikan dan pelatihan. Namun program yang dilaksanakan oleh pemerintah itu belum maksimal dan belum mencapai tujuan yang diinginkan.

Salah satu faktor yang menghambat adalah kedisiplinan dari aparatur itu sendiri. Sehingga itu akan menghambat proses pelayanan kepada masyarakat, serta akan menimbulkan patologi birokrasi. Sistem dalam pelayanan di instansi akan berjalan tidak efektif dan akan mengakibatkan publik kurang puas atas pelayanan yang diberikan. Atas dasar asumsi itulah, sehingga kehadiran instansi pemerintah ini harus menjadi perhatian khusus bagi pemerintah pusat agar memberikan inovasi baru dan kebijakan-kebijakan yang tepat terkait dengan pengelolaan Pengembangan sumber daya manusia dapat di wujudkan dengan pengembangan karir, pendidikan, dan pelatihan. Pengembangan sumber daya manusia bertujuan untuk membuat perubahan baik sikap maupun perilaku pegawai negeri sipil agar menjadi lebih baik dalam melaksanakan tugasnya. Perkembangan teknologi yang semakin pesat, berdampak pada penurunan kinerja karyawan. Hal ini disebabkan karena kurang pahaman para karyawan terhadap perubahan tersebut. Untuk itu setiap perusahaan berusaha agar para karyawannya mampu untuk dapat memahami perkembangan atau perubahan teknologi yang ada sehingga kinerja mereka akan meningkat.

Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan Penelitian Yang Ingin dicapai Adalah :

1. Untuk mengetahui peranan pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan Kinerja Layanan Pegawai Di kantor Kelurahan Kotobangon kec Kotamobagu Timur.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan bidang strategi dari organisasi. Manajemen sumber daya manusia harus dipandang sebagai perluasan dari pandangan tradisional untuk mengelola orang secara efektif dan untuk itu membutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan mengelolanya. Fokus manajemen sumber daya manusia terletak pada upaya mengelola SDM didalam dinamika interaksi antara organisasi-pekerja yang sering kali memiliki kepentingan berbeda. Manajemen sumber daya manusia dapat juga merupakan kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, serta penggunaan SDM untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi.

Kinerja Layanan Pegawai

Menurut Suyadi (1999), performance atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika. Menurut Moenir (2002) definisi dari konsep pelayanan adalah untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas disini adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indra dan anggota badan dan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang atau jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang dinamakan Pelayanan. Proses yang dimaksud dalam pengertian pelayanan adalah pengertian proses terbatas dalam kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi.

Pengembangan Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2000) Pengembangan Sumber Daya Manusia adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan

melalui pendidikan dan pelatihan. Menurut Hasibuan (2000), pendidikan dan pelatihan sama dengan pengembangan yaitu merupakan proses peningkatan keterampilan kerja baik teknis maupun manajerial. Pendidikan berorientasi pada teori, dilakukan dalam kelas, berlangsung lama, dan biasanya menjawab Mengapa. Latihan berorientasi pada praktek, dilakukan dilapangan, berlangsung singkat, dan biasanya menjawab bagaimana. Pengembangan adalah pembelajaran yang melampaui pekerjaan saat ini dan memiliki fokus jangka Panjang Mondy (2008). Menurut Robert dan Jackson (2002), Pengembangan Sumber Daya Manusia adalah usaha-usaha untuk meningkatkan kemampuan karyawan untuk menghadapi penugasan yaitu melalui: Pendidikan, Pelatihan, dan Pengembangan Karier.

Penelitian Terdahulu

Penelitian Andi Nur Alam Rezeki (2021) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun pengecekan keabsahan data dilakukan melalui cara triangulasi sumber. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara sudah terlaksana dengan baik namun ada satu indikator yang masih kurang baik. Hal tersebut dilihat dari teori yang digunakan untuk mengukur dan melihat keberhasilan pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan kinerja pegawai negeri sipil di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara yang ditinjau dari kuantitas pekerjaan, kualitas pekerjaan, kemandirian, inisiatif, adaptabilitas, kerjasama.

Penelitian Budianto, Aida Fitria, Farida yuliyanti (2020) Penelitian ini bertujuan untuk menguji peranan manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan CV. Mitra Jaya Bersama banjarbaru dan bagaimana manajemen sumber daya manusia di CV. Mitra Jaya Bersama Banjarbaru menurut prespektif ekonomi manajemen. Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode kualitatif dengan cara penelitian pustaka, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan di tempat objek penelitian. Hasil penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bahwa peranan manajemen sumber daya manusia ini sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan CV. Mitra Jaya Bersama Banjarbaru, dan juga untuk mengetahui bagaimana cara meningkatkan kinerja dengan menggunakan peranan manajemen sumber daya manusia, serta untuk mengetahui bagaimana manajemen sumber daya manusia di CV. Mitra Jaya Bersama Banjarbaru menurut prespektif ekonomi manajemen.

Penelitian Blessed Ashmond Dkk (2022) Studi penelitian saat ini mengkaji praktik pengembangan sumber daya manusia dan kinerja karyawan di Universitas Cape Coast. Menggunakan desain penelitian kualitatif dan kuantitatif, penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 30 responden dari populasi staf yang homogen di Universitas Cape Coast. Data diperoleh dari sumber primer dan sekunder. Telah diamati bahwa pelatihan di kelas formal adalah yang paling tepat untuk menawarkan staf dengan pengetahuan yang memadai untuk melakukan pekerjaan seseorang. Juga diamati bahwa program pelatihan dan pengembangan yang dimulai pada tingkat individu adalah efektif dan paling tepat dibandingkan dengan pelatihan dan pengembangan yang diselenggarakan untuk staf di tingkat kelompok. Artikel penelitian ini memberikan beberapa rekomendasi mengenai implikasi kebijakan dan hal ini termasuk mendorong staf untuk memulai studi lebih lanjut guna meningkatkan dan menambah pengetahuan yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan mereka. Selain itu, Universitas Cape Coast dapat mempertimbangkan untuk memiliki kumpulan program pelatihan yang dapat dipilih oleh staf untuk studi lebih lanjut atau program pelatihan mereka. Melalui formulir laporan penilaian staf yang diisi dan diserahkan oleh Kepala Departemen atas nama stafnya, menyesuaikan program pelatihan dan pengembangan staf untuk staf individu atau mendorong dan mensponsori staf individu untuk melakukan program pelatihan dan pengembangan untuk membekali mereka dengan pengetahuan dan keterampilan. kekurangan mereka seperti yang diidentifikasi pada formulir laporan penilaian staf

Penelitian Berliando Silas, Adolfina, Genita Lumintang (2019) Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi, pengembangan karir, dan pemberian kompensasi baik secara parsial maupun simultan terhadap Kinerja Karyawan di PT. Marga Dwitaguna Manado dengan menggunakan indikator-indikator yang terkandung. Populasi dalam penelitian ini adalah 100 karyawan. sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 50 responden dengan menggunakan rumus slovin. Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian dan hipotesis menunjukkan bahwa motivasi, pengembangan karir dan kompensasi secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap prestasi kerja. Secara parsial motivasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, pengembangan karir memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja pegawai dan kompensasi finansial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. PT. Marga Dwitaguna Manado sebaiknya lebih meningkatkan atau mempertahankan faktor faktor yang mendukung motivasi, pengembangan karir dan kompensasi agar dapat meningkatkan kinerja karyawan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif Adalah suatu pendekatan penelitian yang mengungkap situasi sosial tertentu Dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata Berdasarkan teknik pengumpulan data dan analisis data yang relevan yang Diperoleh dari situasi yang alamiah (Satori dan Komaria 2012). Sedangkan Penelitian deskriptif yaitu suatu bentuk penelitian yang paling dasar ditujukan Untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, Baik yang bersifat alamiah, dengan demikian Penelitian deskriptif kualitatif yang memaparkan dan menguraikan tentang hasil Data penelitian yang berasal dari lapangan.

Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, karena penelitian kualitatif berangkat dari kasus tertentu yang ada pada situasi sosial tertentu dan hasil kajiannya tidak akan diberlakukan ke populasi, tetapi di transfer ke tempat lain pada situasi sosial yang memiliki kesamaan dengan situasi sosial pada kasus yang dipelajari. Sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai nara sumber, atau partisipan, informan, teman dan guru dalam penelitian Sugiyono (2014). Informan dalam penelitian ini adalah 4 orang Pegawai di Kantor Kelurahan Kotobangon kec Kotamobagu Timur dan 6 Masyarakat yang ada di kelurahan kotobangon.

Data dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer dapat didefinisikan sebagai data yang dikumpulkan dari sumber-sumber asli Kuncoro dalam Edi dan Hamid (2011). Pada penelitian ini jawaban data primer diperoleh dari hasil wawancara dari Para Pegawai dan masyarakat Di kantor kelurahan Kotobangon.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpul data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna. Secara singkat dapat dikatakan bahwa data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain Kuncoro dalam Edi dan Hamid (2011).

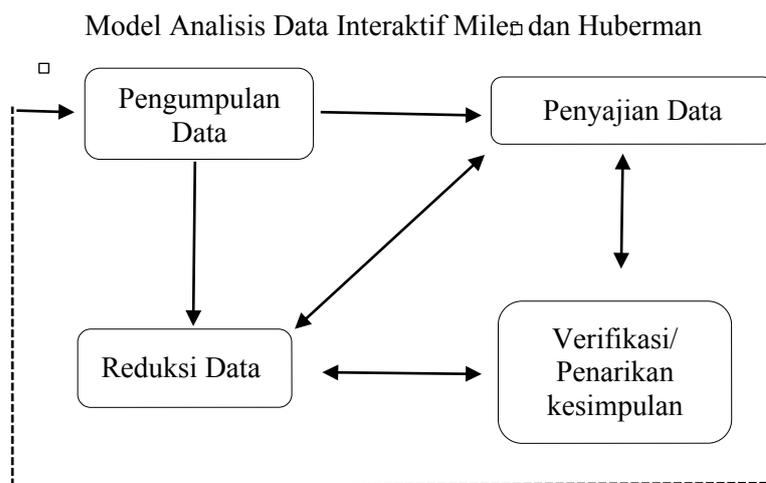
Teknik Pengumpulan Data

Teknik Prngumpulan data yang digunakan yaitu Teknik Wawancara adalah suatu percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan kedua belah pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan

yang mewawancarai (interviewer) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu, Teknik Dokumentasi Subagyo(2004) Menyatakan Teknik dokumentasi adalah setiap bahan tertulis, film dan gambar yang dapat memberikan informasi, Studi kepustakaan yaitu mencari dengan mengumpulkan bahan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti untuk memperoleh data sekunder dengan cara membaca, mempelajari dan mendalami literatur- literatur yang berhubungan masalah-masalah yang dibahas dalam skripsi ini sehingga peneliti memperoleh landasan teori yang cukup untuk mempertanggungjawabkan analisis dan penggunaan masalah.

Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman (1992) ,analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data penarikan kesimpulan/verifikasi. Mengenai ketiga alur tersebut secara lebih.



HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Dari hasil penelitian yang didapatkan melalui wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada 4 orang Pegawai di kantor kelurahan Kotobangon sebagai Informan penelitian dengan menjawab 13 butir pertanyaan yang berkaitan Peran Pengembangan Sdm Dalam meningkatkan kinerja layanan Pegawai dikantor Kelurahan Kotobangon kec Kotamobagu Timur menunjukkan:

Peran Pengembangan Sdm dikantor Kelurahan Kotobangon kec Kotamobagu Timur. Dalam Wawancara dengan informan 1 diperoleh hasil wawancara sebagai berikut.

“1 Tahun lebih saya di tempatkan di kantor kelurahan kotobangon. Selama itu, Saya selalu mengikuti pelatihan yang ada. Saya juga selalu mengikutsertakan para pegawai yang ada. Setelah mengikuti pelatihan, kemampuan kinerja pegawai turut meningkat. Juga kualitas sebagai Pegawai.”

(Wawancara bersama Informan 1 tanggal, 20 juli 2023)

Wawancara Pada saat itu Informan mencoba mengutarakan Bahwa, di kantor kelurahan kotobangon selalu diadakan pelatihan. Beliau menerangkan , Untuk pelatihan pegawai ASN, hanya ada beberapa diklat PIM eselon dari BKPP dan ada juga dari instansi instansi terkait yang mengadakan pelatihan di kantor kelurahan, misalnya dari DP3A. Pelatihan yang ada pun diikuti oleh pegawai yang membutuhkan pelatihan di bidangnya agar mereka mengetahui setiao SOP yang ada. Untuk materi pelatihan, diberikan sesuai dengan kebutuhan para pegawai dan Langkah itu sudah tepat. Mengingat dilakukan secara tatap muka maupun zoom meeting. Dari

pelatihan yang dilakukan, kemampuan kinerja para pegawai meningkat. Terbukti karena setiap bulan/tahun selalu diadakan evaluasi. Namun untuk kualitas kerja tetap masih harus dimaksimalkan karena pegawai harus melayani selurruh Masyarakat yang membutuhkan. Apakah pegawai menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu? Informan menyatakan bahwa hal itu relative, sebab ada pekerjaan yang bisa saja diselesaikan 1 hari tetapi ada juga yang harus menunggu seminggu bahkan lebih. Semua tergantung tugas dan kondisi yang ada, mengingat sebagai pegawai, mereka harus bisa melakukan pekerjaan secara individu maupun tim.”

2. Sedangkan Dari hasil penelitian yang didapatkan melalui wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada 6 orang Masyarakat di Kotobangon sebagai Informan penelitian dengan menjawab 5 butir pertanyaan yang berkaitan Peran Pengembangan Sdm Dalam meningkatkan kinerja layanan Pegawai dikantor Kelurahan Kotobangon kec Kotamobagu Timur menunjukkan:

Dalam Wawancara dengan informan 5 Pekerjaan Swasta diperoleh hasil wawancara sebagai berikut.

“ Seringkali saya berkunjung ke kantor kelurahan untuk mengurus beberapa keperluan pelayanan yang diberikan kantor kelurahan kotobangon cukup baik selama ini dari segi administrasi.tetapi terkadang saya masih menemui kendala dari segi informasi yang diberikan oleh kantor kelurahan terutama dari segi kebijakan retribusi tagihan dll”

(Wawancara bersama Informan 5, Tanggal 17 juli 2023)

Wawancara yang dilakukan di rumah Informan di kelurahan Kotobangon saat itu informan mengutarakan bahwa selama Informan berkunjung ke kelurahan kotobangon dalam mengurus segala keperluan administrasi kependudukan yang bersangkutan dalam pengalamannya menyatakan pelayanan yang Informan dapatkan selama ini cukup baik menurutnya Pegawai yang bekerja di kelurahan Kotobangon sudah cukup tanggap dalam melayani Masyarakat dalam mengurus administrasi tetapi terkadang pelayanan sering terhambat dikarenakan pejabat yang berwenang bertanda tangan dalam surat menyurat yang diperlukan tidak berada di kantor jadi terkadang Informan harus menunggu beberapa saat untuk mendapatkan surat yang diperlukan karena hal tersebut. Menurut informan juga dalam sesi wawancara dia sering mengeluhkan tentang lambatnya kantor kelurahan kotobangon dalam hal memberikan informasi kepada Masyarakat seperti adanya perubahan tagihan retribusi, sehingga menurut informan hal ini cukup membuat masyarakat kotobangon kebingungan karena tagihan retribusi yang tidak pasti. Dalam wawancara penutup Informan mengutarakan sejauh ini sudah cukup baik karena pegawai yang ada dikantor tersebut sudah cukup cekatan tetapi selain itu pelayanan dari segi penyampaian informasi kepada Masyarakat harus lebih di galakan/tingkatkan.

Pembahasan

Peran Pengembangan Sumberdaya Manusia dalam meningkatkan kinerja layanan pegawai. Menurut Priansa (2014), pengembangan sumber daya manusia dapat dipahami sebagai penyiapan individu karyawan untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau lebih tinggi di dalam organisasi. Pengembangan biasanya berhubungan dengan peningkatan kemampuan intelektual atau emosional yang diperlukan untuk menunaikan pekerjaan yang lebih baik. Berdasarkan beberapa pendapat yang diberikan dari narasumber yang diwawancarai, yaitu dari pegawai negeri sipil di lingkungan kerja kelurahan kotobangon dapat dilihat dari hasil wawancara bahwa tidak semua pegawai mendapatkan pelatihan yang sama dikarenakan setiap pelatihan yang diberikan menyesuaikan jabatan diduduki oleh setiap para pegawai.

Wawancara yang peneliti lakukan kepada narasumber yaitu lurah kotobangon bahwa ia mendapatkan pelatihan yang sesuai dengan jabatan yang ia duduki, yang dimana pelatihan ini tidak bisa diikuti oleh pegawai lainnya yang ada di kantor kelurahan dikarenakan jabatan yang berbeda. Menurut Mangkunegara (2013), istilah pelatihan (training) ditujukan kepada karyawan pelaksana dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan keterampilan teknis, sedangkan pengembangan (development) diperuntukkan bagi pegawai tingkat manajerial dalam rangka meningkatkan kemampuan konseptual, kemampuan dalam pengambilan keputusan, dan memperluas hubungan manusia (human relation).

Adapun wawancara yang peneliti lakukan pada narasumber pegawai lain narasumber tersebut mengatakan

bahwa selama narasumber tersebut ditempatkan tugaskan di kantor kelurahan kotobangon ia tidak mendapatkan pengalaman pelatihan. Namun hal itu tidak memengaruhi kualitas pelayanan yang mereka berikan karena setiap pekerjaan yang mereka kerjakan sudah sesuai tupoksi yang ada, seperti melayani proses administrasi untuk Masyarakat dan tugas pemerintahan lainnya. Berdasarkan hasil penelitian Siagian dalam (Sunyoto, 2012) yang menyatakan bahwa manfaat pelatihan dan pengembangan bagi pegawai antara lain yaitu, (a) meningkatkan kemampuan para pegawai untuk menyelesaikan berbagai masalah yang dihadapi, (b) tersedianya informasi tentang berbagai program yang dapat dimanfaatkan oleh para pegawai dalam rangka pertumbuhan masing-masing secara teknis dan intelektual, dan (c) munculnya internalisasi dan operasionalisasi faktor-faktor motivasional.

Adapun hasil wawancara yang peneliti lakukan mengenai layanan pegawai di kantor kelurahan kotobangon dari sisi Masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan yang Masyarakat terima dari segi kualitas pelayanan sudah cukup baik tetapi masih ada juga Masyarakat yang mengeluhkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor kelurahan kotobangon misalnya dari segi kualitas sumber daya manusia pun masih terbatas, seperti para operator masih kurang cakap dalam memberikan pemahaman pada masyarakat masalah kelengkapan dan prosedur pelayanan, Kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan menjadi tujuan utama setiap unit kerja pelayanan publik, demikian pula dengan Kantor kelurahan Kotobangon.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dikemukakan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian kualitatif yang dilakukan di Kantor Kelurahan Kotobangon, dapat disimpulkan bahwa peran pengembangan SDM dalam melaksanakan pelatihan yang menekankan kepada peningkatan keahlian individu pegawai sesuai dengan bidang masing-masing untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan menambah wawasan dan pengetahuan pegawai secara teoritis dan lebih luas sehingga dengan hal tersebut dapat membantu Meningkatkan kinerja Layanan kepada masyarakat. kinerja layanan pegawai sangat penting dan strategis. Kinerja layanan pegawai dapat dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, efisiensi, dan kepuasan Masyarakat. Kualitas layanan pegawai dapat dilihat dari tingkat akurasi, ketepatan waktu, dan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kuantitas layanan pegawai dapat dilihat dari jumlah pelayanan yang dapat diselesaikan dalam satu hari kerja. Efisiensi layanan pegawai dapat dilihat dari penggunaan sumber daya yang optimal dalam memberikan pelayanan. Kepuasan Masyarakat dapat dilihat dari tingkat kepercayaan, loyalitas, dan rekomendasi yang diberikan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai.
2. Bahwa tidak semua pegawai mendapatkan pelatihan yang sama dikarenakan setiap pelatihan yang diberikan menyesuaikan jabatan yang diduduki oleh setiap para pegawai. Namun hal itu tidak memengaruhi kualitas pelayanan yang mereka berikan karena setiap pekerjaan yang mereka kerjakan sudah sesuai tupoksi yang ada.
3. Selain itu dalam pelayanan kepada masyarakat adalah salah satu faktor terpenting yang harus di perhatikan oleh kantor kelurahan kotobangon agar dapat meningkatkan kualitas layanan terhadap masyarakat. Jika semakin cepat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maka semakin baik pulah citra kelurahan kotobangon di mata masyarakat kelurahan kotobangon. Pemenuhan kepuasan masyarakat adalah salah satu keunggulan dari kantor pemerintahan dari sisi pelayanan publik.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan di atas, maka penulis memberikan saran sebagai masukan:

1. Bagi Kantor kelurahan kotobangon

Kantor Kelurahan Kotobangon, diharapkan dapat meningkatkan peran pengembangan Sumber daya manusia terutama dalam hal pelatihan atau training bagi seluruh sumber daya manusia yang ada dikantor kelurahan bukan hanya beberapa pihak saja agar kinerja layanan akan meningkat secara terus-menerus serta melaksanakan tugasnya harus dengan kesabaran agar pelayanan publik lebih optimal.

2. Kantor Kelurahan Kotobangon juga diharapkan dapat melakukan evaluasi dan monitoring terhadap kinerja layanan pegawai secara berkala, serta memberikan umpan balik yang konstruktif dan solutif untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan metode penelitian yang berbeda misalnya metode kuantitatif atau metode campuran, untuk mendapatkan hasil yang lebih komprehensif dan valid. Peneliti selanjutnya juga diharapkan dapat menambahkan variabel lain yang berpengaruh terhadap kinerja layanan pegawai, seperti budaya organisasi, komunikasi internal, atau kepuasan kerja

Daftar Pustaka

- A.A.Anwar Prabu Mangkunegara, 2007, Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Ke Tujuh PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Bandung : Remaja Rosdakarya
- Achmad, S. Ruky. 2006. "Sistem Manajemen Kinerja", PT. Gramedia Pustaka. Jakarta. Aditama.
- Ahmad Yusran, Sodik Sodik" Analisis pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank BNI Cabang Utama Kendari" https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=penelitian+Ahmad+yusran&btnG=#d=gs_qabs&t=1698153614991&u=%23p%3D6q1VIDG6uzkJ
- Andi Nur Alam Rezeki, "Pengembangan Sumber daya manusia Dalam meningkatkan kinerja pegawai negeri sipil di Kantor pelayanan pajak(kpp)pratama makasar https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=peneelitian+andi+nur+alam+rezeki&btnG=#d=gs_qabs&t=1698153123724&u=%23p%3DmP6NuO1NS5EJ
- Akhyadi, Kaswan 2015. Pengembangan Sumber Daya Manusia. Bandung. Indonesia: Alfabeta
- Bambang Wahyudi. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Sulita
- Edwin B. Flippo, (2002). Personel Management (Manajemen Personalialia), Edisi VII Jilid II,
- Endang Sukarjati, Maria Magdalena Minarsih, Moh Mukeri Warso" Pengaruh Kepemimpinan, Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Dinas Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Semarang" https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=penelitian+endang+sukarjati&btnG=#d=gs_qabs&t=1698153408277&u=%23p%3D8sNSAwBMdiwJ
- Gomes, Faustino Cardoso. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Andi Offset.
- Hadriyanus Suharyanto dan Agus Heruanto Hadna, 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia Yogyakarta: Media Wacana
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Jusmaliani. 2011. Pengelolaan Sumber Daya Insani. Bumi Aksara. Jakarta Ludfia Dipang, "Pengembangan sumber daya manusia dalam peningkatan kinerja karyawan pada PT. Hasjrat Abadi Manado" https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=penelitian+ludfia+dipang&btnG=#d=gs_qabs&t=1698153248101&u=%23p%3DKuQkLBFP7BQJ

Mathis Robert and Jackson H. 2002, Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama Salemba Empat, Jakarta
Melvin Grady Lolowang, A Adolfina, Genita Lumintang “Pengaruh pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan pada PT. Berlian Kharisma Pasifik Manado”
https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=penelitian+m.g+lolowang%2Ca