

## Peningkatan Kualitas Layanan Publik melalui Pelatihan Pengembangan SDM di Kantor Kecamatan Sagulung Kota Batam

Muhammad Taufik

Administrasi Publik, Fakultas Hukum Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka, Indonesia  
email: taufiqaz1912@gmail.com

### Abstract

*Quality public services are a key requirement in government administration, including at the subdistrict level, which is at the forefront of providing administrative services to the community. The Sagulung Subdistrict Office in Batam City still faces service issues, such as administrative delays, unclear procedures, and suboptimal attitudes among officials. This is influenced by the low effectiveness of training, a lack of direction in career development, and weak coordination and organizational work culture. This study aims to describe how training and human resource (HR) development contribute to improving the quality of public services at the Sagulung Subdistrict Office, Batam City. The method used is a descriptive qualitative approach with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. Data analysis is based on McLagan's theory, which divides HRD into three main dimensions, namely training and development, career development, and organizational development. The results show that although training and development have been implemented, their implementation has not been optimal due to constraints such as limited budgets and supporting facilities. Career development is not yet fully merit-based, while organizational development still faces obstacles in terms of work culture and coordination. In conclusion, human resource development is a strategic step in creating effective and professional public services. It is recommended that training be carried out in a continuous and targeted manner, career development be directed based on performance and competence, and organizational reform be strengthened with a collaborative and adaptive work culture.*

**Keywords:** *Sagulung Subdistrict Office, Batam City, quality of public services, human resource development training*



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2018 by author.

---

### Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif sesuai ketentuan

---

peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan (Farhanuddin & Jauza, 2021). Sebagai ujung tombak pelayanan publik di tingkat lokal, kantor kecamatan memegang peran strategis dalam menjawab kebutuhan administratif masyarakat secara langsung dan cepat. Untuk menjalankan peran tersebut secara optimal, diperlukan SDM aparatur yang tidak hanya memiliki kompetensi teknis, tetapi juga profesionalisme tinggi dan kemampuan beradaptasi terhadap perubahan kebijakan maupun tuntutan masyarakat yang semakin dinamis. Menurut Putra (2025) "sumber daya manusia menjadi faktor kunci dalam menentukan kualitas pelayanan publik" (p.321). Peningkatan kualitas layanan publik di lingkungan kantor kecamatan sangat ditentukan oleh kapasitas aparatur dalam melaksanakan tugas secara efektif dan efisien, yang dapat diperkuat melalui investasi berkelanjutan dalam pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia.

Kualitas pelayanan public sangat dipengaruhi oleh kompetensi dan profesionalisme aparatur yang bertugas (Khaeruman et al, 2023). Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM) menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kapasitas pegawai dalam memberikan layanan yang responsif, efektif, dan efisien (Sabri et al, 2024). Kata Sidabutar (2020), bahwa pentingnya peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam pelayanan publik juga sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, yang menekankan bahwa pengembangan kompetensi pegawai merupakan hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan secara berkelanjutan. Pengembangan sumber daya manusia tidak hanya meningkatkan kompetensi teknis, tetapi juga memperkuat nilai-nilai etika pelayanan dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan yang transparan dan responsif (Setiawan, 2024). Peningkatan kapasitas aparatur melalui pengembangan sumber daya manusia menjadi investasi strategis dalam menciptakan birokrasi yang adaptif, inovatif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Rizky et al., 2024).

Peningkatan kualitas layanan publik melalui pelatihan dan pengembangan SDM di kantor kecamatan perlu dirancang secara sistematis, berkelanjutan, serta berorientasi pada kebutuhan dan ekspektasi masyarakat sebagai penerima layanan. Menurut Candra & Maulana (2023) "Untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia aparatur, diperlukan berbagai upaya, seperti pengembangan kompetensi melalui program pelatihan dan pendidikan yang terstruktur dan berkelanjutan. (p.4). Pelatihan tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kompetensi teknis, tetapi juga untuk membentuk sikap pelayanan yang responsif, akuntabel, dan humanis (Simarmata & Sutrisno, 2022). Hal ini diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur bahwa penyelenggara layanan publik harus memenuhi standar pelayanan, yang hanya dapat tercapai apabila aparatur memiliki kemampuan dan profesionalisme yang memadai. Ketentuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan bukan hanya kebutuhan organisasi, tetapi juga merupakan

---

amanat konstitusional dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang prima (Pongantung et al, 2021).

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan terhadap lima informan, yaitu pegawai kecamatan, kepala seksi pelayanan, tokoh masyarakat, warga pemohon layanan, serta perwakilan RT/RW, mengungkapkan sejumlah persoalan krusial yang memengaruhi mutu pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sagulung, Kota Batam. Teridentifikasi adanya kendala dalam kecepatan penyelesaian dokumen administrasi, seperti pengurusan surat domisili dan pengantar SKCK, yang sering kali tidak sesuai dengan waktu layanan yang dijanjikan.

Ketidaktahuan Sebagian aparaturnya terhadap prosedur pelayanan juga menjadi sumber ketidaksesuaian informasi yang diterima masyarakat. Interaksi petugas yang masih menunjukkan sikap birokratis dan minim pendekatan humanis turut menjadi perhatian masyarakat pengguna layanan. Di sisi lain, penerapan teknologi informasi belum berjalan secara optimal, karena Sebagian besar proses pelayanan masih dilakukan secara manual. Padahal menurut Assyahri, W & Bila, A. (2020), mengungkapkan bahwa pelayanan yang cepat, transparan, dan mudah diakses melalui sistem digital menciptakan kepuasan publik yang lebih tinggi.

Lebih lanjut, temuan lapangan menunjukkan bahwa perencanaan pelatihan belum sepenuhnya melibatkan aparaturnya sebagai subjek utama dalam pelaksanaan layanan, sehingga materi pelatihan kerap kali tidak relevan dengan kebutuhan riil tugas mereka. Keterbatasan anggaran, minimnya tenaga pelatih yang kompeten, serta kurangnya sarana pendukung pembelajaran menjadi kendala utama dalam penyelenggaraan pelatihan aparaturnya (Aprillia & Widiyarta, 2024). Masyarakat menyampaikan keluhan mengenai fasilitas pendukung yang kurang memadai, seperti ruang tunggu yang tidak nyaman dan keterbatasan informasi layanan yang tersedia secara visual. Dari sudut pandang struktural, lemahnya koordinasi antarunit kerja internal menjadi salah satu penyebab lambatnya pelayanan lintas bidang. Kondisi ini berdampak pada rendahnya intensitas dan kualitas pelayanan, yang pada akhirnya menghambat pencapaian kompetensi pegawai secara optimal (Ramadhani et al., 2022).

Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa kendala serupa sering kali menjadi penghambat dalam upaya peningkatan kualitas layanan publik melalui pengembangan SDM di berbagai kantor kecamatan. Misalnya, studi yang dilakukan oleh Waqidah & Mayasiana (2024), mengungkapkan bahwa keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia yang kompeten menjadi faktor utama yang mempengaruhi efektivitas pelatihan aparaturnya di tingkat kecamatan. Selain itu, penelitian oleh Irfan, Larisu. & Yusuf, (2024), menyoroti pentingnya dukungan fasilitas dan infrastruktur sebagai pendukung keberhasilan program pelatihan, serta perlunya komitmen yang kuat dari seluruh pihak terkait untuk mencapai hasil yang optimal.

Temuan-temuan tersebut sejalan dengan kondisi yang terjadi di Kantor Kecamatan Sagulung dan menegaskan perlunya pendekatan yang lebih holistik

dan berkelanjutan dalam pengembangan kapasitas aparatur untuk meningkatkan mutu layanan publik secara signifikan. Urgensi penelitian ini penting dilakukan karena menyangkut perbaikan kualitas layanan publik di tingkat kecamatan, yang merupakan garda terdepan dalam memenuhi kebutuhan administratif masyarakat. Ketidakefisienan layanan, rendahnya kompetensi aparatur, serta belum optimalnya pengembangan SDM menunjukkan perlunya strategi pembenahan yang terarah dan berkelanjutan agar pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif, profesional, dan sesuai harapan masyarakat. Menurut Abbas & Tambunan (2024) “penting bagi setiap kelurahan untuk memberikan pelayanan yang optimal agar masyarakat dapat terlayani dengan baik dan cepat” (p.1207).

Ramadhan et al (2024) juga mengungkapkan Pengembangan sumber daya manusia merupakan bagian dari Penyelenggaraan sumber daya manusia yang mencakup pelatihan, pendidikan, dan pengelolaan pegawai untuk meningkatkan kompetensi kerja. Kegiatan ini bertujuan menciptakan aparatur yang profesional dan adaptif guna mencapai kinerja optimal dalam mendukung pelayanan publik yang berkualitas. Menurut McLagan (dalam Swanson & Holton, dikutip dalam Abdullah & Jabid, 2021) menjelaskan bahwa Pengembangan sumber daya manusia adalah penggunaan Pelatihan dan Psikologi secara terpadu yang melibatkan: (1) Pelatihan dan pengembangan, (2) pengembangan karir dan (3) pengembangan organisasi untuk meningkatkan efektivitas individu dan organisasi.

Dari pendapat yang dikemukakan McLagan di atas, maka indikator dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen utama pengembangan sumber daya manusia, yaitu training and development (pelatihan dan pengembangan), career development (pengembangan karir), dan organization development (pengembangan organisasi). Ketiga indikator ini dipandang saling berkaitan dalam membentuk aparatur yang kompeten, adaptif, dan mampu memberikan pelayanan publik secara optimal. Training and development berfokus pada peningkatan keterampilan dan pengetahuan teknis, career development menekankan pada arah dan jenjang karier yang terencana, sedangkan organization development bertujuan memperkuat struktur dan budaya kerja yang mendukung pelayanan prima. Dengan menggunakan ketiga indikator ini sebagai landasan analisis, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas pelatihan pengembangan SDM dalam mendukung peningkatan kualitas layanan publik di Kantor Kecamatan Sagulung, Kota Batam.

## Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam dan sistematis tentang proses pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dalam kaitannya dengan peningkatan kualitas layanan publik di Kantor Kecamatan Sagulung, Kota Batam. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami

---

fenomena yang diteliti secara holistik, berdasarkan perspektif dan pengalaman subjek penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari aparatur kantor kecamatan yang terlibat dalam proses pelatihan, pimpinan kecamatan, serta pihak-pihak terkait lainnya yang memiliki pengetahuan dan pengalaman mengenai pengembangan SDM di lingkungan kerja tersebut. Melalui metode ini, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran faktual dan mendalam mengenai strategi, tantangan, serta dampak dari pelatihan dan pengembangan SDM terhadap peningkatan kualitas layanan publik di tingkat kecamatan.

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil penelitian ini merupakan temuan lapangan yang menggambarkan secara mendalam dan sistematis tentang proses pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dalam kaitannya dengan peningkatan kualitas layanan publik di Kantor Kecamatan Sagulung, Kota Batam. Analisis dilakukan dengan menggunakan pendapat yang dikemukakan McLagan yang mengidentifikasi tiga komponen utama pengembangan sumber daya manusia, yaitu: (1) *training and development* (pelatihan dan pengembangan), (2) *career development* (pengembangan karir), dan (3) *organization development* (pengembangan organisasi).

### *Training and Development (Pelatihan dan Pengembangan)*

*Training and development* (pelatihan dan pengembangan) merupakan komponen fundamental dalam pengembangan sumber daya manusia yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja aparatur agar mampu menjalankan tugas pelayanan publik secara efektif dan profesional. Pelatihan berfungsi sebagai sarana untuk memperbarui dan memperkuat kompetensi teknis maupun non-teknis aparatur, seperti kemampuan dalam penggunaan teknologi informasi, komunikasi layanan, serta pemahaman terhadap regulasi dan prosedur administrasi. Sementara itu, pengembangan mencakup proses pembelajaran jangka panjang yang berorientasi pada peningkatan kapasitas individu secara menyeluruh, termasuk aspek kepemimpinan, pengambilan keputusan, dan inovasi pelayanan. Pelatihan dan pengembangan SDM bukan hanya dilihat sebagai aktivitas rutin, melainkan sebagai investasi strategis untuk membentuk aparatur yang adaptif terhadap perubahan lingkungan dan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat (Dumalang, 2021).

Penelitian lain juga menunjukkan bahwa *training and development* memiliki peran krusial dalam meningkatkan kinerja aparatur dan kualitas pelayanan publik. Misalnya, studi yang dilakukan oleh Hasbiah et al. (2024) mengungkapkan bahwa pelatihan yang terstruktur dan relevan dengan kebutuhan pekerjaan secara signifikan mampu meningkatkan produktivitas dan efisiensi pelayanan di instansi pemerintahan daerah. Hal yang sama ditegaskan

---

oleh Masud (2022), yang menyatakan bahwa keberhasilan suatu organisasi publik sangat dipengaruhi oleh kualitas pelatihan yang diberikan kepada pegawai. Temuan-temuan ini memperkuat argumen bahwa investasi dalam *training and development* harus menjadi prioritas utama dalam strategi peningkatan kualitas layanan publik di berbagai jenjang pemerintahan, termasuk di tingkat kecamatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa aparatur di Kantor Kecamatan Sagulung Kota Batam, pelatihan dan pengembangan yang selama ini dilaksanakan dinilai belum optimal dalam menjawab kebutuhan riil di lapangan. Sebagian besar pegawai menyatakan bahwa pelatihan yang mereka ikuti masih bersifat umum dan belum sepenuhnya disesuaikan dengan tantangan spesifik tugas pelayanan masyarakat. Selain itu, frekuensi pelatihan yang terbatas serta minimnya pendampingan pasca-pelatihan menyebabkan dampak dari program pengembangan tersebut belum terasa secara signifikan dalam praktik kerja sehari-hari. Beberapa pegawai juga mengungkapkan perlunya pelatihan yang lebih aplikatif, seperti pengelolaan sistem administrasi berbasis digital, komunikasi pelayanan yang efektif, dan penyelesaian keluhan masyarakat secara cepat dan tepat (Riewpassa et al, 2025). Hasil wawancara ini menunjukkan bahwa meskipun pelatihan telah diberikan, masih diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap relevansi materi, metode pelaksanaan, dan tindak lanjutnya agar benar-benar mendukung peningkatan kualitas layanan publik secara konkret.

Dari hasil uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pada *training and development* (pelatihan dan pengembangan) sudah diterapkan dengan pendekatan yang cukup sistematis, meskipun masih terdapat beberapa kelemahan dalam hal relevansi materi, keterjangkauan peserta, dan kesinambungan program. Kantor Kecamatan Sagulung telah mengupayakan pelaksanaan pelatihan bagi aparatur melalui kegiatan-kegiatan peningkatan kapasitas, baik dalam bentuk bimtek, workshop, maupun sosialisasi kebijakan. Namun demikian, efektivitas pelatihan masih perlu ditingkatkan dengan memastikan bahwa setiap program disusun berdasarkan kebutuhan kompetensi yang teridentifikasi secara jelas, serta dilengkapi dengan evaluasi hasil pelatihan yang konkret. Selain itu, penting pula untuk membangun sistem pembelajaran berkelanjutan agar pegawai tidak hanya memperoleh pengetahuan baru, tetapi juga mampu menerapkannya dalam penyelesaian tugas-tugas pelayanan publik yang semakin kompleks. Pelatihan dan pengembangan SDM perlu terus diperkuat agar dapat menjadi pendorong utama terciptanya layanan publik yang berkualitas (Destiana, 2023).

### ***Career Development (Pengembangan Karir)***

Career development (pengembangan karir) merupakan bagian penting dalam pengelolaan sumber daya manusia yang bertujuan untuk memberikan arah dan peluang bagi pegawai dalam mengembangkan potensi serta meraih jenjang karir yang lebih tinggi secara profesional. Dalam konteks pelayanan

---

publik di Kantor Kecamatan Sagulung Kota Batam, pengembangan karir belum sepenuhnya terintegrasi dalam sistem manajemen kepegawaian berbasis merit, sehingga belum memberikan jaminan kesetaraan kesempatan bagi seluruh aparatur. Proses promosi jabatan dan rotasi kerja masih didominasi oleh pertimbangan senioritas dan keterbatasan formasi, bukan semata-mata pada pencapaian kinerja dan kompetensi yang dimiliki. Hal ini berdampak pada rendahnya motivasi kerja Sebagian pegawai, terutama mereka yang merasa tidak memiliki kejelasan arah karir dalam jangka panjang. Pengembangan karir perlu dirancang secara lebih sistematis dengan memperhatikan aspek kinerja, kompetensi, serta potensi individu, agar mampu mendorong semangat kerja, loyalitas, dan profesionalisme pegawai dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik (Ramadhana et al, 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai di Kantor Kecamatan Sagulung Kota Batam, diketahui bahwa sistem pengembangan karir belum berjalan secara optimal. Sebagian besar responden menyatakan bahwa belum ada kejelasan mekanisme jenjang karir yang berbasis pada kompetensi dan kinerja. Banyak pegawai merasa stagnan dalam posisi jabatan yang sama selama bertahun-tahun tanpa adanya evaluasi atau promosi yang transparan. Beberapa juga mengungkapkan bahwa peluang pengembangan karir, seperti pendidikan lanjutan, mutasi fungsional, atau promosi jabatan, masih terbatas dan belum menyentuh seluruh pegawai secara merata. Hal ini menimbulkan perasaan kurang dihargai dan berdampak pada menurunnya semangat kerja serta inisiatif dalam menjalankan tugas pelayanan. Para pegawai berharap adanya sistem pengembangan karir yang lebih adil, terbuka, dan berbasis merit, sehingga dapat mendorong terciptanya lingkungan kerja yang kompetitif, profesional, dan berorientasi pada peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat (Zulkarnaen et al, 2025).

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Muarsarsar (2022), pengembangan karir yang dilaksanakan secara sistematis dan berbasis pada kompetensi serta kinerja terbukti mampu meningkatkan motivasi kerja, loyalitas, dan kualitas pelayanan aparatur pemerintah. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa ketika pegawai diberikan kejelasan jalur karir, peluang promosi yang adil, serta akses terhadap pendidikan dan pelatihan lanjutan, mereka cenderung menunjukkan peningkatan dalam etos kerja dan tanggung jawab pelayanan publik. Selanjutnya, studi oleh Marthalina (2021) menegaskan bahwa pengembangan karir tidak hanya berdampak pada individu, tetapi juga meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan melalui peningkatan efisiensi dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, penerapan strategi pengembangan karir sumber daya manusia yang terarah dan berbasis meritokrasi merupakan elemen penting dalam mewujudkan aparatur pemerintahan yang profesional, kompetitif, dan siap memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Berdasarkan hasil uraian di atas, wawancara dan observasi di lapangan dapat disimpulkan bahwa pada penerapan career development (pengembangan

karir) sudah diterapkan namun masih terbatas pada aspek administratif dan belum sepenuhnya mengarah pada pembinaan karir berbasis kompetensi dan kinerja. Kantor Kecamatan Sagulung telah melakukan beberapa bentuk penataan karir, seperti penugasan tambahan dan rotasi jabatan internal, namun pelaksanaannya belum dilandasi oleh sistem yang transparan dan terukur. Mekanisme promosi belum sepenuhnya mempertimbangkan potensi serta pencapaian kerja individu, sehingga Sebagian pegawai merasa kurang mendapatkan kesempatan yang adil untuk berkembang. Selain itu, belum adanya program pembinaan karir yang berkelanjutan membuat proses pengembangan karir berjalan secara pasif dan tidak terencana. Oleh karena itu, perlu dilakukan pembenahan menyeluruh melalui perencanaan karir yang lebih strategis dan berbasis meritokrasi agar pengembangan karir benar-benar menjadi instrumen dalam peningkatan motivasi kerja dan kualitas pelayanan publik.

### ***Organization Development (Pengembangan Organisasi)***

Organization development (pengembangan organisasi) merupakan upaya sistematis untuk meningkatkan efektivitas dan adaptabilitas instansi melalui perubahan terencana dalam struktur, budaya, proses kerja, dan sistem manajemen. Dalam konteks Kantor Kecamatan Sagulung Kota Batam, pengembangan organisasi menjadi elemen penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, kolaboratif, dan responsif terhadap dinamika pelayanan publik. Hal ini mencakup penataan struktur organisasi yang efisien, peningkatan koordinasi antarbagian, serta penguatan budaya kerja berbasis kinerja dan pelayanan. Selain itu, penerapan teknologi informasi dan digitalisasi proses administrasi juga menjadi bagian dari transformasi organisasi guna mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Pengembangan organisasi yang berkelanjutan akan mendorong aparatur untuk bekerja secara sinergis dan profesional, serta menciptakan sistem pelayanan yang lebih transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan publik. Pengembangan organisasi harus dirancang secara komprehensif dan selaras dengan tujuan reformasi birokrasi serta tuntutan masyarakat terhadap layanan yang berkualitas (Hartati, 2020).

Sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sunarti & Puspitasari (2022), yang menekankan bahwa keberhasilan pengembangan organisasi sangat dipengaruhi oleh keterlibatan aktif seluruh unsur dalam organisasi, mulai dari pimpinan hingga staf pelaksana, dalam membangun komitmen bersama terhadap perubahan. Temuan-temuan ini memperkuat bahwa untuk menciptakan layanan publik yang prima, pengembangan organisasi tidak dapat dilakukan secara parsial, melainkan harus dirancang sebagai proses berkelanjutan yang mencakup pembenahan sistem, peningkatan kapasitas SDM, serta pembentukan budaya kerja yang adaptif terhadap tantangan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa aparatur di Kantor Kecamatan Sagulung Kota Batam, terungkap bahwa upaya pengembangan



---

organisasi telah dilakukan, namun masih menghadapi sejumlah kendala dalam penerapannya. Beberapa menyebutkan bahwa koordinasi antar seksi belum optimal, menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan. Di sisi lain, wawancara dengan masyarakat pengguna layanan menunjukkan adanya peningkatan persepsi terhadap pelayanan administratif, terutama dalam hal kecepatan dan kejelasan prosedur. Namun, mereka juga menyoroti bahwa pelayanan masih kurang konsisten, tergantung pada siapa petugas yang melayani. Sebagian masyarakat mengharapkan peningkatan kualitas komunikasi petugas, serta sikap yang lebih ramah dan solutif. Hal ini menegaskan bahwa pengembangan organisasi tidak hanya sebatas pada penyesuaian struktur dan sistem, tetapi juga menuntut pembentukan budaya kerja yang lebih responsif, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan publik.

Berdasarkan hasil uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pada pelaksanaan Organization development (pengembangan organisasi) ini sudah diterapkan dengan beberapa langkah awal yang positif di Kantor Kecamatan Sagulung Kota Batam, seperti penataan struktur organisasi, digitalisasi proses pelayanan, serta pembentukan tim kerja yang lebih terkoordinasi. Penerapan ini menunjukkan adanya komitmen dari pihak kecamatan untuk menciptakan tata kelola organisasi yang lebih modern, efisien, dan adaptif terhadap tuntutan pelayanan publik yang terus berkembang. Namun demikian, proses implementasinya masih memerlukan penyempurnaan, terutama dalam membangun sinergi antarseksi, meningkatkan kapasitas aparatur terhadap sistem baru, serta memperkuat budaya kerja yang inklusif dan kolaboratif. Keberhasilan pengembangan organisasi sangat bergantung pada kesinambungan program, ketegasan arah kebijakan, dan keterlibatan aktif seluruh unsur organisasi (Firmansyah, 2020).

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa upaya peningkatan kualitas layanan publik di Kantor Kecamatan Sagulung telah dilakukan melalui pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dengan mengacu pada tiga dimensi utama: training and development, career development, dan organization development. Pelatihan dan pengembangan (training and development) telah mulai diterapkan melalui kegiatan sosialisasi, bimbingan teknis, dan pelatihan berbasis kebutuhan pelayanan. Namun, pelaksanaan pelatihan masih bersifat terbatas dan belum terstruktur secara menyeluruh. Pengembangan karir (career development) juga telah diterapkan, meskipun belum sepenuhnya didasarkan pada sistem merit dan belum merata dalam pemberian kesempatan promosi maupun rotasi jabatan. Sementara itu, pengembangan organisasi (organization development) telah menunjukkan adanya transformasi kelembagaan melalui penataan struktur dan digitalisasi layanan, namun masih menghadapi tantangan dalam hal budaya kerja, koordinasi antar unit, dan adaptasi terhadap perubahan. Secara keseluruhan,

hasil penelitian ini menegaskan bahwa pelatihan dan pengembangan SDM merupakan faktor kunci dalam peningkatan kualitas layanan publik di tingkat kecamatan. Untuk itu, diperlukan langkah-langkah strategis yang lebih terencana, berkelanjutan, dan partisipatif agar pengembangan SDM dapat memberikan dampak nyata terhadap efektivitas pelayanan. Penelitian ini juga merekomendasikan agar Kantor Kecamatan Sagulung memperkuat system pelatihan internal, Menyusun jalur karir yang transparan dan berbasis kinerja, serta mengembangkan budaya organisasi yang kolaboratif dan berorientasi pada pelayanan prima. Dengan demikian, diharapkan Kantor Kecamatan dapat menjadi contoh lembaga pelayanan publik yang adaptif, profesional, dan mampu memenuhi harapan masyarakat secara optimal.

Berdasarkan temuan penelitian, disarankan agar Kantor Kecamatan Sagulung meningkatkan intensitas dan kualitas program pelatihan aparatur melalui perencanaan yang sistematis dan berkelanjutan. Pelatihan sebaiknya tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencakup penguatan nilai-nilai etika pelayanan, komunikasi publik, serta pemanfaatan teknologi informasi yang relevan dengan tuntutan pelayanan modern. Selain itu, pelatihan perlu disesuaikan dengan kebutuhan spesifik masing-masing unit kerja agar lebih tepat sasaran dan berdampak langsung terhadap peningkatan kinerja pegawai. Pihak kecamatan juga diharapkan menjalin kerja sama dengan lembaga pelatihan profesional atau instansi pemerintah lain yang berpengalaman dalam pengembangan kapasitas aparatur. Dalam hal pengembangan karir dan organisasi, disarankan agar Kantor Kecamatan Sagulung membangun sistem manajemen SDM berbasis merit, yang mengedepankan kinerja, kompetensi, dan integritas sebagai dasar promosi dan rotasi jabatan. Mekanisme evaluasi berkala terhadap kinerja individu dan tim juga perlu diterapkan untuk menjamin akuntabilitas dan peningkatan mutu layanan. Di sisi lain, pengembangan organisasi harus disertai dengan pembinaan budaya kerja yang inklusif, kolaboratif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Komitmen pimpinan menjadi faktor penentu dalam mendorong perubahan ini, sehingga penting bagi kepala kecamatan dan jajaran manajemen untuk terus memberikan teladan dan dukungan penuh terhadap seluruh proses transformasi kelembagaan.

### Daftar Pustaka

- Abbas, B., & Tambunan, R. (2024). Analisis Peningkatan Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Baruga Kota Kendari. *Journal of Management*, 7(3), 1206-1220.
- Abdullah, F., & Jabid, A. W. (2021). Pengaruh Pengembangan Sumberdaya Manusia Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bpd Gapensi Provinsi Maluku Utara. *Jurnal Manajemen Sinergi*, 9(2).

---

Aprillia, R. N., & Widiyarta, A. (2024). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Kebonsari Melalui Pelaksanaan PEKPPP. *Jurnal Administrasi Publik*, 20(1), 128-151.

Assyahri, W., & Bila, A. (2020). Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Budaya Kerja Berbasis Digital Governance dalam Meningkatkan Kebahagiaan Masyarakat di Disdukcapil Kota Pariaman. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 8, 70-83.

Candra, A & Maulana, A. (2023). Kinerja SDM Aparatur Melalui Pelayanan Administrasi diDesa Kemiri Kecamatan Panti Kabupaten Jember. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 1(1), 10-10.

Darma Sabri, M. A., Utami, S., & Harmen, H. (2024). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Konteks Perencanaan Pembangunan*. Syiah Kuala University Press.

Destiana,R. (2023). Kepemimpinan dan pengembangan sumber daya manusia sektor publik.

*Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 437-460.

Dumalang, G. V. (2021). Adaptif, agile dan inovatif kunci SDM unggul. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 175-196.

Farhanuddin, A. F., Setia, A. A. P., & Jauza, D. (2021). Penerapan etika pelayanan publik dalam mewujudkan good governance. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 64-74.

Firmansyah, A. D. (2020). Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Tasikmalaya. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*, 8(1), 51-59.

Hartati, S. (2020). PenerapanModelNew Public Management (NPM) dalam Reformasi Birokrasi di Indonesia. *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)*, 8(2), 65-84.

Hasbiah, H., Prasodjo, T., Saifuloh, N. I., Daud, A., & Awaluddin, M. (2024). Optimalisasi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Administrasi Publik Untuk Meningkatkan Efisiensi Layanan Publik. *Journal Of Human And Education (JAHE)*, 4(6), 46-53.

Irfan, I., Larisu, Z., & Yusuf, M. (2024). Analisis Kinerja Kantor Camat Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Konawe. *Publica: Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 15(1), 60-67.

Khaeruman, K., Mukhlis, A., Bahits, A., & Tabroni, T. (2023). Strategi Perencanaan SumberDaya Manusia Untuk Meningkatkan Kinerja Organisasi. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa*, 7(1), 41-50.

- 
- Marthalina, M. (2021). Analisis Dampak Pengembangan Karir PNS Pasca Pelaksanaan Alih Jabatan Struktural ke Jabatan Fungsional. *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)*, 9(1), 42-55.
- Masud, A. A., Tenriyola, A. P., & Asike, A. (2022). Peranan Kompetensi SDM Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan. *Amsir Management Journal*, 3(1), 42-48.
- 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.
- Pongantung, M. C., Dengo, S., & Mambo, R. (2021). Manajemen strategis pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Motoling Dua Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(103).
- Putra, R. H. (2025). Strategi Pengelolaan Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Medan Denai. *Room of Civil Society Development*, 4(2), 320-328.
- Ramadhan, A. A., Alam, S., & Azhari, A. (2024). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Budaya Kerja Dan Prasarana Kerja Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Samsat Kota Makassar. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 5(3), 329- 343.
- Ramadhana, P. F., Jubaedah, E., & Mochtar, S. (2022). Pemetaan pengembangan karir jabatan analisis pengembangan SDM aparatur pada BKPP Kota Bandung. *Jurnal Media Administrasi Terapan*, 2(2), 115-122.
- Ramadhani, M. A., Setiawan, Z., Fadhillah, N., Istiqamah, S. H. N., Adisaputra, A. K. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Mengoptimalkan Potensi dan Kinerja Organisasi*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia
- Riewpassa, A., Latuheru, B. P., & Touwely, G. H. (2025). Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Desa: Upaya Mewujudkan Pelayanan Prima. *Jurnal Sosial dan Humaniora*, 5(2), 72-82.
- Sidabutar, V. T. P. (2020). Kajian Penerapan Corporate University dalam Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia Aparatur Sipil Negara. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 46(1), 255-270.
- Simarmata, N. Y., & Sutrisno, E. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip Good Governance di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi. *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik*.
-

---

Sunarti, N., & Puspitasari, E. (2022). Pengembangan Organisasi (Tinjauan Umum Pada Semua Organisasi). *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 8(2), 399-412.

Waqidah, K. W., & Mayasiana, N. A. (2024). Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Tempurejo Kabupaten Jember. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(2), 104-118.

Zulkarnaen, R., Aqil, M., Rasyid, R. A., & Dahri, N. W. (2025). Pengaruh Penempatan Kerja, Kompetensi, dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai ASN Pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Mamuju. *Journal of Management Branding*, 2(1), 26-39.