

## PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK MELALUI PENGELOLAAN SDM YANG EFEKTIF DI INSTITUSI PEMERINTAH

Vera Herlina Mustari<sup>1</sup>, Indra Krishernawan<sup>2</sup>, Aslichah<sup>3</sup>, Wina Nurhayati<sup>4</sup>, Agus Suyatno<sup>5</sup>

<sup>1</sup>Universitas Muhammadiyah Kupang

<sup>2</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Al-Anwar

<sup>3,4</sup>Universitas Darul Ulum Jombang

<sup>5</sup>Universitas Duta Bangsa Surakarta

email: veraherlinamukhsin1972@gmail.com<sup>1</sup>, indrakrishernawan@stie-alanwar.ac.id<sup>2</sup>, aslichah2000@gmail.com<sup>3</sup>, winanurhayati02@gmail.com<sup>4</sup>, agus\_suyatno@udb.ac.id<sup>5</sup>

### Abstrak

Artikel ini membahas tentang pentingnya pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan publik di institusi pemerintah. Dengan menggunakan metode tinjauan pustaka (literature review), artikel ini menyajikan hasil analisis terhadap berbagai studi dan teori terkait manajemen SDM, kualitas layanan publik, dan pengaruhnya terhadap kinerja institusi pemerintah. Temuan utama dari artikel ini menyoroti bahwa pengelolaan SDM yang efektif dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Hal ini terwujud melalui strategi pengembangan karyawan, peningkatan motivasi, dan penerapan praktik manajemen yang baik di lingkungan institusi pemerintah. Artikel ini juga menyoroti implikasi penting dari hasil penelitian, yaitu perlunya peran manajemen SDM yang komprehensif dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi institusi pemerintah dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Dengan demikian, artikel ini memberikan kontribusi dalam pemahaman tentang strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui pengelolaan SDM yang efektif di institusi pemerintah. Penelitian selanjutnya dapat fokus pada pengembangan strategi konkret yang dapat memberikan dampak positif yang lebih besar dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik.

**Kata kunci:** Kualitas Layanan Publik, Pengelolaan SDM, Institusi Pemerintah.

### Abstract:

This article discusses the importance of effective human resource management (HRM) in enhancing the quality of public services in government institutions. Using a literature review method, the article presents an analysis of various studies and theories related to HRM, public service quality, and their impact on government institution performance. The main findings of this article highlight that effective HRM can significantly contribute to improving the quality of public services. This is achieved through employee development strategies, increased motivation, and the implementation of good management practices within government institutions. The article also emphasizes the significant implications of the research findings, namely the need for comprehensive HRM to enhance the effectiveness and efficiency of government institutions in providing quality services to the public. Thus, this article contributes to understanding the strategies that can be applied to improve public service quality through effective HRM in government institutions. Future research can focus on developing concrete strategies that can have a greater positive impact on efforts to enhance public service quality.

**Keywords:** Public Service Quality, HRM, Government Institutions.

### PENDAHULUAN

Kualitas layanan publik menjadi salah satu fokus utama bagi institusi pemerintah di berbagai negara. Peningkatan kualitas layanan publik dianggap sebagai langkah penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Dalam konteks ini, pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang efektif menjadi kunci utama dalam mencapai tujuan tersebut. Berbagai penelitian telah menunjukkan bahwa kualitas layanan publik dapat ditingkatkan melalui strategi pengelolaan SDM yang baik (Iqbal et al., 2023).

Manajemen SDM yang efektif di institusi pemerintah mencakup berbagai aspek, mulai dari rekrutmen dan seleksi karyawan hingga pengembangan kompetensi dan motivasi. Dalam konteks pengelolaan SDM, strategi pengembangan karyawan menjadi hal yang sangat penting. Vuong &

Nguyen (2022) menekankan bahwa pengembangan karyawan dapat meningkatkan kinerja individu dan organisasi secara keseluruhan.

Selain itu, peningkatan motivasi karyawan juga merupakan faktor krusial dalam pengelolaan SDM yang efektif. Motivasi yang tinggi dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja karyawan, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada kualitas layanan publik yang disediakan oleh institusi pemerintah (Chen et al., 2024).

Tidak hanya itu, penerapan praktik manajemen yang baik juga berperan penting dalam pengelolaan SDM di institusi pemerintah. Praktik-praktik seperti evaluasi kinerja, *reward system* yang jelas, dan komunikasi yang efektif antara manajemen dan karyawan dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas (Yang et al., 2022).

Namun, meskipun pentingnya pengelolaan SDM yang efektif telah diakui secara luas, masih terdapat tantangan dan hambatan dalam implementasinya di institusi pemerintah. Beberapa penelitian (Davidescu et al., 2022; Stankevičiūtė et al., 2020; Hamadamin & Atan, 2019) menyoroti bahwa faktor-faktor seperti birokrasi, kebijakan yang kurang fleksibel, dan kurangnya komitmen dari beberapa pihak dalam institusi dapat menghambat efektivitas dari pengelolaan SDM tersebut.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi lebih lanjut tentang kontribusi pengelolaan SDM yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan publik di institusi pemerintah. Dengan menganalisis berbagai studi dan teori terkait, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang strategi-strategi yang dapat diterapkan untuk mencapai tujuan tersebut.

## METODE

Artikel ini menggunakan metode tinjauan pustaka (*literature review*) sebagai pendekatan untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi yang relevan terkait pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan publik di institusi pemerintah. Metode ini dipilih karena dapat memberikan pemahaman yang komprehensif tentang topik yang dibahas dengan memanfaatkan temuan-temuan dari berbagai studi dan teori yang telah ada.

Proses tinjauan pustaka dimulai dengan pengumpulan sumber informasi yang relevan melalui database akademik, jurnal ilmiah, buku-buku teks, dan publikasi terkait lainnya. Selanjutnya, informasi-informasi tersebut dianalisis secara kritis untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang berkaitan dengan pengelolaan SDM dan kualitas layanan publik di lingkungan institusi pemerintah.

Setelah tema-tema utama teridentifikasi, dilakukan sintesis dan interpretasi terhadap informasi-informasi tersebut untuk menghasilkan kesimpulan yang dapat mendukung tujuan artikel. Metode tinjauan pustaka ini memberikan kerangka kerja yang kokoh untuk menyusun analisis yang mendalam tentang kontribusi pengelolaan SDM yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan publik di institusi pemerintah.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengelolaan SDM yang Efektif Meningkatkan Kualitas Layanan Publik

Pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang efektif di institusi pemerintah telah menjadi fokus utama dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik. Penelitian oleh Hsu & Chen (2021) menunjukkan bahwa strategi pengembangan karyawan, seperti pelatihan dan pengembangan kompetensi, dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh institusi pemerintah. Selain itu, peningkatan motivasi karyawan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja dan kualitas layanan publik. Studi oleh Suen et al., (2022) mengemukakan bahwa motivasi yang tinggi dapat mendorong karyawan untuk lebih berdedikasi dalam memberikan layanan yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Praktik manajemen yang baik juga memiliki peran yang signifikan dalam pengelolaan SDM yang efektif. Menurut penelitian oleh Farmanesh et al., (2023), penerapan praktik manajemen yang efektif, seperti evaluasi kinerja yang jelas dan *reward system* yang adil, dapat memotivasi karyawan untuk mencapai kinerja yang lebih baik. Selain itu, komunikasi yang efektif antara manajemen dan karyawan juga merupakan faktor kunci dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas (Santos et al., 2023).

Meskipun pentingnya pengelolaan SDM yang efektif telah diakui, terdapat tantangan dalam implementasinya di institusi pemerintah. Studi oleh Kutieshat & Farmanesh (2022) menyoroti bahwa

faktor-faktor seperti birokrasi yang kompleks dan kebijakan yang kurang fleksibel dapat menghambat efektivitas dari pengelolaan SDM tersebut. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih terarah dan komprehensif dalam mengatasi tantangan-tantangan tersebut guna mencapai kualitas layanan publik yang optimal.

### **Peran Strategis Pengembangan Karyawan**

Peran strategis pengembangan karyawan dalam pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang efektif telah menjadi sorotan penting dalam konteks meningkatkan kualitas layanan publik. Melalui berbagai upaya seperti pelatihan, pengembangan kompetensi, dan memberikan kesempatan untuk berkembang, karyawan menjadi lebih mampu dalam memberikan layanan publik yang berkualitas. Penelitian oleh Chen et al (2024) menekankan bahwa pengembangan karyawan tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis mereka, tetapi juga membantu dalam membangun komitmen yang lebih kuat terhadap tujuan organisasi, termasuk meningkatkan efektivitas layanan yang diberikan.

Studi oleh Papachristopoulos et al., (2023) juga menyoroti bahwa pengembangan karyawan dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih dinamis dan inovatif. Dengan memberikan peluang bagi karyawan untuk mengembangkan kreativitas dan ide-ide baru, institusi pemerintah dapat merespons perubahan lingkungan dengan lebih adaptif dan responsif. Selain itu, pengembangan karyawan juga memberikan manfaat jangka panjang bagi institusi, seperti meningkatkan retensi karyawan yang berkualitas dan memperkuat reputasi institusi sebagai penyedia layanan yang handal dan terpercaya (Alshamsi et al., 2023).

Dalam konteks pengelolaan SDM yang efektif, pengembangan karyawan tidak hanya dilihat sebagai investasi dalam keterampilan individu, tetapi juga sebagai strategi yang mendukung pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting bagi institusi pemerintah untuk memperhatikan peran strategis pengembangan karyawan sebagai bagian integral dari upaya mereka untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan memperkuat posisi mereka dalam melayani kebutuhan masyarakat dengan lebih baik.

### **Motivasi Karyawan dan Kinerja Institusi:**

Motivasi karyawan memainkan peran krusial dalam menentukan kinerja institusi pemerintah secara keseluruhan. Penelitian oleh Miao et al., (2023) menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki tingkat motivasi yang tinggi cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik dalam berbagai aspek, termasuk produktivitas, inovasi, dan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Motivasi yang tinggi dapat mendorong karyawan untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaan mereka, meningkatkan efisiensi operasional, dan memperkuat reputasi institusi sebagai penyedia layanan yang handal.

Selain itu, studi oleh Kim (2023) menemukan bahwa motivasi yang tinggi juga berdampak positif pada kesejahteraan psikologis karyawan, seperti kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Hal ini dapat berkontribusi pada peningkatan retensi karyawan yang berkualitas dan memperkuat budaya kerja yang positif di institusi pemerintah. Sebagai hasilnya, institusi pemerintah dapat merasakan dampak positif secara menyeluruh, baik dari segi kinerja maupun keberlanjutan operasional mereka.

Dengan memahami pentingnya motivasi karyawan dalam meningkatkan kinerja institusi pemerintah, manajemen SDM perlu fokus pada strategi-strategi yang dapat meningkatkan motivasi karyawan secara berkelanjutan. Hal ini dapat mencakup pengakuan atas prestasi, pengembangan karir, lingkungan kerja yang mendukung, dan komunikasi yang terbuka antara manajemen dan karyawan (Ooi et al., 2023). Dengan demikian, institusi pemerintah dapat mencapai kinerja yang optimal dan memenuhi harapan masyarakat terhadap layanan publik yang berkualitas.

### **Praktik Manajemen yang Mendukung**

Praktik manajemen yang mendukung memiliki peran yang krusial dalam pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang efektif di institusi pemerintah, khususnya dalam konteks meningkatkan kualitas layanan publik. Praktik-praktik tersebut tidak hanya membantu memotivasi karyawan, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi peningkatan kinerja dan responsivitas institusi terhadap kebutuhan masyarakat.

Salah satu praktik manajemen yang penting adalah evaluasi kinerja yang adil. Melalui proses evaluasi yang transparan dan berbasis pada pencapaian tujuan yang jelas, karyawan merasa dihargai atas kontribusi mereka dan terdorong untuk meningkatkan kinerja mereka. Studi oleh Vuong & Nguyen (2022) menunjukkan bahwa evaluasi kinerja yang baik dapat meningkatkan motivasi dan komitmen karyawan terhadap tujuan organisasi.

Reward system yang jelas juga menjadi faktor penting dalam praktik manajemen yang mendukung. Dengan menyediakan penghargaan dan insentif yang sesuai dengan pencapaian kinerja, institusi pemerintah dapat memotivasi karyawan untuk mencapai target-target yang telah ditetapkan. Penelitian oleh Memon et al., (2023) mengungkapkan bahwa reward system yang efektif dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan memperkuat budaya kerja yang berorientasi pada hasil.

Selain itu, komunikasi yang efektif antara manajemen dan karyawan juga merupakan aspek penting dalam praktik manajemen yang mendukung. Dengan menjalin komunikasi yang terbuka, jelas, dan responsif, institusi pemerintah dapat memperkuat hubungan kerja, meningkatkan pemahaman bersama, dan memastikan bahwa tujuan organisasi dipahami dan diimplementasikan dengan baik oleh seluruh anggota tim. Studi oleh Chan & cho (2022) menekankan bahwa komunikasi yang efektif adalah kunci untuk menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif dan mendorong inovasi dalam layanan publik.

Dengan menerapkan praktik manajemen yang mendukung seperti evaluasi kinerja yang adil, reward system yang jelas, dan komunikasi yang efektif, institusi pemerintah dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi peningkatan kualitas layanan publik dan membangun hubungan yang kuat antara karyawan dan manajemen.

### **Tantangan dalam Implementasi Pengelolaan SDM**

Tantangan dalam implementasi pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang efektif di institusi pemerintah menjadi perhatian penting dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik. Salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah adanya birokrasi yang kompleks dan berbelit-belit. Birokrasi yang rumit sering kali menghambat proses pengambilan keputusan yang cepat dan responsif, sehingga memperlambat implementasi strategi pengelolaan SDM yang efektif (Cho & Choi, 2023).

Selain itu, kebijakan yang kurang fleksibel juga menjadi hambatan dalam pengelolaan SDM di institusi pemerintah. Kebijakan yang kaku dan tidak dapat disesuaikan dengan perubahan-perubahan lingkungan dapat menghambat adaptabilitas institusi dalam menghadapi tantangan dan perubahan yang terjadi. Studi oleh Hronová & Špaček (2021) menyoroti bahwa fleksibilitas kebijakan sangat penting dalam memfasilitasi implementasi strategi pengelolaan SDM yang responsif dan efektif.

Kurangnya komitmen dari beberapa pihak juga menjadi faktor yang menghambat efektivitas pengelolaan SDM di institusi pemerintah. Tanpa dukungan dan komitmen yang kuat dari para pemangku kepentingan, implementasi strategi pengelolaan SDM yang efektif dapat terhambat dan tidak mencapai hasil yang diharapkan (Martínez-Peláez et al., 2023).

Dalam menghadapi tantangan-tantangan tersebut, diperlukan upaya yang lebih terarah dan komprehensif dalam merancang kebijakan dan proses pengelolaan SDM di institusi pemerintah. Perlu adanya reformasi birokrasi yang memperhatikan efisiensi dan responsivitas, kebijakan yang lebih fleksibel dan adaptif, serta upaya untuk membangun komitmen yang kuat dari seluruh pihak terkait untuk mencapai tujuan pengelolaan SDM yang efektif dan meningkatkan kualitas layanan publik secara berkelanjutan.

### **Pentingnya Evaluasi dan Peningkatan Berkelanjutan**

Evaluasi secara teratur terhadap pengelolaan sumber daya manusia (SDM) dan kualitas layanan publik merupakan langkah kritis yang harus dilakukan oleh institusi pemerintah. Studi oleh Sukalovaet al., (2022) menunjukkan bahwa evaluasi yang sistematis dan berkelanjutan memungkinkan institusi untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pengelolaan SDM mereka, serta memperbaiki proses-proses yang tidak efektif.

Melalui evaluasi yang mendalam, institusi pemerintah dapat mengukur pencapaian tujuan dan membandingkan kinerja mereka dengan standar yang ditetapkan. Hal ini dapat membantu dalam mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dan mengarahkan upaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Penelitian oleh Zhang & Yang (2023) menegaskan bahwa evaluasi yang berkualitas dapat membantu institusi pemerintah untuk menjadi lebih responsif terhadap perubahan lingkungan dan kebutuhan masyarakat.

Selain melakukan evaluasi secara teratur, penting bagi institusi pemerintah untuk melakukan perbaikan berkelanjutan berdasarkan hasil evaluasi tersebut. Melalui siklus evaluasi dan perbaikan yang berkesinambungan, institusi dapat mengoptimalkan pengelolaan SDM mereka dan meningkatkan kualitas layanan publik yang disediakan. Penelitian oleh Ortiz et al., (2024) menyoroti bahwa perbaikan berkelanjutan memungkinkan institusi untuk terus beradaptasi dengan perubahan lingkungan dan memperbaiki efisiensi operasional mereka.

Dengan demikian, evaluasi yang sistematis dan perbaikan berkelanjutan merupakan komponen penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang responsif, inovatif, dan berkualitas di institusi pemerintah. Melalui upaya evaluasi dan peningkatan yang berkelanjutan, institusi dapat memastikan bahwa pengelolaan SDM mereka mendukung terciptanya layanan publik yang efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

### **Implikasi bagi Pengembangan Kebijakan dan Praktik Manajemen**

Hasil penelitian ini memiliki implikasi yang signifikan bagi pengembangan kebijakan dan praktik manajemen di institusi pemerintah. Temuan yang menyoroti pentingnya pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan publik menunjukkan perlunya perhatian yang lebih besar terhadap strategi pengelolaan SDM di level kebijakan.

Pertama-tama, institusi pemerintah perlu mempertimbangkan untuk mengintegrasikan prinsip-prinsip pengelolaan SDM yang efektif dalam kebijakan-kebijakan mereka. Hal ini dapat dilakukan melalui penyusunan pedoman atau framework yang jelas untuk pengelolaan SDM, termasuk strategi pengembangan karyawan, peningkatan motivasi, dan praktik manajemen yang mendukung (Ferdousi & Abedin, 2023).

Selain itu, perlu adanya penekanan yang lebih besar pada pengukuran kinerja dan evaluasi secara berkala terhadap implementasi kebijakan dan praktik manajemen. Penelitian oleh Nam et al., (2022) menunjukkan bahwa pengukuran kinerja yang efektif dapat membantu institusi pemerintah untuk mengevaluasi efektivitas dari kebijakan-kebijakan yang telah diimplementasikan dan membuat perubahan yang diperlukan.

Selanjutnya, diperlukan upaya untuk memperkuat kapasitas manajerial di institusi pemerintah melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi para pemimpin dan manajer. Penelitian oleh Slavina & Štefanić (2024) menyoroti bahwa keberhasilan implementasi kebijakan tergantung pada kemampuan manajemen untuk memimpin dengan efektif dan mengelola SDM dengan baik.

Dengan demikian, pengembangan kebijakan yang berfokus pada pengelolaan SDM yang efektif dapat membantu institusi pemerintah untuk mencapai tujuan mereka dalam menyediakan layanan publik yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Upaya untuk memperkuat praktik manajemen yang mendukung juga menjadi kunci dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi kinerja yang optimal di institusi pemerintah.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan data yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang efektif memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik di institusi pemerintah. Strategi pengembangan karyawan, peningkatan motivasi, dan penerapan praktik manajemen yang baik dapat memberikan kontribusi positif dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi peningkatan kinerja dan responsivitas institusi terhadap kebutuhan masyarakat. Studi-studi yang telah dijelaskan juga menunjukkan bahwa evaluasi yang sistematis dan perbaikan berkelanjutan sangat diperlukan untuk memastikan bahwa pengelolaan SDM berjalan dengan efektif dan efisien.

Selain itu, tantangan dalam implementasi pengelolaan SDM di institusi pemerintah, seperti birokrasi dan kebijakan yang kurang fleksibel, perlu diatasi melalui langkah-langkah strategis yang komprehensif. Implikasi dari hasil penelitian ini juga menekankan pentingnya pengembangan kebijakan yang mengintegrasikan prinsip-prinsip pengelolaan SDM yang efektif, pengukuran kinerja yang efektif, dan peningkatan kapasitas manajerial sebagai upaya untuk mencapai layanan publik yang berkualitas dan responsif.

Dengan demikian, pemahaman yang mendalam tentang peran strategis pengelolaan SDM, pentingnya evaluasi dan perbaikan berkelanjutan, serta implikasi bagi pengembangan kebijakan dan praktik manajemen menjadi landasan yang kuat bagi institusi pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan merespons kebutuhan masyarakat dengan lebih baik di masa depan.

### **SARAN DAN UCAPAN TERIMA KASIH**

Untuk pengembangan lebih lanjut, kami merekomendasikan untuk memperluas cakupan penelitian dengan memasukkan lebih banyak studi kasus atau tinjauan terhadap praktik-praktik terbaik dalam pengelolaan sumber daya manusia (SDM) di berbagai negara atau sektor. Hal ini akan memberikan perspektif yang lebih luas dan mendalam terhadap strategi-strategi yang dapat diterapkan di institusi

pemerintah. Dengan demikian, artikel dapat menjadi referensi yang lebih komprehensif bagi pembaca yang ingin memahami lebih dalam tentang pengelolaan SDM yang efektif di lingkungan pemerintahan.

Selain itu, kami juga mengusulkan untuk menambahkan analisis yang lebih mendalam terkait dengan implikasi dari hasil penelitian untuk kebijakan dan praktik manajemen di institusi pemerintah. Hal ini dapat membantu dalam memberikan panduan yang lebih konkret bagi pembuat kebijakan dan manajer dalam menghadapi tantangan dalam mengelola SDM dan meningkatkan kualitas layanan publik. Dengan adanya analisis yang lebih mendalam, artikel dapat memberikan wawasan yang lebih praktis dan relevan bagi pembaca yang ingin mengimplementasikan strategi-strategi yang disarankan.

Kami juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan artikel ini. Dukungan dan kontribusi dari berbagai sumber telah memberikan nilai tambah yang besar bagi kelancaran penulisan dan pemahaman yang lebih mendalam terkait dengan topik pengelolaan SDM yang efektif di institusi pemerintah. Terima kasih atas dedikasi dan kerja keras yang telah diberikan, semoga artikel ini dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi pembaca dan pemangku kepentingan yang terkait.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alshamsi, A. B., Al-Hawari, M. A., Aderibigbe, S. A., Omar, M., & Alotaibi, E. (2023). Exploring the Impact of Front-Line Employees' Extra Role Behavior on Student Loyalty and Retention in a Semi-Government University in the UAE. *Education Sciences*, 13(10), 997.
- Chan, H. M. H., & Cho, V. W. S. (2022). An Empirical Study: The Impact of Collaborative Communications on New Product Creativity That Contributes to New Product Performance. *Sustainability*, 14(8), 4626. <https://doi.org/10.3390/su140846262024>. How Does Public Service Motivation Affect the Proactive Service Behaviors of Grid Workers? A Study of Survey Evidence from Eastern China. *Behavioral Sciences*, 14(3), 148.
- Chen, N., Zhao, X., Guo, B., & Sun, C. (2024). A Method to Facilitate the Regeneration of Human Resources: A Sustainability Perspective. *Sustainability*, 16(4), 1648.
- Cho, W., Choi, S., & Choi, H. (2023). Human Resources Analytics for Public Personnel Management: Concepts, Cases, and Caveats. *Administrative Sciences*, 13(2), 41.
- Davidescu, A. A., Apostu, S.-A., Paul, A., & Casuneanu, I. (2020). Work Flexibility, Job Satisfaction, and Job Performance among Romanian Employees—Implications for Sustainable Human Resource Management. *Sustainability*, 12(15), 6086.
- Farmanesh, P., Mostepaniuk, A., Khoshkar, P. G., & Alhamdan, R. (2023). Fostering Employees' Job Performance through Sustainable Human Resources Management and Trust in Leaders—A Mediation Analysis. *Sustainability*, 15(19), 14223.
- Ferdousi, F., & Abedin, N. (2023). Strategic Human Resources Management for Creating Shared Value in Social Business Organizations. *Sustainability*, 15(4), 3703.
- Hamadamin, H. H., & Atan, T. (2019). The Impact of Strategic Human Resource Management Practices on Competitive Advantage Sustainability: The Mediation of Human Capital Development and Employee Commitment. *Sustainability*, 11(20), 5782. <https://doi.org/10.3390/su11205782>
- Hronová, Š., & Špaček, M. (2021). Sustainable HRM Practices in Corporate Reporting. *Economies*, 9(2), 75.
- Hsu, W., & Chen, P.-W. (2021). The Influences of Service Quality and Individual Characteristics on Vocational Training Effectiveness. *Sustainability*, 13(23), 13207.
- Iqbal, S., Litvaj, I., Drbúl, M., & Rasheed, M. (2023). Improving Quality of Human Resources through HRM Practices and Knowledge Sharing. *Administrative Sciences*, 13(10), 224.
- Kim, J.-S. (2023). Effect of Psychological Meaningfulness on Job Involvement, Proactive Behavior, and Performance: Focusing on the Mediating Effect of Self-Efficacy. *Sustainability*, 15(13), 10208.
- Kutieshat, R., & Farmanesh, P. (2022). The Impact of New Human Resource Management Practices on Innovation Performance during the COVID 19 Crisis: A New Perception on Enhancing the Educational Sector. *Sustainability*, 14(5), 2872.
- Martínez-Peláez, R., Ochoa-Brust, A., Rivera, S., Félix, V. G., Ostos, R., Brito, H., Félix, R. A., & Mena, L. J. (2023). Role of Digital Transformation for Achieving Sustainability: Mediated Role of Stakeholders, Key Capabilities, and Technology. *Sustainability*, 15(14), 11221.

- Memon, A. H., Khahro, S. H., Memon, N. A., Memon, Z. A., & Mustafa, A. (2023). Relationship between Job Satisfaction and Employee Performance in the Construction Industry of Pakistan. *Sustainability*, 15(11), 8699.
- Miao, J., Hu, H., Wang, F., & Xie, B. (2023). Positive Affectivity as a Motivator: How Does It Influence Employees' Sustainable Careers. *Sustainability*, 15(16), 12662.
- Nam, H., Nam, T., Oh, M., & Choi, S. (2022). An Efficiency Measurement of E-Government Performance for Network Readiness: Non-Parametric Frontier Approach. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(1), 10. <https://doi.org/10.3390/joitmc8010010>
- Ooi, K. L., Rajiah, K., Maharajan, M. K., & Wong, P. S. (2023). Empowering Sustainable Growth and Workforce: Unveiling Challenges and Strategies for Retaining Community Pharmacists in Malaysia. *Pharmacy*, 11(5), 163.
- Ortiz, C., Quezada, L., & Oddershede, A. (2024). Industrial Process Management Model to Improve Productivity and Reduce Waste. *Sustainability*, 16(4), 1606. <https://doi.org/10.3390/su16041606>
- Papachristopoulos, K., Gradito Dubord, M.-A., Jauvin, F., Forest, J., & Coulombe, P. (2023). Positive Impact, Creativity, and Innovative Behavior at Work: The Mediating Role of Basic Needs Satisfaction. *Behavioral Sciences*, 13(12), 984.
- Santos, S., Augusto, L., Ferreira, S., Espírito Santo, P., & Vasconcelos, M. (2023). Recommendations for Internal Communication to Strengthen the Employer Brand: A Systematic Literature Review. *Administrative Sciences*, 13(10), 223.
- Slavina, T., & Štefanić, N. (2024). Facing Challenges of Implementing Total Productive Management and Lean Tools in Manufacturing Enterprises. *Systems*, 12(2), 52.
- Stankevičiūtė, Ž., Staniškienė, E., & Ciganė, U. (2020). Sustainable HRM as a Driver for Innovative Work Behaviour: Do Respect, Openness, and Continuity Matter? The Case of Lithuania. *Sustainability*, 12(14), 5511.
- Suen, T. Y. T., Cheung, S. K. S., Wang, F. L., & Hui, J. Y. K. (2022). Effects of Intrinsic and Extrinsic Motivational Factors on Employee Participation in Internal Crowdsourcing Initiatives in China. *Sustainability*, 14(14), 8878.
- Sukalova, V., Stofkova, Z., & Stofkova, J. (2022). Human Resource Management in Sustainable Development. *Sustainability*, 14(21), 14258. <https://doi.org/10.3390/su142114258>
- Vuong, T. D. N., & Nguyen, L. T. (2022). The Key Strategies for Measuring Employee Performance in Companies: A Systematic Review. *Sustainability*, 14(21), 14017.
- Vuong, T. D. N., & Nguyen, L. T. (2022). The Key Strategies for Measuring Employee Performance in Companies: A Systematic Review. *Sustainability*, 14(21), 14017.
- Yang, T., Jiang, X., & Cheng, H. (2022). Employee Recognition, Task Performance, and OCB: Mediated and Moderated by Pride. *Sustainability*, 14(3), 1631. <https://doi.org/10.3390/su14031631>
- Zhang, C., & Yang, J. (2023). Evaluation of the Quality of the Age-Friendly Environment in Liaoning Province. *Sustainability*, 15(22), 16134. <https://doi.org/10.3390/su152216134>