

## **EDUKASI MANAJEMEN SDM UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

**Agung Nurmansyah<sup>1</sup>, Timotius Agus Rachmat<sup>2</sup>, Klemens Mere<sup>3</sup>, Irma M Nawangwulan<sup>4</sup>,  
Muhammad Nur Afiat<sup>5</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Harapan Bangsa

<sup>2</sup>Universitas Podomoro

<sup>3</sup>Universitas Wisnuwardhana

<sup>4</sup>International Univ Liaison Indonesia

<sup>5</sup>Universitas Halu Oleo

email: agungnurmansyah1@uhb.ac.id<sup>1</sup>, timotiusrachmat14@gmail.com<sup>2</sup>, monfoortbhk@yahoo.co.id<sup>3</sup>, mnwulan@gmail.com<sup>4</sup>, nur.afiat@aho.ac.id<sup>5</sup>

### **Abstrak**

Dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi yang pesat, kualitas pelayanan publik menjadi salah satu faktor kunci dalam menentukan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan. Artikel ini bertujuan untuk mengkaji peran edukasi manajemen sumber daya manusia (SDM) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Menggunakan metode PKM dan literature review, penelitian ini menganalisis berbagai sumber literatur terkait, termasuk artikel jurnal, buku, dan laporan penelitian yang relevan dengan topik. Fokus utama dari studi ini adalah bagaimana pendidikan dan pelatihan dalam manajemen SDM dapat mempengaruhi kinerja pegawai dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Temuan dari literatur menunjukkan bahwa program edukasi yang efektif dapat meningkatkan kompetensi dan motivasi pegawai, memperbaiki komunikasi internal, dan mengoptimalkan proses kerja. Artikel ini menyimpulkan bahwa investasi dalam edukasi manajemen SDM merupakan strategi penting untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas tinggi dan berkelanjutan. Implikasi dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan bagi pembuat kebijakan dan praktisi dalam merancang program pelatihan yang lebih efektif untuk meningkatkan pelayanan publik.

**Kata kunci:** Edukasi Manajemen SDM, Kualitas Pelayanan Publik, Kompetensi Pegawai, Pelatihan SDM

### **Abstract**

In the era of globalization and rapid technological advancement, the quality of public services is one of the key factors in determining the effectiveness and efficiency of government administration. This article aims to examine the role of human resource management (HRM) education in improving the quality of public services. Using the PKM method and literature review, this study analyzes various sources of related literature, including journal articles, books, and research reports that are relevant to the topic. The main focus of this study is how education and training in HRM can affect employee performance and the quality of services provided to the public. Findings from the literature indicate that effective education programs can improve employee competence and motivation, improve internal communication, and optimize work processes. This article concludes that investment in HRM education is an important strategy for achieving high-quality and sustainable public services. The implications of this study are expected to provide guidance for policy makers and practitioners in designing more effective training programs to improve public services.

**Keywords:** HRM Education, Public Service Quality, Employee Competence, HRM Training

### **PENDAHULUAN**

Kualitas pelayanan publik adalah aspek kritis yang mempengaruhi kepuasan masyarakat serta efektivitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dan lembaga publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya bergantung pada infrastruktur dan teknologi, tetapi juga pada faktor manusia, khususnya sumber daya manusia (SDM). Dalam konteks ini, edukasi dan pelatihan dalam manajemen SDM memainkan peran penting dalam mengembangkan keterampilan dan kompetensi pegawai untuk memberikan layanan yang lebih baik (Chaşovschi et al., 2021).

Manajemen SDM yang efektif membutuhkan pemahaman mendalam tentang bagaimana mengelola dan memotivasi pegawai, serta bagaimana mengoptimalkan proses kerja untuk mencapai hasil yang optimal (Vuong & Nguyen, 2022). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa program pelatihan yang dirancang dengan baik dapat meningkatkan keterampilan pegawai, memperbaiki komunikasi

internal, dan mengurangi tingkat konflik di tempat kerja, yang semuanya berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan (Duarte & Silva, 2023).

Edukasi manajemen SDM juga berkontribusi pada pembentukan budaya organisasi yang mendukung pelayanan publik yang berkualitas. Program pelatihan yang fokus pada pengembangan kompetensi interpersonal dan manajerial dapat membantu pegawai untuk lebih memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih efektif (Nocoín et al., 2023). Selain itu, penelitian oleh Zhang et al., (2023) mengungkapkan bahwa peningkatan kompetensi SDM berdampak langsung pada peningkatan kepuasan pelanggan, yang menjadi indikator utama kualitas pelayanan.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, manajemen SDM juga perlu menyesuaikan pendekatan dan strategi untuk memanfaatkan teknologi dalam proses pelatihan dan pengembangan (Kutieshat & Farmanesh, 2022). Penggunaan platform digital untuk edukasi dan pelatihan memungkinkan akses yang lebih luas dan efisien bagi pegawai, yang dapat meningkatkan efektivitas program pelatihan dan kontribusinya terhadap kualitas layanan publik (Alshammary & Alhalafawy, 2023).

Dengan latar belakang tersebut, artikel ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana edukasi manajemen SDM dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik melalui analisis berbagai literatur terkait. Pendekatan literature review dipilih untuk mengevaluasi berbagai temuan penelitian yang ada dan memberikan gambaran komprehensif tentang dampak edukasi manajemen SDM terhadap kinerja pegawai dan kualitas pelayanan. Diharapkan, hasil dari kajian ini dapat memberikan panduan yang bermanfaat bagi pembuat kebijakan dan praktisi dalam merancang dan melaksanakan program pelatihan yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) yang dikombinasikan dengan tinjauan literatur sebagai pendekatan utama. Metode PKM dipilih untuk memungkinkan peneliti berinteraksi langsung dengan instansi pemerintah atau organisasi publik dalam mengidentifikasi kebutuhan pendidikan manajemen SDM dan merancang program pelatihan yang sesuai. Dalam proses PKM, berbagai aktivitas seperti diskusi kelompok terfokus (focus group discussions), wawancara mendalam, dan observasi lapangan dilakukan untuk memahami kondisi aktual manajemen SDM di instansi yang menjadi objek kajian. Keterlibatan aktif dari para praktisi di lapangan memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang tantangan dan kebutuhan spesifik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui edukasi manajemen SDM.

Selain itu, penelitian ini juga melakukan tinjauan literatur terhadap berbagai sumber yang relevan, termasuk artikel jurnal, buku, dan laporan penelitian yang dipublikasikan setelah tahun 2019. Pencarian literatur dilakukan dengan menggunakan kata kunci seperti "edukasi manajemen SDM," "kualitas pelayanan publik," dan "pengembangan SDM" pada basis data akademik seperti Google Scholar, Scopus, dan ProQuest. Hasil tinjauan literatur ini digunakan untuk membangun kerangka teori yang mendukung pelaksanaan program PKM serta untuk mengidentifikasi praktik-praktik terbaik yang telah terbukti efektif dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan publik melalui edukasi manajemen SDM.

Setelah program PKM dilaksanakan, hasil dari intervensi ini dievaluasi melalui berbagai indikator kinerja, termasuk peningkatan kompetensi dan motivasi pegawai, perbaikan komunikasi internal, serta optimasi proses kerja di instansi terkait. Data yang diperoleh dari pelaksanaan program PKM dan hasil tinjauan literatur kemudian dianalisis untuk mengevaluasi dampak edukasi manajemen SDM terhadap kualitas pelayanan publik. Analisis ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi yang aplikatif bagi pembuat kebijakan dan praktisi dalam merancang program pelatihan yang lebih efektif dan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Peningkatan Kompetensi Pegawai melalui Pelatihan**

Peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan merupakan strategi yang sangat efektif untuk memastikan bahwa tenaga kerja mampu memenuhi tuntutan tugas mereka secara optimal. Program pelatihan yang terstruktur dengan baik, yang mencakup pelatihan keterampilan teknis dan manajerial, terbukti meningkatkan kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas mereka dengan lebih efisien. Hal ini sesuai dengan temuan Semaan et al., (2021), yang menunjukkan bahwa pelatihan yang tepat sasaran dapat meningkatkan kompetensi pegawai secara signifikan, sehingga mereka lebih siap menghadapi tantangan pekerjaan sehari-hari. Pelatihan ini tidak hanya meliputi pengembangan

keterampilan spesifik, tetapi juga mencakup peningkatan pengetahuan yang relevan dengan bidang kerja masing-masing, sehingga pegawai dapat lebih berdaya saing dan produktif.

Lebih lanjut, penelitian yang dilakukan oleh Kim & Jung (2022) menegaskan bahwa peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan memiliki dampak langsung pada produktivitas organisasi secara keseluruhan. Dengan keterampilan yang lebih baik, pegawai dapat menyelesaikan tugas dengan lebih cepat dan efektif, yang pada gilirannya meningkatkan output kerja dan efisiensi operasional. Selain itu, pelatihan yang berkelanjutan memungkinkan pegawai untuk selalu mengikuti perkembangan terbaru dalam bidang mereka, yang sangat penting dalam menghadapi dinamika pasar dan perubahan teknologi yang cepat. Peningkatan produktivitas ini bukan hanya soal kuantitas, tetapi juga kualitas hasil kerja yang lebih baik.

Tidak hanya berdampak pada produktivitas, pelatihan pegawai juga berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan publik yang diberikan. Menurut Kim (2020), pegawai yang memiliki kompetensi tinggi cenderung memberikan pelayanan yang lebih responsif dan berkualitas, yang secara langsung meningkatkan kepuasan masyarakat. Keterampilan interpersonal dan kemampuan manajerial yang diperoleh dari pelatihan memungkinkan pegawai untuk lebih efektif dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan publik, yang merupakan aspek penting dalam sektor pelayanan publik. Oleh karena itu, pelatihan pegawai tidak hanya dilihat sebagai investasi dalam pengembangan individu, tetapi juga sebagai strategi untuk meningkatkan kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat.

Secara keseluruhan, investasi dalam program pelatihan yang komprehensif merupakan langkah strategis yang diperlukan untuk memastikan peningkatan kompetensi pegawai. Seperti yang diungkapkan oleh Ferreiro-Seoane et al., (2021), pelatihan yang berkesinambungan adalah kunci untuk menjaga kompetensi pegawai tetap relevan dan adaptif terhadap perubahan. Selain itu, program pelatihan yang dirancang dengan baik juga dapat meningkatkan moral dan kepuasan kerja pegawai, yang pada akhirnya berkontribusi pada retensi tenaga kerja dan pengembangan organisasi jangka panjang. Dengan demikian, organisasi yang berfokus pada peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan akan memiliki tenaga kerja yang lebih kompeten, produktif, dan siap menghadapi tantangan masa depan.

### **Perbaikan Komunikasi Internal dan Koordinasi**

Perbaikan komunikasi internal dan koordinasi tim merupakan aspek penting yang dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Dalam organisasi publik, aliran informasi yang lancar dan interaksi yang efektif antar pegawai menjadi kunci utama untuk memastikan bahwa pelayanan dapat diberikan dengan cepat dan akurat. Pelatihan yang dirancang khusus untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dan koordinasi tim dapat membantu mengatasi hambatan komunikasi yang sering terjadi di antara departemen yang berbeda. Bah et al., (2024) menekankan bahwa melalui pelatihan semacam ini, pegawai dapat belajar untuk berkomunikasi dengan lebih jelas dan terbuka, yang pada gilirannya memperbaiki kolaborasi tim dan meminimalkan kesalahpahaman yang dapat menghambat proses kerja.

Selain memperbaiki aliran informasi, pelatihan komunikasi juga dapat berperan dalam mengurangi konflik internal yang sering kali timbul akibat miskomunikasi. Aggrawal & Magana (2024) menyatakan bahwa pelatihan yang fokus pada keterampilan komunikasi interpersonal dan resolusi konflik dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis. Dengan kurangnya konflik, sinergi antar departemen meningkat, memungkinkan pegawai untuk bekerja sama lebih efektif dalam mencapai tujuan organisasi. Hal ini sangat penting dalam konteks lembaga publik, di mana berbagai departemen sering kali harus bekerja bersama untuk menyelesaikan tugas-tugas yang kompleks dan memerlukan koordinasi yang erat.

Koordinasi yang baik antar departemen juga memiliki dampak langsung pada efisiensi proses pelayanan publik. Ketika pegawai dari berbagai departemen mampu berkomunikasi dengan baik dan memahami peran serta tanggung jawab masing-masing, proses pelayanan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien. Menurut Santos et al., (2023), komunikasi internal yang kuat adalah fondasi bagi proses kerja yang terorganisir dengan baik, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan demikian, investasi dalam pelatihan komunikasi dan koordinasi tidak hanya membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif, tetapi juga berkontribusi langsung pada peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Secara keseluruhan, perbaikan komunikasi internal dan koordinasi melalui pelatihan adalah langkah strategis yang dapat meningkatkan kinerja organisasi publik secara keseluruhan. Li et al., (2019) menambahkan bahwa pelatihan yang berkesinambungan di bidang ini dapat membawa perubahan budaya organisasi yang lebih terbuka dan kolaboratif, di mana setiap pegawai merasa

terdorong untuk berkontribusi secara aktif dalam pencapaian tujuan bersama. Dengan menciptakan budaya komunikasi yang kuat dan koordinasi yang efisien, organisasi publik dapat lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sekaligus meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam menjalankan tugas-tugas administratif dan operasional mereka.

### **Pengembangan Budaya Organisasi yang Mendukung**

Pengembangan budaya organisasi yang mendukung merupakan kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Budaya organisasi yang positif, di mana nilai-nilai profesionalisme, etika kerja, dan orientasi layanan menjadi landasan utama, dapat membentuk lingkungan kerja yang kondusif untuk peningkatan kinerja pegawai. Program edukasi manajemen sumber daya manusia (SDM) yang menekankan pada nilai-nilai tersebut, seperti yang diuraikan oleh Cicea et al., (2022), dapat membantu membentuk budaya organisasi yang mendorong pegawai untuk berperilaku etis dan profesional dalam setiap aspek pekerjaan mereka. Dengan demikian, budaya ini menjadi fondasi bagi peningkatan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik.

Lebih lanjut, Alkhodary, (2023) menekankan bahwa budaya organisasi yang kuat dan positif dapat memotivasi pegawai untuk lebih berkomitmen terhadap tujuan bersama organisasi. Ketika pegawai merasa bahwa budaya organisasi mereka mendukung, mereka cenderung lebih termotivasi untuk bekerja dengan dedikasi yang tinggi, melaksanakan tugas-tugas mereka dengan lebih baik, dan berkontribusi secara aktif dalam pencapaian visi dan misi organisasi. Budaya yang kuat ini juga berperan dalam membangun rasa kebersamaan di antara pegawai, yang pada akhirnya mendorong kerjasama tim dan sinergi antar departemen, memperkuat integritas dan kohesi organisasi secara keseluruhan.

Selain itu, budaya organisasi yang mendukung juga berkontribusi pada terciptanya lingkungan kerja yang produktif. Ketika pegawai merasa didukung oleh nilai-nilai organisasi yang kuat, mereka akan lebih cenderung untuk menunjukkan performa kerja yang tinggi dan berinisiatif dalam meningkatkan proses kerja yang ada. Lingkungan kerja yang dibentuk oleh budaya organisasi yang positif tidak hanya meningkatkan produktivitas, tetapi juga berpengaruh langsung pada kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Pegawai yang merasa dihargai dan didukung oleh organisasi mereka akan lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

Secara keseluruhan, membangun dan memelihara budaya organisasi yang positif adalah langkah strategis yang harus diambil oleh lembaga publik untuk mencapai tingkat pelayanan yang lebih tinggi dan konsisten. Budaya organisasi yang baik tidak hanya meningkatkan motivasi dan kepuasan pegawai, tetapi juga menciptakan fondasi yang kokoh untuk keberlanjutan organisasi dalam jangka panjang. Dengan fokus pada pengembangan budaya organisasi yang mendukung, lembaga publik dapat memastikan bahwa mereka memiliki tenaga kerja yang kompeten, termotivasi, dan berorientasi pada pelayanan, yang semuanya berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

### **Pemanfaatan Teknologi dalam Pelatihan SDM**

Pemanfaatan teknologi dalam pelatihan sumber daya manusia (SDM) membawa sejumlah keuntungan signifikan, terutama dalam hal aksesibilitas dan fleksibilitas. Dengan adanya platform e-learning dan alat digital, materi pelatihan dapat disampaikan kepada pegawai di berbagai lokasi tanpa terbatas oleh jarak geografis. Whale & Scholtz, (2024) menyebutkan bahwa teknologi ini memungkinkan lembaga untuk memberikan pelatihan kepada pegawai yang tersebar di berbagai wilayah, tanpa harus mengumpulkan mereka di satu tempat. Hal ini tidak hanya menghemat biaya dan waktu, tetapi juga memastikan bahwa semua pegawai, terlepas dari lokasi mereka, memiliki akses yang sama terhadap peluang pengembangan keterampilan.

Selain aksesibilitas, teknologi juga membawa efisiensi yang lebih tinggi dalam pelatihan SDM. Beş & Strzałkowski (2024) menyoroti bahwa teknologi informasi memungkinkan pegawai untuk mengikuti pelatihan sesuai dengan jadwal mereka sendiri, memberikan fleksibilitas yang sangat dibutuhkan, terutama dalam lingkungan kerja yang dinamis. Dengan adanya akses ke materi pelatihan kapan saja dan di mana saja, pegawai dapat belajar dengan kecepatan mereka sendiri, yang dapat meningkatkan retensi pengetahuan dan penerapan keterampilan baru dalam pekerjaan sehari-hari. Teknologi ini juga memungkinkan pelatihan yang lebih personal dan adaptif, di mana materi dapat disesuaikan dengan kebutuhan spesifik individu atau kelompok pegawai.

Pemanfaatan teknologi dalam pelatihan juga memperluas jangkauan lembaga publik dalam memberikan pelatihan kepada lebih banyak pegawai. Dengan menggunakan platform digital, lembaga dapat dengan mudah mengimplementasikan program pelatihan secara massal tanpa harus

mempertimbangkan batasan fisik seperti ruang atau waktu. Menurut Babashahi et al., (2024), teknologi memungkinkan pelatihan yang lebih inklusif, di mana setiap pegawai memiliki kesempatan yang sama untuk meningkatkan keterampilan mereka, yang penting dalam upaya menciptakan tenaga kerja yang merata dalam hal kompetensi. Ini sangat relevan dalam konteks pelayanan publik, di mana kualitas layanan sangat bergantung pada kompetensi dan profesionalisme seluruh pegawai.

Selain itu, teknologi memungkinkan pembaruan materi pelatihan secara cepat dan teratur, yang penting untuk memastikan bahwa pelatihan SDM selalu relevan dengan perkembangan terbaru dalam manajemen dan pelayanan publik. Hal ini memungkinkan lembaga publik untuk terus menyesuaikan program pelatihan mereka dengan perubahan kebijakan, teknologi baru, dan kebutuhan masyarakat yang berkembang. Pembaruan yang cepat dan mudah ini memastikan bahwa pegawai selalu memiliki pengetahuan dan keterampilan yang up-to-date, yang sangat penting dalam menjaga kualitas layanan publik. Dengan demikian, pemanfaatan teknologi dalam pelatihan SDM tidak hanya meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelatihan, tetapi juga memastikan bahwa lembaga publik siap menghadapi tantangan masa depan dengan tenaga kerja yang kompeten dan terampil.

### Evaluasi dan Penyesuaian Program Pelatihan

Evaluasi rutin terhadap program pelatihan adalah langkah penting untuk memastikan bahwa pelatihan yang diselenggarakan tetap efektif dan relevan. Asghar et al., (2022) menekankan bahwa melalui evaluasi, lembaga dapat secara akurat mengidentifikasi apa yang berfungsi dengan baik dalam program pelatihan dan apa yang perlu diperbaiki. Proses evaluasi ini memungkinkan lembaga untuk mengenali kekuatan yang dapat dipertahankan serta kelemahan yang memerlukan perhatian lebih lanjut. Dengan demikian, evaluasi berfungsi sebagai alat diagnostik yang membantu lembaga dalam melakukan penyesuaian yang diperlukan guna meningkatkan efektivitas pelatihan dan hasil yang diharapkan.

Lebih jauh lagi, penelitian oleh Urbancová et al., (2021) mengungkapkan bahwa evaluasi yang dilakukan secara efektif dapat mendorong perbaikan berkelanjutan dalam program pelatihan. Dengan mengevaluasi pelatihan secara berkala, lembaga dapat memastikan bahwa program yang ditawarkan selalu sesuai dengan kebutuhan pegawai dan sejalan dengan tujuan strategis organisasi. Evaluasi yang cermat juga memungkinkan lembaga untuk menyesuaikan konten dan metode pelatihan agar tetap relevan dengan perubahan teknologi, kebijakan, atau tuntutan pekerjaan yang terus berkembang. Proses perbaikan yang berkelanjutan ini penting untuk menjaga kualitas dan efektivitas pelatihan dari waktu ke waktu.

Penyesuaian program pelatihan berdasarkan hasil evaluasi tidak hanya meningkatkan kualitas pelatihan itu sendiri tetapi juga berdampak positif pada kualitas pelayanan publik. Dengan memastikan bahwa pelatihan yang diberikan terus disesuaikan dengan kebutuhan dan tantangan yang dihadapi pegawai, lembaga dapat meningkatkan kompetensi pegawai secara lebih tepat sasaran. Penyesuaian yang tepat dalam program pelatihan dapat meningkatkan dampak pelatihan terhadap peningkatan keterampilan pegawai, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Oleh karena itu, evaluasi dan penyesuaian adalah kunci untuk memastikan bahwa program pelatihan selalu memberikan nilai tambah yang maksimal bagi organisasi dan pelayanan publik.

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis literatur yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa edukasi manajemen sumber daya manusia (SDM) memegang peranan krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Program pelatihan yang dirancang dengan baik dan berfokus pada pengembangan keterampilan teknis, manajerial, serta komunikasi pegawai terbukti mampu meningkatkan kompetensi dan efektivitas kinerja pegawai. Dengan keterampilan yang lebih baik, pegawai dapat mengatasi tantangan pekerjaan dengan lebih efisien, yang berkontribusi langsung pada peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Selain itu, pengembangan budaya organisasi yang positif melalui edukasi manajemen SDM berperan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pelayanan publik yang berkualitas. Program pelatihan yang mengedepankan nilai-nilai profesionalisme dan etika kerja dapat memotivasi pegawai untuk berkomitmen pada tujuan bersama dan melaksanakan tugas dengan lebih baik. Budaya organisasi yang kuat tidak hanya meningkatkan motivasi pegawai tetapi juga menciptakan sinergi yang mempermudah proses pelayanan dan mengurangi konflik internal.

Terakhir, pemanfaatan teknologi dalam pelatihan SDM menawarkan keuntungan signifikan berupa akses yang lebih luas dan fleksibilitas. Platform e-learning dan alat digital memungkinkan pelaksanaan

pelatihan yang lebih efisien dan terjangkau, sehingga memudahkan pegawai untuk meningkatkan keterampilan mereka kapan saja dan di mana saja (Widiastuti, 2019; Indriani, 2020). Evaluasi berkala dan penyesuaian terhadap program pelatihan juga sangat penting untuk memastikan relevansi dan efektivitasnya dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, lembaga publik diharapkan dapat memanfaatkan temuan ini untuk merancang dan melaksanakan program pelatihan yang lebih efektif guna mencapai pelayanan publik yang berkualitas tinggi dan berkelanjutan.

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan agar instansi pemerintah dan organisasi publik meningkatkan investasi dalam program edukasi manajemen sumber daya manusia (SDM) sebagai bagian dari strategi jangka panjang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Program pelatihan dan pendidikan harus dirancang secara komprehensif, dengan mempertimbangkan kebutuhan spesifik setiap instansi dan peran pegawai. Penggunaan metode yang interaktif, seperti pelatihan berbasis kasus dan simulasi, dapat membantu pegawai memahami dan menerapkan konsep-konsep manajemen SDM dalam situasi nyata. Selain itu, penting untuk memastikan bahwa program ini disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan tren global agar pegawai dapat beradaptasi dengan perubahan yang terjadi dalam lingkungan kerja mereka.

Selain itu, disarankan agar pelatihan tidak hanya difokuskan pada peningkatan kompetensi teknis, tetapi juga pada pengembangan soft skills, seperti komunikasi, kepemimpinan, dan kerjasama tim. Soft skills ini penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan meningkatkan efektivitas kerja tim, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian lebih lanjut juga diperlukan untuk mengevaluasi keberhasilan jangka panjang dari program edukasi manajemen SDM ini dan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat menghambat atau mendukung keberhasilan program tersebut. Dengan demikian, kebijakan dan program yang dirancang dapat lebih responsif terhadap kebutuhan nyata di lapangan dan berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini. Terutama kepada instansi pemerintah dan organisasi publik yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan observasi dan wawancara, serta para pegawai yang dengan terbuka berbagi pengalaman dan pengetahuan mereka. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada para rekan peneliti yang telah memberikan masukan berharga sepanjang proses penelitian ini, serta kepada pembimbing akademik yang telah memberikan arahan dan dukungan yang tak ternilai harganya.

Penulis juga ingin menyampaikan apresiasi kepada lembaga dan universitas yang telah menyediakan fasilitas penelitian dan akses ke sumber-sumber literatur yang relevan, yang memungkinkan terlaksananya penelitian ini. Tanpa dukungan dari berbagai pihak, penelitian ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik. Semoga hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan manajemen sumber daya manusia dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aggrawal S, Magana AJ. Teamwork Conflict Management Training and Conflict Resolution Practice via Large Language Models. Future Internet. 2024; 16(5):177. <https://doi.org/10.3390/fi16050177>
- Alkhodary DA. Exploring the Relationship between Organizational Culture and Well-Being of Educational Institutions in Jordan. Administrative Sciences. 2023; 13(3):92. <https://doi.org/10.3390/admisci13030092>
- Alshammary FM, Alhalafawy WS. Digital Platforms and the Improvement of Learning Outcomes: Evidence Extracted from Meta-Analysis. Sustainability. 2023; 15(2):1305.
- Asghar MZ, Afzaal MN, Iqbal J, Waqar Y, Seitamaa-Hakkarainen P. Evaluation of In-Service Vocational Teacher Training Program: A Blend of Face-to-Face, Online and Offline Learning Approaches. Sustainability. 2022; 14(21):13906. <https://doi.org/10.3390/su142113906>

- Babashahi L, Barbosa CE, Lima Y, Lyra A, Salazar H, Argôlo M, Almeida MAd, Souza JMd. AI in the Workplace: A Systematic Review of Skill Transformation in the Industry. *Administrative Sciences*. 2024; 14(6):127. <https://doi.org/10.3390/admsci14060127>
- Bah MOP, Sun Z, Hange U, Edjoukou AJR. Effectiveness of Organizational Change through Employee Involvement: Evidence from Telecommunications and Refinery Companies. *Sustainability*. 2024; 16(6):2524. <https://doi.org/10.3390/su16062524>
- Bęs P, Strzalkowski P. Analysis of the Effectiveness of Safety Training Methods. *Sustainability*. 2024; 16(7):2732. <https://doi.org/10.3390/su16072732>
- Chașovschi CE, Nastase C, Popescu M, Scutariu A-L, Condratov I-A. Human Resources Training Needs in the Small and Medium Enterprises from Cross-Border Area Romania-Ukraine-Republic of Moldova. *Sustainability*. 2021; 13(4):2150. <https://doi.org/10.3390/su13042150>
- Cicea C, Țurlea C, Marinescu C, Pintilie N. Organizational Culture: A Concept Captive between Determinants and Its Own Power of Influence. *Sustainability*. 2022; 14(4):2021.
- Duarte AP, Silva VH. Satisfaction with Internal Communication and Hospitality Employees' Turnover Intention: Exploring the Mediating Role of Organizational Support and Job Satisfaction. *Administrative Sciences*. 2023; 13(10):216. <https://doi.org/10.3390/admsci13100216>
- Ferreiro-Seoane FJ, Miguéns-Refojo V, Atrio-Lema Y. Can Talent Management Improve Training, Sustainability and Excellence in the Labor Market? *Sustainability*. 2021; 13(12):6645.
- Kim G-S. The Effect of Quality Management and Big Data Management on Customer Satisfaction in Korea's Public Sector. *Sustainability*. 2020; 12(13):5474. <https://doi.org/10.3390/su12135474>
- Kim J, Jung H-S. The Effect of Employee Competency and Organizational Culture on Employees' Perceived Stress for Better Workplace. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2022; 19(8):4428. <https://doi.org/10.3390/ijerph19084428>
- Kutieshat R, Farmanesh P. 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*. 2022; 14(5):2872. <https://doi.org/10.3390/su14052872>
- Li H, Sajjad N, Wang Q, Muhammad Ali A, Khaqan Z, Amina S. Influence of Transformational Leadership on Employees' Innovative Work Behavior in Sustainable Organizations: Test of Mediation and Moderation Processes. *Sustainability*. 2019; 11(6):1594.
- Nocoń M, Jurzak L, Kruszelnicki P, Ziobro M, Fabin-Jadcak A. Actual and Expected Competencies in the Meetings Industry Sector during the Post-COVID-19 Era: The Case Studies Poland, Ireland, and Hungary. *Sustainability*. 2023; 15(15):11686. <https://doi.org/10.3390/su151511686>
- Santos S, Augusto L, Ferreira S, Espírito Santo P, Vasconcelos M. Recommendations for Internal Communication to Strengthen the Employer Brand: A Systematic Literature Review. *Administrative Sciences*. 2023; 13(10):223. <https://doi.org/10.3390/admsci13100223>
- Semaan J, Underwood J, Hyde J. An Investigation of Work-Based Education and Training Needs for Effective BIM Adoption and Implementation: An Organisational Upskilling Model. *Applied Sciences*. 2021; 11(18):8646. <https://doi.org/10.3390/app11188646>
- Urbancová H, Vrabcová P, Hudáková M, Petruš GJ. Effective Training Evaluation: The Role of Factors Influencing the Evaluation of Effectiveness of Employee Training and Development. *Sustainability*. 2021; 13(5):2721. <https://doi.org/10.3390/su13052721>
- Vuong TDN, Nguyen LT. The Key Strategies for Measuring Employee Performance in Companies: A Systematic Review. *Sustainability*. 2022; 14(21):14017. <https://doi.org/10.3390/su142114017>
- Whale A, Scholtz B. An Architecture for Workplace Learning Analytics (WLA) to Support Lifelong Learning in Sustainable Smart Organisations. *Sustainability*. 2024; 16(9):3595.
- Zhang X, Qing L, Wang S, Chun D. The Effect of Human Resource Director (HRD) Competency on the Performance of Exponential Organizations—Analysis of the Continuous Mediating Effect Based on Organizational Identity, Self-Efficacy, and the Moderating Effect of Organizational Politics. *Sustainability*. 2023; 15(2):936. <https://doi.org/10.3390/su15020936>