

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Keberadaan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan semakin diakui dan manusia dianggap sebagai aset terpenting dari berbagai sumber daya dalam perusahaan. Manajemen sumber daya manusia dianggap sangat penting karena untuk mengelola, mengatur, dan mengalokasikan karyawan agar dapat bekerja secara produktif untuk mencapai tujuan perusahaan. Untuk menyeimbangkan kemampuan karyawan dengan kebutuhan perusahaan maka sumber daya manusia perlu dikelola secara profesional. Keseimbangan ini adalah kunci agar perusahaan dapat berkembang secara produktif. Kuatnya posisi manusia dalam suatu perusahaan melebihi sumber daya lain seperti material, metode, uang, mesin dan pasar.

Hasibuan (2021:10) menyatakan bahwa “Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat”

Kasmir (2016:6) mendefinisikan “Manajemen sumber daya manusia merupakan proses pengelolaan manusia, melalui perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, pemberian kompensasi, karier, keselamatan dan kesehatan serta menjaga hubungan industri sampai pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan perusahaan dan peningkatan kesejahteraan”.

Menurut Handoko (2017:10) “Manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi”.

Dari beberapa pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu yang mengatur proses pengelolaan sumber daya manusia agar efektif dan efisien sehingga dapat mencapai tujuan individu maupun organisasi.

2.1.2 Fungsi MSDM

Hasibuan (2021:21) menjelaskan bahwa fungsi manajemen sumber daya manusia terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian. Berikut penjelasan 11 fungsi manajemen sumber daya manusia:

1 Perencanaan

Perencanaan adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif dan efisien untuk memenuhi kebutuhan organisasi dalam mencapai tujuannya.

2 Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan yang mengatur seluruh karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, pendelegasian wewenang, dan koordinasi dalam organisasi.

3 Pengarahan

Pengarahan adalah kegiatan yang mengarahkan seluruh karyawan untuk bekerja sama secara efektif dan efisien untuk membantu organisasi dan karyawan dalam mencapai tujuannya.

4 Pengendalian

Pengendalian adalah kegiatan mengelola seluruh karyawan agar sesuai dengan peraturan dan bekerja sesuai yang telah direncanakan oleh perusahaan.

5 Pengadaan

Pengadaan adalah suatu proses penarikan, seleksi, perjanjian kerja sama, penempatan, orientasi dan pembinaan untuk memperoleh karyawan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

6 Pengembangan

Pengembangan adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teori konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.

7 Kompensasi

Kompensasi adalah pemberian balas jasa secara langsung dan tidak langsung kepada karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan.

8 Pengintegrasian

Pengintegrasian adalah kegiatan dalam mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan untuk membangun kerja sama yang sinkron dan saling menguntungkan.

9 Pemeliharaan

Pemeliharaan adalah suatu kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas karyawan agar dapat terus bekerja sama sampai pensiun.

10 Kedisiplinan

Kedisiplinan adalah fungsi manajemen sumber daya manusia yang penting dan kunci untuk mencapai tujuan perusahaan. Kedisiplinan merupakan keinginan dan kesadaran untuk mematuhi aturan perusahaan dan norma sosial.

11 Pemberhentian

Pemberhentian adalah berakhirnya masa kerja seseorang di perusahaan. Pemberhentian dapat disebabkan oleh kehendak karyawan, kehendak perusahaan, pemutusan kontrak kerja, pensiun dan alasan lainnya.

Menurut Hamali, (2019: 6) fungsi manajemen Sumber Daya Manusia, fungsi manajemen Sumber Daya Manusia sebagai berikut:

1 Perencanaan

Perencanaan adalah suatu kegiatan yang menilai keadaan tenaga kerja secara efektif dan efisien untuk memenuhi kebutuhan suatu organisasi dan mendukung pencapaian tujuannya. Rencana tersebut menetapkan bahwa

program karyawan ini mencakup organisasi karyawan, arahan, pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, retensi, tindakan kedisiplinan dan pemutusan hubungan kerja.

2 Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan yang mengorganisasikan karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, pendelegasian wewenang, integrasi dan koordinaasi dalam bentuk bagan organisasi. Organisasi hanyalah sarana untuk mencapai tujuan. Sebuah organisasi yang baik dapat membantu anda mencapai tujuan anda secara efektif.

3 Briefing

Sourcing briefing adalah kegiatan yang memberikan intruksi kepada karyawan untuk bekerja sama secara efektif dan efisien untuk membantu suatu organisasi mencapai tujuannya. Instruksi dilakukan oleh manajer yang menjalankan kepemimpinan dan mengarahkan karyawan untuk melakukan semua tugas dengan baik. Pengadaan adalah proses rekrutmen, seleksi, penempatan, orientasi untuk memperoleh karyawan yang memenuhi kebutuhan organisasi dan memiliki manfaat yang baik untuk membantu dan mencapai tujuan organisasi.

4 Kontrol

Kontrol adalah kegiatan yang memeriksa karyawan untuk memastikan bahwa mereka mematuhi aturan organisasi dan bekerja sesuai rencana. Tindakan membenarkan atau perbaikan akan diambil setelah penyimpanan. Pengelolaan karyawan meliputi kehadiran, disiplin, perilaku kolaboratif dan menjaga lingkungan kerja.

5 Pengembangan

Pegembangan adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pelatihan dan pendidikan lanjutan yang diberikan harus memenuhi persyaratan profesional saat ini dan masa depan.

6 Kompensasi

Kompensasi merupakan pemberian langsung dalam bentuk uang atau barang sebagai imbalan atas layanan yang diberikan kepada organisasi. Prinsip kompensasi adalah adil dan tepat, keadilan ditentukan oleh kinerja dan kesesuaian yang ditentukan oleh pemenuhan kebutuhan utama.

7 Integrasi

Integrasi adalah kegiatan yang memadukan kepentingan suatu organisasi dengan kebutuhan karyawannya untuk menciptakan kerjasama yang harmonis dan saling menguntungkan. Disatu sisi, organisasi mencapai kesuksesan atau keuntungan dan disisi lain, karyawan dapat memenuhi kebutuhan hasil pekerjaannya. Pemeliharaan Pemeliharaan merupakan hal yang penting dan sangat sulit dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia karena mengintegrasikan dua kepentingan yang berbeda.

8 Disiplin

Disiplin merupakan salah satu fungsi terpenting dari manajemen Sumber Daya Manusia dan kunci untuk mencapai tujuan perusahaan. Tanpa disiplin sulit untuk mencapai tujuan yang maksimal, disiplin adalah keinginan dan kesadaran untuk mengikuti aturan organisasi dan norma sosial.

9 Pemberhentian

Pemecatan ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan organisasi, perjanjian ketenagakerjaan, pensiun dan alasan lain.

2.2 Konsep Pelatihan dan Pengembangan

2.2.1 Pengertian Pelatihan dan Pengembangan

Berdasarkan pendapat Andrew F. Sikula dapat dikemukakan bahwa pelatihan (*training*) adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana pegawai non-managerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan terbatas, sedangkan Pengembangan merupakan suatu proses pendidikan jangka panjang yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir di mana

pegawai managerial mempelajari pengetahuan konseptual dan teoritis guna mencapai tujuan yang umum (Mangkunegara, 2009: 44).

Pelatihan dan pengembangan (*development*) adalah merupakan investasi organisasi yang penting dalam sumber daya manusia. Pelatihan melibatkan segenap sumber daya manusia untuk mendapatkan pengetahuan dan keterampilan pembelajaran sehingga mereka segera akan dapat menggunakannya dalam pekerjaan (Wibowo, 2007: 370).

Singodimedjo mengemukakan pengembangan SDM adalah proses persiapan individu-individu untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau lebih tinggi di dalam organisasi, biasanya berkaitan dengan peningkatan kemampuan intelektual untuk melaksanakan pekerjaan yang lebih baik. Pengembangan mengarah pada kesempatan-kesempatan yang didesain guna membantu pengembangan para pekerja. (Sutrisno, 2009: 61-62).

Pelatihan didefinisikan oleh Ivancevich sebagai usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam pekerjaannya sekarang atau dalam pekerjaan lain yang akan dijabatnya segera. (Sutrisno, 2009: 67). Sedangkan menurut Azahari (M. Yani, 2013: 8) bahwa: “Pelatihan merupakan tempat untuk mengembangkan keterampilan yang dapat digunakan untuk bekerja”

Pelatihan dan pengembangan merupakan dua proses pendidikan yang saling melengkapi dalam manajemen sumber daya manusia. Pelatihan (*training*) adalah proses pendidikan jangka pendek yang terstruktur dan sistematis untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan teknis pegawai, terutama bagi pegawai non-manajerial, agar dapat langsung diterapkan dalam pekerjaan saat ini. Sedangkan pengembangan (*development*) merupakan proses pendidikan jangka panjang yang lebih berfokus pada peningkatan kemampuan konseptual dan teoritis, khususnya bagi pegawai manajerial, guna mempersiapkan mereka menghadapi tanggung jawab yang lebih luas di masa depan.

Kedua proses ini merupakan investasi penting bagi organisasi karena dapat meningkatkan kompetensi dan kinerja pegawai secara berkelanjutan. Pelatihan memberikan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk

menyelesaikan tugas-tugas saat ini, sementara pengembangan membuka kesempatan bagi pegawai untuk tumbuh dan siap mengemban peran yang lebih strategis. Dengan demikian, pelatihan dan pengembangan menjadi fondasi utama dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia yang berdampak positif pada efektivitas kerja dan pelayanan organisasi.

2.2.2 Tujuan Pelatihan dan Pengembangan

Menurut Mangkunegara (2009: 45) mengemukakan tujuan dari pelatihan dan pengembangan adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan penghayatan jiwa dan ideology
- b. Meningkatkan produktivitas kerja
- c. Meningkatkan kualitas kerja
- d. Meningkatkan ketetapan perencanaan sumber daya manusia
- e. Meningkatkan rangsangan agar pegawai mampu berprestasi secara maksimal
- f. Meningkatkan kesehatan dan keselamatan kerja
- g. Menghindarkan keusangan
- h. Meningkatkan perkembangan pegawai

Menurut para ahli Simamora (Hartatik 2014: 89) menyatakan bahwa tujuan-tujuan dari pelatihan dan pengembangan adalah untuk:

- a. Memperbaiki kinerja karyawan
- b. Memperbarui keahlian para karyawan sejalan dengan kemajuan teknologi
- c. Mengurangi waktu pembelajaran bagi karyawan baru agar kompeten dalam pekerjaan
- d. Membantu memecahkan masalah operasional
- e. Mempersiapkan karyawan untuk promosi
- f. Memfokuskan karyawan terhadap organisasi
- g. Memenuhi kebutuhan pertumbuhan pribadi

Tujuan training dan development yang telah dijelaskan diatas sangat berperan penting bagi perusahaan dan harus terlaksana dengan baik. Tujuan-tujuan pelatihan dan pengembangan tersebut akan terlaksana dengan baik

apabila pelatihan diberikan secara tepat dan adanya kerjasama yang baik antara karyawan maupun pimpinan. Oleh karena itu, seluruh sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan perlu memiliki dan menciptakan kerjasama atau team work yang baik.

2.2.3 Indikator Pelatihan dan Pengembangan

Menurut Hasibuan (2016) indikator pelatihan dan pengembangan Sumber Daya Manusia adalah, sebagai berikut:

- 1 **Ketersediaan Program Pelatihan yang Terencana dan Sistematis**
Program pelatihan harus disusun dengan rencana yang jelas dan terstruktur. Artinya, pelatihan tidak dilakukan secara insidental atau mendadak, melainkan berdasarkan analisis kebutuhan organisasi dan pegawai. Perencanaan ini mencakup penentuan tujuan pelatihan, materi yang akan diajarkan, metode pelatihan, serta jadwal pelaksanaan yang konsisten agar pelatihan dapat memberikan hasil yang maksimal.
- 2 **Partisipasi Pegawai dalam Pelatihan**
Tingkat partisipasi pegawai dalam pelatihan menjadi indikator penting karena keberhasilan program sangat bergantung pada seberapa banyak dan seberapa aktif pegawai yang mengikuti pelatihan tersebut. Partisipasi yang tinggi menunjukkan adanya kesadaran dan komitmen pegawai untuk meningkatkan kompetensi diri, serta dukungan organisasi dalam memfasilitasi pelatihan.
- 3 **Relevansi Materi Pelatihan dengan Kebutuhan Pekerjaan**
Materi pelatihan harus sesuai dengan kebutuhan nyata pekerjaan yang dijalankan oleh pegawai. Pelatihan yang relevan akan memudahkan pegawai dalam mengaplikasikan ilmu dan keterampilan yang diperoleh langsung ke dalam pekerjaan sehari-hari, sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan.

5 Evaluasi Hasil Pelatihan untuk Memastikan Transfer Pembelajaran ke Pekerjaan

Setelah pelatihan selesai, perlu dilakukan evaluasi untuk menilai efektivitas pelatihan, khususnya apakah peserta mampu menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang didapat dalam tugas mereka. Evaluasi ini bisa dilakukan melalui tes, observasi, atau feedback langsung dari peserta dan atasan. Tujuannya adalah memastikan investasi pelatihan berdampak nyata pada peningkatan kinerja pegawai.

Sedangkan menurut Mangkunegara (2009) indikator pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia adalah:

1 Perencanaan dan Penjadwalan Pelatihan secara Terstruktur

Pelatihan harus direncanakan dengan matang dan dijadwalkan secara sistematis agar berjalan terorganisir. Perencanaan ini mencakup penentuan kebutuhan pelatihan, sasaran peserta, materi, serta waktu pelaksanaan yang tepat. Dengan perencanaan dan penjadwalan yang baik, pelatihan dapat berlangsung efektif tanpa mengganggu aktivitas operasional organisasi.

2 Metode Pelatihan yang Efektif dan Sesuai Karakteristik Peserta

Pemilihan metode pelatihan harus disesuaikan dengan karakteristik peserta, seperti latar belakang pendidikan, pengalaman kerja, dan gaya belajar. Metode yang tepat, misalnya diskusi kelompok, simulasi, atau pembelajaran langsung (*on-the-job training*), akan meningkatkan keterlibatan peserta dan mempercepat pemahaman materi pelatihan.

3 Pengembangan Kompetensi Teknis dan Konseptual Pegawai

Pelatihan tidak hanya fokus pada peningkatan keterampilan teknis yang spesifik, tetapi juga pada pengembangan kemampuan konseptual, seperti pemecahan masalah dan pengambilan keputusan. Keseimbangan antara kompetensi teknis dan konseptual penting agar pegawai mampu melaksanakan tugas dengan efektif dan beradaptasi dengan perubahan pekerjaan.

4 Tindak Lanjut Pelatihan Berupa Aplikasi di Tempat Kerja

Setelah pelatihan, peserta diharapkan dapat menerapkan ilmu dan keterampilan yang diperoleh dalam pekerjaan sehari-hari. Tindak lanjut ini penting untuk memastikan transfer pembelajaran dan memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kinerja organisasi. Dukungan dari atasan dan sistem pengawasan juga diperlukan agar aplikasi hasil pelatihan berjalan optimal.

Dari pendapat ahli diatas, bahwa indikator pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia menekankan pentingnya relevansi materi pelatihan dengan kebutuhan pekerjaan dan pemilihan metode pelatihan yang sesuai agar peserta dapat memahami dan mengaplikasikan materi secara optimal. Selain itu, pelatihan tidak hanya bertujuan meningkatkan keterampilan teknis, tetapi juga pengembangan kemampuan konseptual untuk menunjang kinerja yang lebih baik. Sebagai tindak lanjut pasca pelatihan berupa penerapan ilmu di tempat kerja menjadi faktor kunci keberhasilan pelatihan, yang menjamin transfer pembelajaran dari ruang pelatihan ke lingkungan kerja nyata sehingga berdampak positif pada peningkatan kinerja pegawai dan organisasi secara keseluruhan.

2.3 Pelayanan Publik.

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah semua bentuk pelayanan yang disediakan oleh pemerintah atau instansi publik kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan mereka, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun informasi. Menurut Prasetyo (2021), pelayanan publik merujuk pada seluruh kegiatan yang dilakukan oleh aparat pemerintah untuk memberikan manfaat langsung kepada masyarakat, dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial. Hal ini sejalan dengan pendapat Widodo (2020) yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan segala upaya yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi hak-hak masyarakat atas kebutuhan dasar yang dibutuhkan oleh setiap individu.

Menurut Mursyidah dan Choiriyah (2020:15), “pelayanan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain”. Mursyidah dan Choiriyah (2020:15) juga mengemukakan bahwa: Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan sehingga proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat.

Hubungan interaksi antar pemberi layanan dan penerima layanan serta antar pegawai penyelenggara layanan terjadi di setiap prosesnya pelayanan. “Pelayanan ini berupa urutan kegiatan yang dalam setiap kegiatannya membutuhkan interaksi baik secara langsung atau tidak langsung untuk memastikan kepuasan pelanggan” (Rachman, 2021:6).

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau pelanggan bisa diperoleh secara gratis atau dengan dibebankan biaya berupa uang sebagai alat pembayaran yang sah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 31 mengemukakan bahwa biaya/tarif dibebankan kepada negara dan/atau penerima layanan. Biaya layanan yang keseluruhannya ditanggung negara tidak akan dikenakan biaya lagi bagi penerima layanan sehingga penerima layanan bisa memperoleh layanan yang dibutuhkan dengan gratis.

Menurut Mursyidah dan Choiriyah (2020:19-21), “Pelayanan terbagi menjadi 3 bentuk yaitu layanan secara lisan, layanan dengan tulisan, dan layanan dengan perbuatan”. Layanan secara lisan merupakan layanan yang disampaikan langsung oleh pemberi layanan kepada penerima layanan mengenai informasi dan produk layanan. Layanan secara lisan biasanya dilakukan oleh bagian *customer service* “layanan pelanggan” pada organisasi/perusahaan yang bergerak pada bidang pelayanan publik. Untuk memberikan layanan secara lisan, penyelenggara layanan perlu memahami layanan yang diberikan, mampu menyampaikan informasi dengan benar, jelas, mudah dipahami, dan singkat. Penyelenggara layanan juga harus bersikap

sopan dan ramah kepada masyarakat atau pelanggan serta disiplin mematuhi aturan yang berlaku.

Layanan dengan tulisan merupakan layanan yang disampaikan dengan tulisan dan biasanya bentuk layanan ini lebih efisien jika dibandingkan layanan lainnya. Layanan dengan tulisan berupa petunjuk informasi dan/atau berupa dokumen. Layanan dengan perbuatan biasanya berkombinasi dengan layanan secara lisan. Biasanya setelah memperoleh layanan secara lisan masyarakat akan menunggu tindak lanjut layanannya berupa layanan perbuatan. Karena pada dasarnya tujuan utamanya yaitu mendapatkan layanan dalam bentuk perbuatan atau tindakan. Terlepas dari bentuk pelayanan yang dipergunakan untuk memberikan pelayanan, yang paling penting dalam pelayanan yaitu terpenuhinya layanan yang dibutuhkan penerima layanan sebagai output pelayanan yang diberikan.

Pelayanan publik dapat berbentuk berbagai macam, seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, dan perizinan. Selain itu, pelayanan publik juga mencakup sektor-sektor lain yang berhubungan langsung dengan kehidupan sehari-hari masyarakat. Dalam konteks ini, pelayanan publik berperan sebagai instrumen penting dalam menciptakan keadilan sosial dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat (Sutrisno, 2021).

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan usaha pemenuhan kebutuhan akan barang, jasa dan/atau layanan administrasi pihak-pihak berkepentingan atas layanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan baik dengan membayar sejumlah upah atau tanpa membayar sejumlah upah. Penyelenggara layanan memberikan layanan baik berupa layanan lisan, tulisan dan/atau layanan dalam bentuk perbuatan.

2.3.2 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip tertentu yang mendukung efektivitas dan kualitasnya. Menurut Mulyani (2022), prinsip-prinsip pelayanan publik mencakup aksesibilitas, transparansi, akuntabilitas, partisipasi, responsivitas, dan keadilan.

1. **Aksesibilitas:** Pelayanan publik harus mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa ada hambatan geografi, ekonomi, maupun sosial.
2. **Transparansi:** Semua informasi terkait pelayanan publik harus jelas dan dapat diakses oleh publik untuk memastikan bahwa proses pelayanan berjalan dengan jujur dan terbuka.
3. **Akuntabilitas:** Aparat yang memberikan pelayanan harus dapat mempertanggungjawabkan setiap keputusan dan tindakan yang mereka ambil dalam memberikan layanan kepada masyarakat.
4. **Partisipasi:** Masyarakat harus dilibatkan dalam setiap tahap perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan publik.
5. **Responsivitas:** Pemerintah harus cepat dalam merespon kebutuhan dan keluhan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan.
6. **Keadilan:** Pelayanan publik harus diberikan secara adil tanpa diskriminasi, memastikan bahwa setiap individu mendapatkan layanan yang setara.

Prinsip-prinsip ini menjadi pedoman dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, dan diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta memperbaiki hubungan antara penyedia layanan dan masyarakat (Kurniawan, 2021).

2.3.3 Indikator Efektivitas Pelayanan Publik

Indikator efektivitas pelayanan publik adalah ukuran yang digunakan untuk menilai seberapa baik suatu layanan publik diterima dan dimanfaatkan oleh masyarakat. Ada beberapa indikator yang digunakan dalam menilai efektivitas pelayanan publik, di antaranya adalah (Sutrisno, 2022):

1. **Kualitas Pelayanan:** Merupakan sejauh mana pelayanan yang diberikan memenuhi harapan dan standar yang telah ditetapkan, seperti waktu yang cepat, prosedur yang mudah, dan kepuasan masyarakat.
2. **Tingkat Kepuasan Masyarakat:** Indikator ini mengukur sejauh mana masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Kepuasan masyarakat dapat diukur melalui survei dan feedback yang dikumpulkan oleh pemerintah atau instansi terkait (Sutrisno, 2022).

3. **Efisiensi Sumber Daya:** Mengukur sejauh mana sumber daya yang digunakan untuk memberikan pelayanan dapat dimanfaatkan secara optimal tanpa pemborosan.
4. **Waktu Layanan:** Salah satu aspek penting dalam menilai efektivitas pelayanan adalah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses pelayanan. Waktu yang lebih cepat dalam memberikan layanan sering kali menjadi faktor penentu tingkat efektivitasnya (Mulyani, 2022).
5. **Keterjangkauan:** Mengukur sejauh mana pelayanan dapat dijangkau oleh masyarakat, baik dari segi biaya maupun lokasi. Semakin mudah akses masyarakat terhadap layanan, semakin efektif pelayanan tersebut.
6. **Kepastian Hukum dan Prosedural:** Efektivitas pelayanan juga dinilai dari seberapa jelas dan pasti prosedur serta peraturan yang ada dalam memberikan layanan. Prosedur yang tidak rumit dan jelas dapat meningkatkan efektivitas pelayanan (Kurniawan, 2021).

Indikator-indikator ini menjadi dasar dalam mengevaluasi sejauh mana pelayanan publik dapat memberikan manfaat yang optimal kepada masyarakat. Evaluasi terhadap indikator-indikator tersebut penting dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.

2.4 Penelitian Terdahulu

No.	Penulis (Tahun)	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Fadhel Muhamm ad (2022),	Efektivitas Program Pendidikan dan Pelatihan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa program pendidikan dan pelatihan Pegawai Negeri Sipil

		Kecamatan Koto Tengah Kota Padang Provinsi Sumatera Barat	pendekatan deskriptif	sudah cukup efektif dalam meningkatkan kinerja Pegawai Negeri Sipil khususnya di Kecamatan Koto Tengah Kota Padang Provinsi Sumatera Barat
2	Erlita Intan, (2021)	Efektivitas Pelatihan dan Pengembangan dalam Meningkatkan Kinerja pada PT. Bank Syariah Indonesia TBK KC. Bengkulu S Parman 2	Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research) dengan menggunaka n pendekatan kualitatif	Hasil dari penelitian ditemukan bahwa metode yang digunakan pada PT. Bank Syariah Indonesia TBK KC. Bengkulu S Parman 2 yaitu, dengan memberikan pengembangan secara formal, pemberdayaan, pelatihan dengan metode on the job training atau pelatihan langsung ditempat kerja, metode ruang kelas serta metode E-Learning

3	Nadiarani Anindita, Moh. Taufiq Hidayat. (2023)	Implementasi Analisis Kebutuhan Pelatihan Pegawai Negeri Sipil Di Badan Kepegawaian Daerah, Pendidikan Dan Pelatihan Kabupaten Jombang	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Analisis Kebutuhan Pelatihan PNS Badan Kepegawaian Daerah, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Jombang belum dilakukan sesuai dengan mekanisme yang tepat sehingga hasilnya kurang akurat dan valid. Hal ini tentunya berdampak pada efektivitas pelatihan
4	Mulyanin gih. (2020)	Analisis Kebutuhan Pelatihan Teknis Dalam Meningkatkan Kompetensi Pegawainegeri Sipil	Metode penelitian yang digunakan adalah melalui pendekatan kualitatif	analisis kebutuhan pelatihan teknis yang dilaksanakan belum sepenuhnya efektif dalam meningkatkan kompetensi pegawai.

5	Agus Dwi Cahya, dkk (2021)	Analisis Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif, dengan pendekatan kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia di UMKM Happy Kue Lompong dilaksanakan berdasarkan analisis kebutuhan pekerjaan dan individu karyawan.
6	Sari Pratiw, dkk. 2022	Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik	Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif, dengan pendekatan kualitatif	Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur perlu menyiapkan Pendidikan dan pelatihan guna pengembangan SDM agar masyarakat mendapatkan kepuasan dalam pelayanan.

2.5 Kerangka Berpikir

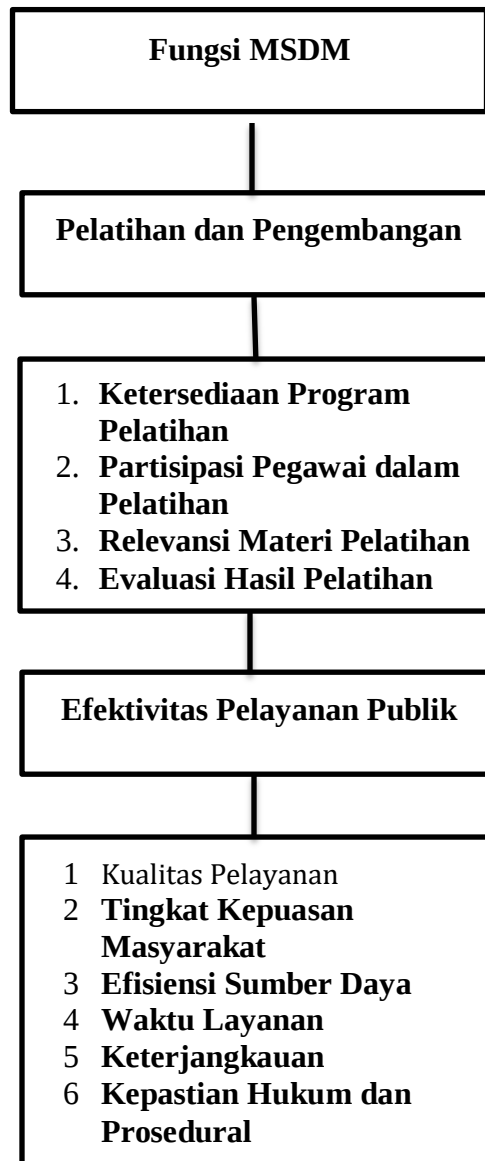
Pelayanan publik yang efektif merupakan salah satu indikator utama keberhasilan birokrasi pemerintahan, terutama pada unit-unit layanan terdepan seperti kecamatan. Efektivitas pelayanan publik mencakup ketepatan waktu,

kejelasan prosedur, responsivitas, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Salah satu faktor yang memengaruhi hal tersebut adalah pengelolaan sumber daya manusia yang dilakukan secara profesional melalui penerapan fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).

Dalam MSDM, fungsi pelatihan dan pengembangan merupakan proses penting untuk meningkatkan kompetensi, pengetahuan, dan keterampilan pegawai. Jika pelatihan dirancang secara sistematis berdasarkan kebutuhan organisasi, maka pegawai akan lebih siap dalam menghadapi tugas-tugas pelayanan. Sebaliknya, jika pelatihan bersifat terbatas dan tidak terarah, maka pegawai tidak memiliki kesiapan teknis maupun mental untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas. Hal ini akan berdampak langsung pada rendahnya efektivitas pelayanan publik.

Selain itu, pada era digital saat ini, pemanfaatan teknologi informasi juga menjadi salah satu instrumen penting dalam mendukung pelayanan publik yang efisien dan transparan. Teknologi memungkinkan proses pelayanan dilakukan secara lebih cepat, terintegrasi, serta mudah diakses oleh masyarakat. Di sisi internal organisasi, teknologi juga mendukung sistem kerja yang lebih terkontrol dan terdokumentasi. Namun, ketika teknologi belum digunakan secara optimal, maka proses pelayanan akan berjalan lambat, manual, dan berpotensi menimbulkan ketidakpuasan masyarakat.

Dengan demikian, ketidakterlaksanaan pelatihan dan pengembangan secara sistematis serta rendahnya pemanfaatan teknologi informasi akan berdampak pada penurunan efektivitas pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran pelatihan dan pengembangan serta pemanfaatan teknologi informasi sebagai bagian dari fungsi MSDM dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Kantor Camat Gunungsitoli Utara.



Gambar 2.1
Kerangka Berpikir