

ABSTRAK

Sonianto Duha, 2025. Analisis Fungsi Pelatihan Dan Pengembangan Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Gunungsitoli Utara. Pembimbing Utama skripsi Fatolosa Hulu, SE.,MM

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Gunungsitoli Utara, yang merupakan garda terdepan interaksi pemerintah dengan masyarakat. Pelayanan yang diberikan sering kali terkendala keterbatasan kompetensi aparatur karena program pelatihan dan pengembangan pegawai belum dilaksanakan secara terencana dan berbasis kebutuhan. Akibatnya, pelayanan publik masih menghadapi masalah dalam kecepatan, ketepatan, serta kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis bagaimana fungsi pelatihan dan pengembangan berperan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di kantor tersebut.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelatihan dan pengembangan pegawai di Kantor Camat Gunungsitoli Utara, bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan, serta kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan pelatihan tersebut.

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari camat, sekretaris camat, pegawai kecamatan, kepala desa, dan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan memang telah dilaksanakan baik dari program pemerintah kota maupun dari inisiatif kecamatan, tetapi pelaksanaannya masih terbatas. Keterbatasan tersebut terlihat pada anggaran yang minim, materi pelatihan yang tidak selalu sesuai dengan kebutuhan pegawai, serta belum adanya evaluasi berkelanjutan setelah pelatihan selesai. Akibatnya, kompetensi pegawai belum berkembang secara optimal dan berdampak pada pelayanan publik yang masih menghadapi kendala, terutama dalam hal kecepatan, keterjangkauan, serta tingkat kepuasan masyarakat.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa pelatihan dan pengembangan pegawai perlu dirancang lebih terarah, berbasis pada analisis kebutuhan, didukung anggaran yang memadai, serta dilengkapi evaluasi pasca-pelatihan. Dengan langkah tersebut, pegawai akan lebih siap dan profesional dalam menjalankan tugasnya, sehingga pelayanan publik di Kantor Camat Gunungsitoli Utara dapat semakin efektif dan memberikan kepuasan yang lebih baik bagi masyarakat.

Kata Kunci: Pelatihan, Pengembangan Pegawai, Pelayanan Publik, Gunungsitoli Utara

ABSTRACT

Sonianto Duha, 2025. Analysis of the Function of Training and Development in Improving the Effectiveness of Public Services at the Gunungsitoli Utara Sub-district Office. Principal Supervisor: Fatolosa Hulu, SE., MM

This research is motivated by the importance of improving the quality of public services at the Gunungsitoli Utara Sub-district Office, which is the frontline of government-public interaction. Services provided are often hampered by limited staff competency because employee training and development programs have not been implemented in a planned and needs-based manner. As a result, public services still face challenges in speed, accuracy, and public satisfaction. Therefore, this study was conducted to analyze how training and development plays a role in improving the effectiveness of public services at the office.

The purpose of this study was to determine how employee training and development is implemented at the Gunungsitoli Utara Sub-district Office, the quality of public services provided, and the obstacles encountered in implementing the training.

The study used a descriptive qualitative approach with data collection techniques through interviews, observation, and documentation studies. The research informants consisted of the sub-district head, sub-district secretary, sub-district employees, village heads, and the community.

The research results indicate that training has been implemented, both through city government programs and sub-district initiatives, but its implementation remains limited. These limitations are evident in the minimal budget, training materials that do not always meet employee needs, and the lack of ongoing evaluation after training. Consequently, employee competency has not developed optimally, impacting public services, which still face challenges, particularly in terms of speed, affordability, and public satisfaction.

The conclusion of this study is that employee training and development needs to be designed more specifically, based on needs analysis, supported by an

adequate budget, and complemented by post-training evaluations. With these steps, employees will be better prepared and professional in carrying out their duties, thereby increasing the effectiveness of public services at the Gunungsitoli Utara Sub-district Office and improving public satisfaction.

Keywords: Training, Employee Development, Public Services, Gunungsitoli Utara