

STRATEGI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA UNTUK MENINGKATKAN KAPABILITAS BIROKRASI PUBLIK

Fico Oka Saputra, Banuara Nadeak, Nunung Nurhasanah

Universitas Singaperbangsa Karawang

E-mail: ficokasaputra@gmail.com

Abstract

Human Resources Development (HR) plays a key role in improving the capabilities of the public bureaucracy. Careful evaluation of training programs, understanding the challenges in human resource development, leadership roles, and obstacles in the application of information technology are important in this context. This research aims to explore and analyze HR development strategies in improving public bureaucratic capabilities, as well as to identify related challenges and impacts. This research uses a qualitative approach by conducting direct observations and in-depth interviews with various stakeholders in various public bureaucratic work units. The collected data was analyzed thematically to identify key findings. Evaluation of training programs highlights the need for alignment of training materials with actual employee needs, while challenges in human resource development such as budget constraints and excessive bureaucracy require greater coordinated efforts. The role of leadership is recognized as a key factor in forming an organizational culture that supports human resource development, while obstacles in the application of information technology require special attention. The impact of human resource development includes increasing operational efficiency, quality of public services, and public trust in public bureaucracy. Human resource development is a crucial strategy in increasing the capability of the public bureaucracy. By realizing the existing challenges and taking advantage of the potential positive impacts, sustainable investment and commitment in developing human resources in the public bureaucracy is a must to achieve quality and responsive public services.

Keywords : Human Resources, Capability, Public Bureaucracy.

1. PENDAHULUAN

Pengembangan sumber daya manusia (SDM) merupakan aspek penting dalam meningkatkan kapabilitas birokrasi publik. Indonesia sebagai negara berkembang memiliki tantangan tersendiri dalam mengelola SDM di sektor publik. Strategi pengembangan SDM di birokrasi publik haruslah komprehensif dan terencana untuk mencapai tujuan pelayanan publik yang berkualitas (Kurniawan et al., 2023). Dalam upaya ini, langkah-langkah konkret dan rinci diperlukan untuk memperkuat sistem dan proses yang ada.

Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah memperkuat program pelatihan dan pengembangan karyawan (Imanuel et al., 2023). Menyediakan pelatihan yang relevan dengan kebutuhan birokrasi serta mengalokasikan anggaran yang cukup untuk pelatihan ini akan membantu meningkatkan keterampilan dan pengetahuan pegawai. Misalnya, dengan mengalokasikan sekitar 5% dari anggaran birokrasi untuk pelatihan setiap tahunnya, pemerintah dapat menyediakan sumber daya yang cukup untuk pengembangan SDM (Abduh & Suriani, 2022).

Selain itu, penyusunan rencana karir yang jelas juga menjadi kunci dalam pengembangan SDM di birokrasi publik. Dengan memiliki rencana karir yang terstruktur, pegawai dapat

memiliki visi yang jelas mengenai kemajuan karir mereka di dalam birokrasi (Tamaka, 2021). Hal ini dapat meningkatkan motivasi pegawai untuk terus belajar dan berkembang. Sebagai contoh, dengan menetapkan Pasal 12 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN), pemerintah dapat memberikan arahan yang jelas mengenai proses pengembangan karir pegawai (Bhagya, 2020).

Evaluasi kinerja yang berkelanjutan juga merupakan bagian integral dari strategi pengembangan SDM (Tahar et al., 2022). Dengan melakukan evaluasi secara teratur, birokrasi dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pegawai serta memberikan umpan balik yang konstruktif untuk pengembangan lebih lanjut. Misalnya, dengan menerapkan sistem evaluasi kinerja setiap enam bulan sekali, birokrasi dapat secara proaktif mengatasi masalah kinerja dan memberikan dorongan untuk peningkatan (Pangestu, 2022).

Pemberdayaan pegawai juga menjadi strategi penting dalam pengembangan SDM di birokrasi publik. Memberikan tanggung jawab dan kewenangan yang lebih besar kepada pegawai dapat meningkatkan motivasi dan rasa memiliki terhadap pekerjaan mereka (Fitria et al., 2022). Contohnya, dengan memberikan kebebasan kepada pegawai untuk mengusulkan inisiatif perbaikan proses kerja, birokrasi dapat mendorong inovasi dan kreativitas dalam mengatasi tantangan yang dihadapi (Junus et al., 2022).

Penggunaan teknologi informasi juga dapat menjadi pendorong utama dalam pengembangan SDM di birokrasi publik. Pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas birokrasi. Misalnya, dengan mengadopsi sistem manajemen data yang terintegrasi, birokrasi dapat meningkatkan aksesibilitas data dan mempercepat proses pengambilan keputusan (Muarsarsar, 2022).

Kemitraan dengan institusi pendidikan juga dapat mendukung pengembangan SDM di birokrasi publik. Melalui kerjasama dengan perguruan tinggi dan lembaga pelatihan lainnya, birokrasi dapat mengembangkan program pendidikan dan pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan SDM mereka. Hal ini dapat mencakup program magang, kerja sama penelitian, dan pertukaran pengetahuan (Iriawan, 2021).

Pengembangan kepemimpinan juga menjadi aspek penting dalam strategi pengembangan SDM di birokrasi publik. Membangun kepemimpinan yang kuat di semua tingkatan birokrasi penting untuk menciptakan budaya kerja yang inklusif, inovatif, dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas. Dengan memberikan pelatihan kepemimpinan yang berkualitas, birokrasi dapat menghasilkan pemimpin yang mampu menginspirasi dan memotivasi bawahannya (Sudrajat, 2021).

Penghargaan dan insentif juga dapat menjadi dorongan bagi pengembangan SDM di birokrasi publik. Memberikan penghargaan kepada pegawai yang berkinerja baik dapat meningkatkan motivasi dan komitmen mereka terhadap organisasi (Sedamayanti, 2020). Misalnya, dengan memberikan bonus kinerja atau promosi jabatan kepada pegawai yang mencapai target kinerja tertentu, birokrasi dapat memberikan penghargaan yang memotivasi untuk peningkatan kinerja. Selain itu, pengembangan etos kerja dan nilai organisasi juga penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi pengembangan SDM. Dengan memperkuat nilai-nilai seperti integritas, profesionalisme, dan pelayanan publik yang berkualitas, birokrasi dapat membentuk budaya kerja yang kuat dan mendukung perubahan yang diinginkan (Mersa, 2021).

Evaluasi dan perbaikan berkelanjutan adalah langkah penting dalam memastikan efektivitas strategi pengembangan SDM di birokrasi publik. Melalui evaluasi yang berkala dan perbaikan berkelanjutan, birokrasi dapat memastikan bahwa program pengembangan SDM yang diterapkan dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Hal ini dapat dilakukan melalui audit internal dan eksternal serta mekanisme umpan balik dari stakeholders terkait. Dengan menerapkan strategi-

strategi tersebut secara konsisten dan terencana, diharapkan birokrasi publik dapat meningkatkan kapabilitasnya dalam menyediakan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat (Pratiwi et al., 2022).

Pengembangan sumber daya manusia (SDM) dalam birokrasi publik menghadapi sejumlah permasalahan yang perlu ditangani secara efektif. Salah satu permasalahan utama adalah rendahnya kualitas dan kuantitas SDM yang dimiliki oleh birokrasi publik (Rezeki, 2021). Hal ini dapat terjadi karena kurangnya akses terhadap pelatihan dan pengembangan yang berkualitas, kurangnya insentif bagi pegawai untuk meningkatkan kinerja mereka, serta kurangnya perencanaan karir yang jelas. Selain itu, birokrasi publik juga sering kali terhambat oleh birokrasi yang berlebihan, kurangnya kepemimpinan yang efektif, dan ketidakmampuan dalam mengadopsi teknologi informasi dengan cepat (Bhagya, 2020).

Dalam mengatasi permasalahan tersebut, tujuan utama dari pengembangan SDM di birokrasi publik adalah meningkatkan kapabilitas dan efektivitas birokrasi dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Hal ini mencakup peningkatan keterampilan, pengetahuan, dan sikap pegawai, serta perbaikan proses kerja dan penerapan teknologi informasi yang lebih canggih. Dengan demikian, tujuan akhirnya adalah menciptakan birokrasi yang responsif, transparan, dan akuntabel dalam menjalankan tugasnya.

Namun, terdapat beberapa kesenjangan dalam penelitian terkait pengembangan SDM di birokrasi publik yang perlu diatasi. Salah satunya adalah kurangnya penelitian yang mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas program pelatihan dan pengembangan yang ada. Selain itu, penelitian yang mencoba mengukur dampak dari pengembangan SDM terhadap kinerja birokrasi juga masih terbatas. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara teori dan praktik dalam pengembangan SDM di birokrasi publik.

Urgensi untuk mengatasi permasalahan dan kesenjangan tersebut sangatlah penting mengingat peran strategis birokrasi publik dalam pembangunan dan pelayanan publik. Birokrasi yang efektif dan berkualitas akan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, mempercepat proses pembangunan, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah konkret dan terencana untuk meningkatkan pengembangan SDM di birokrasi publik guna mencapai tujuan tersebut.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami dan menjelajahi fenomena yang kompleks dan multifaset, seperti pengembangan sumber daya manusia di birokrasi publik, dari sudut pandang yang mendalam dan holistik.

Penelitian ini diawali dengan tahap pengumpulan data kualitatif yang melibatkan berbagai teknik, seperti wawancara mendalam dengan para pemangku kepentingan terkait, observasi langsung terhadap proses dan praktik di dalam birokrasi publik, serta analisis dokumen dan kebijakan terkait pengembangan SDM di berbagai tingkatan birokrasi. Wawancara mendalam akan dilakukan dengan berbagai pihak yang terlibat dalam pengembangan SDM, termasuk pegawai birokrasi, manajer, pelatih, dan ahli bidang SDM.

Data yang terkumpul akan dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi pola-pola, tema, dan konsep-konsep utama yang muncul dari data. Pendekatan analisis tematik akan memungkinkan peneliti untuk menggali makna dari data kualitatif yang diperoleh dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pengembangan SDM di birokrasi publik. Analisis ini akan dilakukan dengan menggunakan teknik kodifikasi dan pengelompokan data berdasarkan kesamaan tema atau konsep.

Temuan dari analisis data akan digunakan untuk membangun pemahaman yang lebih mendalam tentang tantangan, potensi, dan rekomendasi terkait pengembangan SDM di birokrasi publik. Temuan penelitian akan disajikan secara deskriptif dan naratif, dengan dukungan kutipan langsung dari partisipan wawancara dan analisis yang mendalam terhadap data yang terkumpul. Hal ini akan memberikan gambaran yang komprehensif tentang kondisi pengembangan SDM di birokrasi publik serta implikasi praktis dan teoritisnya.

Dalam keseluruhan proses penelitian, peneliti akan menjaga keabsahan dan keandalan data dengan memperhatikan prinsip-prinsip rigor dalam penelitian kualitatif, seperti triangulasi data, reflektivitas, dan konsistensi analisis. Triangulasi data akan dilakukan dengan membandingkan dan memverifikasi informasi dari berbagai sumber dan teknik pengumpulan data yang digunakan. Selain itu, reflektivitas akan memungkinkan peneliti untuk merefleksikan posisi dan asumsi mereka sendiri dalam proses penelitian. Terakhir, konsistensi analisis akan dijaga melalui tahap-tahap verifikasi dan validasi data serta interpretasi yang dilakukan secara sistematis.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Penelitian

No.	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Bagaimana Anda menilai program pelatihan yang telah diikuti oleh pegawai di birokrasi publik?	Mayoritas responden menilai program pelatihan telah memberikan manfaat dalam meningkatkan keterampilan dan pengetahuan pegawai. Namun, ada juga yang menganggap ada kekurangan dalam penyampaian materi dan kurangnya pelatihan yang relevan dengan tugas pekerjaan.
2	Apa yang menurut Anda menjadi tantangan utama dalam pengembangan SDM di birokrasi publik?	Beberapa responden mengidentifikasi kurangnya anggaran untuk pelatihan, kurangnya insentif bagi pegawai untuk mengikuti pelatihan, dan kurangnya dukungan dari manajemen sebagai tantangan utama. Ada juga yang menyebutkan birokrasi yang berlebihan dan kurangnya koordinasi antar unit sebagai faktor penghambat.
3	Bagaimana menurut Anda peran kepemimpinan dalam mempengaruhi pengembangan SDM di birokrasi publik?	Mayoritas responden setuju bahwa kepemimpinan yang efektif sangat penting dalam memotivasi pegawai untuk mengembangkan diri. Mereka menganggap bahwa kepemimpinan yang memberikan contoh yang baik dan mendukung inisiatif pengembangan SDM akan meningkatkan kinerja pegawai.
4	Apakah Anda merasa adanya kendala dalam penerapan teknologi informasi untuk pengembangan SDM?	Sebagian responden mengakui adanya kendala dalam penerapan teknologi informasi untuk pengembangan SDM, seperti keterbatasan akses dan keterampilan teknologi, serta kekhawatiran terkait privasi data. Namun, ada juga yang melihat teknologi informasi sebagai peluang untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelatihan.
5	Bagaimana menurut Anda dampak dari pengembangan SDM terhadap kinerja birokrasi publik?	Mayoritas responden menyatakan bahwa pengembangan SDM memiliki dampak positif terhadap kinerja birokrasi publik, seperti peningkatan efisiensi, pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, dan peningkatan kepercayaan publik terhadap lembaga birokrasi. Namun, ada juga yang menyatakan bahwa masih diperlukan upaya lebih lanjut untuk mengukur dampak secara lebih komprehensif.

1. Evaluasi Program Pelatihan

Hasil observasi yang dilakukan terkait evaluasi program pelatihan menunjukkan bahwa sebagian besar program pelatihan telah dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dalam rencana kerja. Program-program tersebut meliputi berbagai topik, mulai dari pengembangan keterampilan teknis hingga pengembangan kepemimpinan. Meskipun demikian, dalam mengamati pelaksanaan program tersebut, terdapat beberapa temuan yang perlu diperhatikan.

Pertama, meskipun program pelatihan telah terlaksana, terlihat bahwa beberapa materi pelatihan cenderung bersifat umum dan tidak selalu relevan dengan tugas pekerjaan yang dihadapi oleh pegawai di berbagai unit kerja dalam birokrasi publik. Misalnya, beberapa pelatihan lebih berfokus pada aspek teori tanpa memberikan contoh atau aplikasi konkret yang dapat diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari. Hal ini dapat mengurangi efektivitas pelatihan dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam menjalankan tugas-tugas mereka.

Kedua, terdapat juga beberapa keluhan terkait dengan metode pengajaran yang digunakan dalam program pelatihan. Beberapa pegawai mengungkapkan bahwa pendekatan pengajaran yang monoton atau kurang interaktif dapat membuat mereka kurang tertarik atau sulit memahami materi yang disampaikan. Sebagai contoh, beberapa presentasi dilakukan secara satu arah tanpa memberikan kesempatan bagi peserta untuk berinteraksi atau bertanya, sehingga mengurangi efektivitas pelatihan dalam memfasilitasi pembelajaran aktif dan berbasis pengalaman.

Dari hasil wawancara, temuan-temuan ini dapat diperkuat dengan berbagai pandangan dari para responden. Salah satu responden menekankan bahwa, "*Beberapa program pelatihan yang kami ikuti sebenarnya memberikan manfaat, tetapi terkadang materinya kurang mendalam dan tidak sesuai dengan kebutuhan pekerjaan sehari-hari kami.*" Sementara itu, responden lain juga menyoroti pentingnya pendekatan pengajaran yang lebih interaktif, "*Saya rasa penggunaan metode yang lebih berinteraksi seperti diskusi kelompok atau studi kasus akan lebih efektif dalam membantu kami memahami dan menerapkan materi pelatihan dalam pekerjaan sehari-hari.*"

Penting untuk dicatat bahwa evaluasi yang mendalam terhadap desain dan implementasi program pelatihan diperlukan untuk memastikan bahwa materi yang disampaikan benar-benar relevan dengan kebutuhan dan tugas-tugas yang dihadapi oleh pegawai di berbagai unit kerja dalam birokrasi publik. Selain itu, penggunaan metode pengajaran yang beragam dan interaktif juga perlu dipertimbangkan untuk meningkatkan efektivitas pelatihan dalam mencapai tujuan pengembangan SDM yang diinginkan.

2. Tantangan dalam Pengembangan SDM

Hasil observasi yang dilakukan terkait tantangan dalam pengembangan SDM di birokrasi publik mengungkap beberapa pola yang bernuansa kompleks. Salah satu hasil yang menonjol adalah adanya kesulitan dalam alokasi anggaran yang memadai untuk program pengembangan SDM. Meskipun terdapat kesadaran akan pentingnya investasi dalam pengembangan SDM, seringkali anggaran yang tersedia tidak mencukupi untuk memfasilitasi program-program pelatihan yang komprehensif dan berkelanjutan. Sebagai konfirmasi dari hasil observasi tersebut, dalam wawancara dengan para pemangku kepentingan, seorang manajer senior menyatakan, "*Kami sering kali terbatas oleh anggaran yang terbatas untuk melaksanakan program pengembangan SDM yang lebih efektif. Ini menjadi kendala yang signifikan dalam upaya kami untuk meningkatkan kualitas dan kapabilitas SDM di birokrasi publik.*"

Selain itu, hasil observasi juga menunjukkan adanya tantangan dalam memberikan insentif yang memadai bagi pegawai untuk berpartisipasi dalam program pengembangan SDM. Meskipun program-program pelatihan tersedia, kurangnya insentif seperti kenaikan gaji atau promosi jabatan seringkali tidak memadai untuk mendorong partisipasi yang aktif dari pegawai. Hal ini menciptakan dilema bagi pegawai yang harus memilih antara mengikuti program pengembangan SDM atau fokus pada tugas-tugas operasional yang mendesak. *Sebagaimana disampaikan oleh salah satu responden, "Saya tertarik untuk mengikuti program pelatihan yang ada, tetapi kadang-kadang saya merasa kurang termotivasi karena tidak ada insentif yang jelas atau apresiasi atas usaha tersebut."*

Tantangan lain yang diamati adalah birokrasi yang berlebihan dan kurangnya koordinasi antar unit dalam pelaksanaan program pengembangan SDM. Proses administratif yang rumit dan lambat seringkali menghambat pelaksanaan program dan menyulitkan koordinasi antar unit kerja. Selain itu, kurangnya sinergi dan kolaborasi antar unit kerja dapat mengakibatkan duplikasi program atau ketidakjelasan dalam tanggung jawab, yang pada akhirnya menghambat efisiensi dan efektivitas program pengembangan SDM.

Dari hasil wawancara, terlihat bahwa pemangku kepentingan di berbagai tingkatan menyadari tantangan-tantangan ini dan mengakui perlunya tindakan yang lebih tegas untuk mengatasinya. Namun, langkah konkret untuk mengatasi tantangan-tantangan tersebut masih menjadi perdebatan. Hal ini menunjukkan kompleksitas dalam pengelolaan SDM di birokrasi publik dan kebutuhan untuk pendekatan yang holistik dan terkoordinasi dalam mengatasi tantangan-tantangan tersebut.

3. Peran Kepemimpinan

Hasil observasi terkait peran kepemimpinan dalam pengembangan SDM di birokrasi publik menunjukkan bahwa kepemimpinan yang efektif memainkan peran kunci dalam menciptakan lingkungan yang mendukung pengembangan SDM. Dari pengamatan langsung, terlihat bahwa unit kerja yang dipimpin oleh pemimpin yang memperhatikan pengembangan SDM cenderung memiliki budaya kerja yang lebih inklusif dan proaktif dalam mencari peluang untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan pegawai. Sebagai contoh, *dalam sebuah unit kerja di mana kepemimpinan yang kuat terlihat, terdapat inisiatif untuk mengadakan diskusi rutin tentang pengembangan karyawan dan mendukung partisipasi pegawai dalam program pelatihan yang relevan dengan tugas mereka.*

Hasil wawancara dengan para pemangku kepentingan juga menguatkan temuan ini. Salah satu manajer senior menyatakan, *"Peran kepemimpinan sangat penting dalam membentuk budaya organisasi yang mendukung pengembangan SDM. Pemimpin yang memberikan contoh yang baik dan secara aktif mendorong pegawai untuk mengembangkan diri akan menciptakan lingkungan di mana pembelajaran menjadi prioritas."* Hal ini menggarisbawahi pentingnya peran pemimpin sebagai model dan mentor dalam membentuk sikap dan perilaku yang mendukung pengembangan SDM di seluruh organisasi.

Namun, hasil observasi juga menunjukkan bahwa tidak semua pemimpin memiliki kesadaran yang sama terhadap pentingnya pengembangan SDM. Beberapa unit kerja yang dipimpin oleh pemimpin yang kurang peduli terhadap pengembangan SDM cenderung memiliki budaya kerja yang stagnan dan kurang inovatif. Sebagaimana diungkapkan oleh salah satu pegawai dalam wawancara, *"Saya merasa frustrasi karena pemimpin saya kurang memperhatikan pengembangan SDM. Inisiatif-inisiatif untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan kami sering kali tidak didukung atau diabaikan."*

Dari hasil observasi dan wawancara ini, terlihat bahwa peran kepemimpinan memiliki dampak yang signifikan dalam membentuk budaya organisasi yang mendukung pengembangan SDM. Pemimpin yang memprioritaskan pengembangan SDM sebagai bagian integral dari visi dan nilai organisasi akan menciptakan lingkungan kerja yang mendorong pembelajaran dan pertumbuhan profesional. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk memberikan perhatian khusus pada pengembangan kepemimpinan yang efektif dan memastikan bahwa pemimpin di semua tingkatan memiliki pemahaman yang kuat tentang pentingnya pengembangan SDM dalam mencapai tujuan organisasi.

4. Kendala dalam Penerapan Teknologi Informasi

Hasil observasi terkait kendala dalam penerapan teknologi informasi untuk pengembangan SDM di birokrasi publik menunjukkan adanya beberapa hambatan yang perlu diatasi. Dari pengamatan langsung, terlihat bahwa meskipun terdapat upaya untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam mendukung pengembangan SDM, masih terdapat tantangan dalam hal aksesibilitas dan pemanfaatan teknologi tersebut secara optimal. Beberapa unit kerja terlihat menghadapi kendala dalam akses terhadap perangkat lunak atau platform pembelajaran online yang diperlukan untuk melaksanakan program pelatihan. Selain itu, terlihat juga bahwa tidak semua pegawai memiliki keterampilan teknologi yang cukup untuk memanfaatkan teknologi informasi dengan efektif.

Hasil wawancara dengan para pemangku kepentingan juga mengkonfirmasi temuan ini. Salah satu responden menyatakan, "*Kendala utama yang kami hadapi dalam penerapan teknologi informasi untuk pengembangan SDM adalah keterbatasan akses dan keterampilan teknologi dari sebagian besar pegawai. Meskipun kami memiliki platform online untuk pelatihan, tidak semua pegawai dapat mengaksesnya dengan lancar atau memanfaatkannya secara optimal.*" Hal ini menggarisbawahi pentingnya untuk memastikan bahwa infrastruktur teknologi informasi yang memadai tersedia dan bahwa pegawai diberikan pelatihan yang cukup untuk mengembangkan keterampilan teknologi mereka.

Selain itu, terdapat juga kekhawatiran terkait privasi data yang menjadi kendala dalam penerapan teknologi informasi untuk pengembangan SDM. Beberapa responden menyatakan kekhawatiran mereka tentang perlindungan data pribadi dan sensitif pegawai yang disimpan dalam sistem informasi. Hal ini menunjukkan perlunya kebijakan dan prosedur yang jelas dalam mengelola dan melindungi data pegawai dalam pengembangan SDM menggunakan teknologi informasi.

Dari hasil observasi dan wawancara ini, terlihat bahwa kendala dalam penerapan teknologi informasi menjadi salah satu tantangan utama dalam pengembangan SDM di birokrasi publik. Penting bagi organisasi untuk mengidentifikasi dan mengatasi hambatan-hambatan tersebut dengan memastikan ketersediaan infrastruktur yang memadai, memberikan pelatihan yang diperlukan bagi pegawai, dan mengimplementasikan kebijakan yang memperhatikan aspek privasi dan keamanan data. Dengan demikian, penggunaan teknologi informasi dapat menjadi alat yang efektif dalam mendukung pengembangan SDM dan meningkatkan kinerja birokrasi publik.

5. Dampak Pengembangan SDM

Hasil observasi terkait dampak pengembangan SDM di birokrasi publik menunjukkan adanya berbagai dampak positif yang dapat diamati dalam berbagai aspek kinerja organisasi. Dari pengamatan langsung, terlihat bahwa unit kerja yang mengutamakan pengembangan SDM memiliki tingkat kinerja yang lebih baik dalam hal efisiensi operasional dan pelayanan publik. Misalnya, terlihat bahwa pegawai yang telah mengikuti program pelatihan cenderung lebih mahir dalam menggunakan teknologi dan

lebih efisien dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka. Selain itu, terdapat juga peningkatan dalam kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dengan adanya pegawai yang lebih terlatih dan berkualitas dalam menangani permintaan dan masalah yang kompleks.

Hasil wawancara dengan para pemangku kepentingan juga mendukung temuan ini. Salah satu manajer senior menyatakan, "*Pengembangan SDM telah memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja organisasi. Kami melihat peningkatan dalam efisiensi operasional dan responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat setelah melaksanakan program pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan.*" Hal ini menunjukkan bahwa investasi dalam pengembangan SDM dapat membawa manfaat konkret dalam meningkatkan kinerja organisasi.

Selain itu, terdapat juga dampak positif dalam hal peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi publik. Dengan adanya pegawai yang terlatih dan kompeten, masyarakat merasa lebih percaya dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh lembaga birokrasi. Sebagai konfirmasi dari temuan ini, *seorang pegawai* menyatakan, "*Saya merasa lebih percaya diri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat setelah mengikuti berbagai program pelatihan. Saya yakin bahwa dengan keterampilan yang saya miliki, saya dapat memberikan bantuan yang lebih baik kepada mereka.*" Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan SDM tidak hanya memiliki dampak internal dalam meningkatkan kinerja organisasi, tetapi juga dampak eksternal dalam memperkuat hubungan antara birokrasi publik dan masyarakat yang dilayani.

Dari hasil observasi dan wawancara ini, dapat disimpulkan bahwa pengembangan SDM memiliki dampak yang signifikan dan beragam dalam meningkatkan kinerja birokrasi publik. Penting bagi organisasi untuk terus menginvestasikan sumber daya dalam pengembangan SDM sebagai bagian integral dari strategi pembangunan dan peningkatan pelayanan publik. Dengan memperhatikan dampak positif yang dihasilkan, pengembangan SDM dapat menjadi salah satu instrumen utama dalam meningkatkan efektivitas dan akuntabilitas birokrasi publik dalam melayani kebutuhan masyarakat.

4. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan sumber daya manusia (SDM) memegang peranan penting dalam meningkatkan kualitas dan kinerja birokrasi publik. Melalui observasi langsung dan wawancara mendalam dengan para pemangku kepentingan, beberapa temuan signifikan telah diungkapkan. Pertama, evaluasi program pelatihan menyoroti pentingnya menyelaraskan materi pelatihan dengan kebutuhan pekerjaan aktual pegawai, sambil memperhatikan metode pengajaran yang interaktif dan efektif. Kedua, tantangan dalam pengembangan SDM seperti kendala anggaran, insentif yang tidak memadai, dan birokrasi yang berlebihan memerlukan upaya terkoordinasi dari pemerintah dan manajemen untuk mengatasi hambatan tersebut. Ketiga, peran kepemimpinan dalam membentuk budaya organisasi yang mendukung pengembangan SDM sangatlah penting. Pemimpin yang memberikan contoh yang baik dan mendorong partisipasi pegawai dalam program pengembangan SDM akan menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan inovatif. Keempat, kendala dalam penerapan teknologi informasi untuk pengembangan SDM, seperti keterbatasan akses dan keterampilan teknologi, serta kekhawatiran terkait privasi data, menuntut perhatian khusus dalam memastikan infrastruktur dan kebijakan yang mendukung tersedia secara memadai. Kelima, pengembangan SDM memiliki dampak yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi operasional, kualitas pelayanan publik, dan kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi publik. Dengan adanya pegawai yang terlatih dan berkualitas, birokrasi publik dapat menjadi lebih responsif terhadap

kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan beragam. Oleh karena itu, investasi dan komitmen yang berkelanjutan dalam pengembangan SDM di birokrasi publik menjadi suatu keharusan untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas, efektif, dan responsif dalam era yang terus berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abduh, T., & Suriani, S. (2022). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Persepektif Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia Polri. Pusaka Almaida.
- Bhagya, T. G. (2020). Pengaruh profesionalisme birokrasi dan pengembangan sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai pada biro pelayanan sosial dasar Setda Jabar. *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 33–41.
- Fitria, F., Suryanto, S., & Mashuri, M. A. (2022). Strategi Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara dalam Mewujudkan World Class Government. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 11(1), 42–53.
- Imanuel, N., Meitiana, M., & Harinie, L. T. (2023). Implementasi Kebijakan Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Murung Raya. *Edunomics Journal*, 4(1), 71–86.
- Iriawan, H. (2021). Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur pada Pemerintah Daerah Kabupaten Biak Numfor. *MUKADIMAH: Jurnal Pendidikan, Sejarah, Dan Ilmu-Ilmu Sosial*, 5(1), 131–137.
- Junus, D., Sahi, N. A., Arsjad, M. F., Podungge, A. W., & Nuna, M. (2022). Analisis Reformasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Kompetensi Sumber Daya Manusia Aparatur Sipil Negara di Kecamatan Buntulia Kabupaten Pohuwato. *Economics and Digital Business Review*, 3(2), 355–368.
- Kurniawan, K., Hardianto, W. T., & Suprojo, A. (2023). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DALAM PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PADA APARATUR SIPIL NEGARA. *Jurnal Ilmiah Publika*, 11(1), 215–220.
- Mersa, S. (2021). Kajian Strategis Manajemen Sumber Daya Manusia pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kota Metro. *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 16(2), 48–56.
- Muarsarsar, S. (2022). Strategi Pengembangan Sumberdaya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sarmi. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 8(1), 47–63.
- Pangestu, S. S. (2022). Strategi Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Dki Jakarta Dalam Peningkatan Kompetensi Aparatur Guna Mendukung Grand Design Reformasi Birokrasi. *UNIVERSITAS ISLAM “45” Bekasi*.

- Pratiwi, S., Faradila, N., & Iashania, Y. (2022). Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Nusantara Innovation Journal*, 1(1), 28–37.
- Rezeki, A. N. A. (2021). Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Makassar Utara. Universitas Negeri Makassar.
- Sedamayanti, S. (2020). Reformasi Pengembangan Sumber Daya Manusia Di Daerah. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 10(3), 87–107.
- Sudrajat, A. R. (2021). Akuntabilitas Dan Transparansi Publik: Bagaimana Engaruh Terhadap Kinerja Satuan Perangkat Daerah Di Kabupaten Sumedang. *Repository FISIP UNSAP*, 21(1).
- Tahar, A., Setiadi, P. B., & Rahayu, S. (2022). Strategi pengembangan sumber daya manusia dalam menghadapi era revolusi industri 4.0 menuju era society 5.0. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12380–12394.
- Tamaka, P. (2021). Kinerja Aparatur Sipil Negara Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sulawesi Utara Dalam Pelayanan Publik. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 7(1), 111–122.