

DAMPAK PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAN KINERJA PEGAWAI PADA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP GOOD GOVERNANCE PADA KANTOR KELURAHAN PORIS PLAWAD KOTA TANGERANG

Markus Parsaoran Pasaribu¹, Musthafa Kamil²
markuspasarib123@gmail.com¹, h.musthafa.hmk@bsi.ac.id²
Universitas Bina Sarana Informatika

Abstrak

Pengembangan sumber daya manusia (SDM) dan kinerja pegawai merupakan faktor utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengembangan SDM dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Poris Plawad, Kecamatan Cipondoh, Kota Tangerang. Menggunakan pendekatan kuantitatif non-statistik, penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam menjalankan tugasnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan berbasis teknologi, sistem administrasi terintegrasi, serta kebijakan adaptif berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kompetensi pegawai dan efisiensi pelayanan. Pengembangan SDM berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan melalui dukungan teknologi, kebijakan pelatihan yang adaptif, serta keterlibatan pimpinan, meskipun terdapat kendala dalam alokasi anggaran. Kinerja pegawai juga berkontribusi signifikan dengan penerapan standar pelayanan yang jelas, ketelitian kerja, serta inovasi dalam penyederhanaan proses pelayanan, meskipun pemahaman tugas secara mandiri masih perlu ditingkatkan. Sinergi antara pengembangan SDM dan kinerja pegawai menciptakan pelayanan yang lebih responsif dan efektif, di mana integrasi sistem administrasi serta optimalisasi pelatihan menjadi faktor kunci dalam menjaga keberlanjutan kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci: Pengembangan SDM, Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan.

Abstract

Development of Human Resources (HR) and employee performance is a major factor in improving the quality of public services. This study aims to analyze the effect of Human Resource Development and employee performance on service quality in the Office of Poris Plawad Village, Cipondoh District, Tangerang City. Using a non-statistical quantitative approach, this study identifies factors that affect the effectiveness of the State Civil apparatus (ASN) in carrying out their duties. The results showed that technology-based training, integrated administrative systems, and adaptive policies contribute significantly to improving employee competence and service efficiency. Human Resource Development has a positive effect on service quality through technological support, adaptive training policies, and leadership involvement, despite constraints in budget allocation. Employee performance also contributes significantly to the implementation of Clear service standards, work accuracy, and innovation in simplifying service processes, although the understanding of tasks independently still needs to be improved. The synergy between human resource development and employee performance creates a more responsive and effective service, where the integration of administrative systems and optimization of training are key factors in maintaining the sustainability of public service quality.

Keywords: Human Resources Development, Employee Performance, Service Quality.

PENDAHULUAN

Keberhasilan sebuah organisasi, baik besar maupun kecil, tidak hanya bergantung pada sumber daya manusia (SDM) yang ada, tetapi juga pada pengembangan SDM yang bertanggung jawab dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengelolaan organisasi. SDM memegang peran penting dalam setiap aktivitas organisasi, terutama di bagian

pelayanan dan jasa. Oleh karena itu, organisasi harus mendukung pegawai untuk mengembangkan dan mempertahankan talenta mereka, agar mampu menghadapi dinamika lingkungan dan perkembangan pelayanan yang terus berubah, serta meningkatkan pola pikir masyarakat dalam bidang pelayanan dan jasa.

Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bertugas di bidang pelayanan dan jasa merupakan sumber daya utama dalam kelurahan yang merencanakan dan berpartisipasi aktif dalam seluruh kegiatan organisasi. Setiap pegawai memiliki beragam karakteristik, seperti pemikiran, perasaan, keinginan, status, usia, latar belakang pendidikan, dan jenis kelamin. Sumber daya manusia mencakup pemikiran, kemampuan fisik, perilaku, dan karakteristik individu yang tinggal di sekitar organisasi. Kesuksesan pengembangan SDM dipengaruhi oleh faktor keturunan dan lingkungan. Setiap instansi, terutama kelurahan, perlu menjaga pengembangan SDM karena hal ini berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai. Pengembangan SDM adalah kegiatan yang dilakukan organisasi untuk membekali karyawan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk mencapai tujuan dan mendukung keberlanjutan organisasi. (Nathaniel,2019).

Pengembangan sumber daya manusia juga penting untuk meningkatkan efisiensi dan menjaga energi positif serta semangat terutama Aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan dan tanggung jawabnya kepada masyarakat. Pembangunan sumber daya manusia memberikan dampak positif terhadap lingkungan hidup di kawasan tersebut karena merupakan kunci dalam membangun lingkungan hidup yang sejahtera dan harmonis. Selain itu, dapat mencapai kinerja maksimal yang diinginkan oleh organisasi dan lembaga, khususnya di bidang kependudukan dan pelayanan.

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) memainkan peran penting dalam memberikan pelayanan terbaik untuk penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terutama bagi masyarakat kelurahan. Di instansi pemerintah, efisiensi diukur dari apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh sektor publik dalam sebuah organisasi, khususnya di kelurahan. Kinerja merujuk pada jasa yang diberikan oleh pihak tertentu yang tidak berwujud dan tidak menimbulkan hak milik (Kotler et al, 2022). Kinerja juga dapat diartikan sebagai hasil atau kuantitas dan kualitas pekerjaan yang diharapkan dari seorang pegawai, serta keberhasilan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. (Hesti Widayanti,2022).

Kinerja pegawai mencerminkan tingkatannya Realisasi pelaksanaan kegiatan dalam organisasi pemerintah dan organisasi swasta yang diteliti. Semakin baik kinerja pegawai maka semakin mudah mencapai tujuan organisasi bahkan sebaliknya yang terjadi ketika kinerja pegawai rendah adalah semakin sulit untuk mencapai aktivitas yang dilakukan. Kepala desa atau lurah dengan pangkat Aparatur Sipil Negara (ASN) bertanggung jawab terhadap kelurahan khususnya di bagian pelayanan dan jasa Pertumbuhan dapat membuat wilayah kerja termasuk kerja jangka panjang sebagai organisasi. Instansi dan organisasi khususnya di lingkungan kelurahan perlu memperhatikan kondisi kinerja pegawainya khususnya Aparatur Sipil Negara yang bekerja di lingkungan kelurahan.

Dalam instansi maupun organisasi kualitas pelayanan adalah Memberikan pelayanan terbaik dalam segala bentuk dengan segala manfaatnya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Kasinem,2020). Sedangkan kelurahan mempunyai faktor kualitas pelayanan, yaitu: pelayanan yang diterima atau berwujud, pelayanan yang diharapkan (Widodo,2021), Oleh karena itu, Kualitas sumber daya manusia mempunyai peranan penting dalam meningkatkan pelayanan. Dalam mewujudkan

pelayanan yang berkualitas, pegawai harus memiliki strategi yakni mempersiapkan diri untuk menjadi pelayan Aparatur sipil negara disertai tugas-tugas administratif, pekerjaan sosial, dan kependudukan, khususnya di bidang pelayanan, administrasi kependudukan dan jasa. Oleh karena itu, kualitas pelayanan di lembaga dan organisasi menjadi salah satu standar yang digunakan oleh masyarakat terutama di dalam negeri.

Aparatur Sipil Negara (ASN) bertugas untuk mengelola urusan pemerintahan, sosial, dan pembangunan, khususnya di bidang pelayanan dan jasa. Komponen utama dalam mewujudkan harapan masyarakat adalah pemerintahan yang efisien dalam mencapai tujuan dan aspirasi bangsa, terutama bagi warga kelurahan. Pemerintah perlu menerapkan konsep yang sudah ada untuk mencapai cita-cita dan target tersebut. Good governance adalah konsep yang mengacu pada proses pengambilan keputusan dan pelaksanaannya yang dapat dipertanggungjawabkan bersama. Selain itu, good governance juga mencakup pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial untuk menciptakan pembangunan yang stabil (Pratama, 2020).

Good governance merupakan bagian dari Metode pemerintahan yang demokratis dan otoriter Khususnya di kawasan kelurahan Poris Plawad, kemasyarakatan dan mufakat pada dasarnya diatur oleh kepentingan bersama masyarakat Indonesia, khususnya masyarakat dan warga serta organisasi kelurahan. Satuan pemerintahan terendah dalam rangka otonomi daerah di Indonesia adalah kelurahan yang merupakan pemekaran wilayah administratif pada instansi dan organisasi. Good governance merupakan salah satu bagian manajemen Di tingkat desa, yang menciptakan birokrasi yang bersih, melayani masyarakat, saling bekerja sama secara efisien, transparan dan bertanggung jawab.

Good governance, mempunyai harapan hal ini dapat membantu mengintegrasikan peran pemerintah, departemen pemerintah dan masyarakat untuk mewujudkan implementasi yang lebih efektif, efisien dan akuntabel. Sehingga dalam kehidupan kita, setiap orang membutuhkan teknologi, dan jasa merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam kehidupan manusia. Good governance adalah Tata kelola yang baik memerlukan integrasi peran pemerintah, kementerian, dan masyarakat untuk menjadikan administrasi publik lebih efisien, efektif, dan akuntabel. Hal ini terutama berlaku di sektor jasa dan pelayanan.

Berdasarkan survei pendahuluan penulis di Kantor Kelurahan Poris Plawad, Kecamatan Cipondoh, Kota Tangerang, Provinsi Banten, ditemukan beberapa temuan dalam pelaksanaan pelayanan publik maupun pelayanan masyarakat di kantor kelurahan. Berdasarkan uraian di atas, penulis melakukan penelitian dan merangkum selain itu hasilnya dalam bentuk karya ilmiah yang berjudul "Pengembangan SDM Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan ASN Kantor Kelurahan Poris Plawad Kota Tangerang".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kuantitatif non-statistik, yang bertujuan untuk menggambarkan hubungan antara pengembangan sumber daya manusia (SDM) dan kinerja pegawai pada kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Poris Plawad. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi dan menggambarkan variabel-variabel yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik, serta pengaruh pengembangan SDM terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan tata kelola pemerintahan yang baik di kelurahan. Penelitian ini tidak mengubah atau memanipulasi variabel yang ada, melainkan fokus pada pemahaman dan deskripsi tentang bagaimana variabel-variabel tersebut saling

terkait dan berpengaruh satu sama lain. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan publik tanpa menggunakan metode statistik untuk analisis data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) Kelurahan Poris Plawad

Pengembangan sumber daya manusia (SDM) memiliki peranan yang sangat signifikan dalam peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh ASN di Kelurahan Poris Plawad. Berdasarkan data wawancara, sistem administrasi kepegawaian yang terintegrasi telah mendukung kelancaran proses pengelolaan SDM. Misalnya, sertifikat pelatihan yang disimpan dalam sistem memudahkan pengelolaan data kompetensi pegawai. Kemajuan ini memberikan fondasi kuat bagi pegawai untuk terus meningkatkan kemampuan mereka melalui pelatihan yang disediakan oleh pemerintah daerah.

Kebijakan pemerintah daerah yang memfasilitasi pelatihan daring melalui aplikasi Gorfur turut mendukung fleksibilitas dalam proses pengembangan SDM. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa 60% responden sangat setuju dan 40% setuju bahwa kebijakan ini telah berjalan dengan baik, menghasilkan nilai rata-rata 4,6. Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas pegawai merasakan manfaat langsung dari pelatihan yang mempermudah pengembangan kompetensi tanpa terbatas oleh kendala waktu dan lokasi.

Selain itu, keterlibatan pimpinan dalam pengembangan SDM menunjukkan dampak positif terhadap semangat kerja pegawai. Berdasarkan wawancara, pimpinan tidak hanya memberikan motivasi, tetapi juga aktif dalam proses pelatihan. Hal ini selaras dengan data kuesioner yang mencatat bahwa 80% responden setuju dan 20% sangat setuju bahwa pimpinan profesional terlibat dalam pelatihan, dengan nilai rata-rata 4,2.

Meskipun demikian, terdapat kendala seperti ketergantungan pada alokasi anggaran dari dinas terkait yang membatasi kemampuan kelurahan untuk melaksanakan pelatihan secara mandiri. Namun, upaya seperti survei kebutuhan pelatihan melalui aplikasi absensi menunjukkan langkah strategis untuk mengidentifikasi kebutuhan pegawai secara lebih efektif. Dengan pengembangan SDM yang terencana, kualitas pelayanan ASN dapat terus ditingkatkan.

Secara keseluruhan, pengembangan SDM yang didukung oleh teknologi, kebijakan yang adaptif, dan keterlibatan pimpinan memiliki korelasi positif terhadap kualitas pelayanan. Hal ini tidak hanya mencerminkan komitmen kelurahan terhadap pelayanan prima, tetapi juga menggambarkan pentingnya sinergi antara kebijakan pemerintah dan implementasi di lapangan.

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Irwan, 2024) menunjukkan bahwa pengembangan sumber daya manusia (SDM), disiplin, dan kerjasama ASN secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja di Biro Pemerintahan dan Kesra Provinsi Sulawesi Barat. Meskipun demikian, kerjasama ASN memberikan pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja, mengindikasikan adanya kekurangan dalam interaksi tim di antara pegawai. Di sisi lain, disiplin terbukti memiliki pengaruh yang dominan dan signifikan terhadap kinerja, yang tercermin dalam kerajinan, kehadiran, ketepatan waktu, dan kepatuhan terhadap aturan yang berlaku, sehingga mendukung peningkatan kinerja pegawai.

2. Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) Kelurahan Poris Plawad

Kinerja pegawai merupakan faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan oleh ASN. Berdasarkan wawancara, pegawai di Kelurahan Poris Plawad mampu menjalankan tugas sesuai standar yang ditetapkan, dengan mengacu pada prosedur yang telah ditentukan. Penerapan standar pelayanan yang realistis membantu pegawai dalam menyelesaikan tugas secara efektif, meskipun terkadang terdapat kendala teknis seperti ketidaklengkapan dokumen dari masyarakat.

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa 60% responden sangat setuju dan 40% setuju bahwa pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai standar, dengan nilai rata-rata 4,6. Selain itu, 80% responden setuju bahwa pegawai bekerja dengan teliti dan rapi, mencerminkan komitmen mereka terhadap kualitas kerja. Hal ini memperlihatkan bahwa pegawai tidak hanya berfokus pada efisiensi, tetapi juga memastikan bahwa setiap tugas diselesaikan dengan kerapian dan akurasi.

Inovasi juga menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan kinerja. Berdasarkan wawancara, pegawai kelurahan terus berupaya untuk menciptakan ide-ide baru yang dapat menyederhanakan proses pelayanan tanpa mengabaikan aturan. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap profesionalisme ASN.

Namun, terdapat ruang untuk perbaikan, khususnya dalam aspek pemahaman pegawai terhadap tugas secara mandiri. Data kuesioner menunjukkan nilai rata-rata 3,8 untuk kemampuan memahami pekerjaan, yang mengindikasikan perlunya penguatan kapasitas individu melalui pelatihan atau pendampingan lebih lanjut. Peningkatan pemahaman ini penting agar pegawai dapat bekerja secara lebih mandiri dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kinerja pegawai yang didukung oleh standar pelayanan, inovasi, dan komitmen terhadap kualitas kerja memberikan kontribusi yang besar terhadap pelayanan yang optimal. Dengan mengatasi kendala yang ada, pegawai dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ratna H et al., 2021) menunjukkan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung. Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa 75,69% kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kinerja pegawai, sementara 24,31% dipengaruhi oleh faktor lain. Hubungan antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan sangat erat, dengan koefisien korelasi sebesar 0,87, yang mengindikasikan adanya pengaruh yang kuat antara keduanya.

3. Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Kelurahan Poris Plawad

Sinergi antara pengembangan SDM dan kinerja pegawai memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Poris Plawad. Berdasarkan wawancara, integrasi sistem administrasi dan kebijakan pelatihan yang fleksibel telah memberikan landasan kuat bagi pengembangan kompetensi pegawai. Hal ini memungkinkan pegawai untuk terus meningkatkan kinerja mereka sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Hasil kuesioner mendukung temuan ini, di mana mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap aspek profesionalisme dan kecepatan respon pegawai, dengan nilai rata-rata 4,55. Selain itu, kejelasan informasi yang disampaikan oleh pegawai juga mendapat apresiasi dari masyarakat, mencerminkan kemampuan pegawai dalam berkomunikasi secara efektif. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa

pengembangan SDM yang baik memiliki korelasi langsung dengan peningkatan kinerja.

Namun, terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi. Ketergantungan pada alokasi anggaran dari dinas terkait dapat membatasi pelaksanaan program pengembangan SDM secara berkelanjutan. Selain itu, aspek pemahaman mandiri pegawai terhadap pekerjaan masih memerlukan perhatian lebih. Dengan mengatasi kendala ini, kelurahan dapat memastikan bahwa pegawai memiliki kapasitas yang memadai untuk menjalankan tugas secara mandiri dan responsif.

Dukungan pimpinan juga memainkan peran penting dalam memastikan keberhasilan pengembangan SDM dan peningkatan kinerja pegawai. Berdasarkan wawancara, keterlibatan langsung pimpinan dalam pelatihan memberikan motivasi tambahan bagi pegawai. Hal ini selaras dengan hasil kuesioner yang menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa keterlibatan pimpinan sangat mendukung peningkatan kompetensi.

Dengan mengintegrasikan pengembangan SDM dan peningkatan kinerja, Kelurahan Poris Plawad mampu menciptakan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan masyarakat. Langkah strategis seperti optimalisasi pelatihan, inovasi dalam pelayanan, dan dukungan kepemimpinan yang kuat menjadi kunci untuk menjaga keberlanjutan kualitas pelayanan publik.

Penelitian yang dilakukan (Hineo et al., 2022) penelitian ini menunjukkan bahwa pengembangan sumber daya manusia memiliki pengaruh positif terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Gorontalo. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa semakin baik pengembangan sumber daya manusia yang diterapkan, maka kinerja pegawai akan meningkat. Variabel pengembangan sumber daya manusia menjelaskan 42,1% variabilitas kinerja pegawai, sementara 57,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini, seperti pelatihan dan kualitas sumber daya manusia.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa berbagai aspek terkait pengembangan sumber daya manusia (SDM), kinerja pegawai, dan implementasi kebijakan berperan penting dalam mendukung tercapainya kualitas pelayanan yang optimal di Kelurahan Poris Plawad. Temuan penelitian ini menggambarkan bagaimana sinergi antara teknologi, kebijakan yang adaptif, dan komitmen pegawai memberikan dampak positif terhadap pelayanan publik. Berikut adalah poin-poin utama yang dapat dirangkum dari penelitian ini.

1. Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kelurahan Poris Plawad. Dukungan teknologi, kebijakan pelatihan yang adaptif, dan keterlibatan pimpinan dalam pengembangan SDM meningkatkan kompetensi pegawai, yang berdampak pada efektivitas dan efisiensi pelayanan. Meskipun terdapat kendala dalam alokasi anggaran, strategi seperti pemanfaatan aplikasi digital dan survei kebutuhan pelatihan membantu mengoptimalkan pengembangan SDM, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat terus ditingkatkan.
2. Kinerja pegawai berkontribusi signifikan terhadap kualitas pelayanan ASN di Kelurahan Poris Plawad. Dengan penerapan standar pelayanan yang jelas, ketelitian dalam bekerja, serta inovasi dalam menyederhanakan proses pelayanan, pegawai mampu memberikan layanan yang efektif dan profesional. Meskipun masih terdapat kendala dalam pemahaman tugas secara mandiri, peningkatan kapasitas melalui pelatihan dapat semakin mengoptimalkan kinerja pegawai

dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

3. Sinergi antara pengembangan SDM dan kinerja pegawai berkontribusi positif terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Poris Plawad. Integrasi sistem administrasi, kebijakan pelatihan yang fleksibel, serta dukungan pimpinan meningkatkan kompetensi dan profesionalisme pegawai, sehingga pelayanan menjadi lebih responsif dan efektif. Meskipun terdapat kendala dalam pendanaan dan pemahaman tugas secara mandiri, optimalisasi pelatihan dan inovasi pelayanan dapat memastikan keberlanjutan kualitas pelayanan publik.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa hal yang perlu menjadi perhatian untuk meningkatkan kualitas pengembangan sumber daya manusia dan pelayanan publik di Kelurahan Poris Plawad. Saran-saran berikut disusun sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut.

1. Penelitian berikutnya dapat menggunakan pendekatan mixed-method (kombinasi kuantitatif dan kualitatif) untuk menggali hubungan sebab-akibat antara pengembangan SDM, kinerja pegawai, dan kualitas pelayanan, sehingga hasil penelitian menjadi lebih komprehensif.
2. Perlu dikaji variabel lain yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan, seperti tingkat kepuasan masyarakat, budaya organisasi, atau tingkat digitalisasi administrasi, guna memberikan gambaran yang lebih luas terkait faktor-faktor yang mendukung kinerja pegawai.
3. Instrumen pengumpulan data, seperti kuisioner atau wawancara, dapat diperluas untuk melibatkan lebih banyak responden, termasuk masyarakat sebagai pengguna layanan, sehingga hasil penelitian lebih representatif dan relevan dengan kondisi lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Boiman, M., Lase, Z., Larosa, Y. M., Waruwu, E., & Beniah, A. (2024). Upaya Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Desa Ombolata Simenari Kecamatan Gunungsitoli Selatan. 5(4), 1392–1403.
- Budiyanto, C. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia. Zahir Publishing.
- Hasriani, H. (2024). Implementasi Good Governance dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kelurahan Parangloe Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar. *Jurnal Publisitas*, 10(2), 186–198. <https://doi.org/10.37858/publisitas.v10i2.441>
- Hidayat, E., Pramono, T., Fachruddin, I., & Artha Prissando, F. (2023). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perdagangan Kabupaten Kediri. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 11(1), 29–40. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v11i1.139>
- Hinelo, R., Asi, L. L., & Arsjad, A. N. (2022). Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Gorontalo. *Jambura*, 5(2), 543–550. <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB>
- Hubaib, F., Bazarah, J., & Jubaidi, A. (2021). KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Irwan, F. (2024). PENGARUH PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA, DISIPLIN DAN KERJASAMA APARATUR SIPIL NEGARA TERHADAP KINERJA PADA BIRO PEMERINTAHAN DAN KESEJAHTERAAN RAKYAT PROVINSI SULAWESI BARAT. *NOBEL*, 3, 82–96.
- Kodja, F. M., Abdullah W. Jabid, & Marwan Man Soleman. (2024). Pengaruh Pengembangan Sdm

- Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Good Governance Sebagai Variabel Mediasi Pada Universitas Khairun. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Performa*, 20(2), 124–137. <https://doi.org/10.29313/performa.v20i2.2911>
- Martins, P. N. (2023). Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Dili. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 3(1), 76–87.
- Nathaniel, R. (2022). MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA. *uwais inspirasi indonesia*.
- Ratna H, Y., Darmawan, E. D., & Sudewa, J. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung. *Jurnal Co Management*, 4(2), 680–687. <https://doi.org/10.32670/comanagement.v4i2.1237>
- Sabarofek, M. S. (2022). MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA. *Basya Media Utama*.
- Safitri, A. N. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Pemberdayaan, dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan (Studi di PT. Phapros, Tbk Semarang). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(2), 14–25. <https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/892>
- Sanusi, D., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Akademik Di Universitas Puangrimaggalatung Sengkang. *Goverance and Politics (JGP)*, 1(2), 95–110.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Utaminingsih, S. (2024). TINJAUAN TEORI PRAKTIS PENEKEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA. *Media Pustaka indo*.
- Wibowo, E., Maidarti, T., & Nuswandari, I. (2023). Pengaruh Penerapan Good Governance Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pengelolaan Administrasi Keuangan Dan Barang. *Action Research Literate*, 7(2), 166–173. <https://doi.org/10.46799/ar.v7i2.207>
- Widiyasari, E., & Padmantlyo, S. (2023). Pengaruh Kemampuan Karyawan, Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Indo Jelly Gum Karanganyar. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(2), 1245–1257. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i2.3124>.