

Analisis Pengembangan Kompetensi Pegawai Tenaga Kependidikan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada SMAN I Pagaran Tapah Darussalam

Indriyanto

PGSD, FKIP, Universitas
Pahlawan Tuanku Tambusai,
Indonesia

mr.indri@gmail.com

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana karyawan SMAN I Pagaran Tapah Darussalam mengembangkan pengetahuan, kemampuan, dan sikap mereka. Tenaga kependidikan di SMAN I Pagaran Tapah Darussalam berperan sebagai informan penelitian untuk penelitian deskriptif kualitatif ini. Metode wawancara, observasi, dan dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data, yang kemudian dilakukan melalui tiga langkah analisis: reduksi data, penyajian data, dan verifikasi/penarikan kesimpulan. Temuan penelitian ini menjelaskan bahwa pendidikan formal dan informal, penerapan bidang ilmiah, dan pengalaman kerja semuanya berkontribusi pada pengembangan pengetahuan karyawan. Seperti yang diantisipasi, upaya untuk membangun kemampuan pengetahuan telah berhasil. Pelatihan teknis dan fungsional merupakan sarana yang digunakan karyawan untuk meningkatkan keterampilan mereka. Karena keterbatasan finansial, tidak semua dari mereka mengikuti pelatihan teknis dalam hal ini. Pengarahan, ceramah spiritual, kegiatan kemandirian, penghargaan, dan hukuman semuanya berkontribusi pada pengembangan kompetensi karyawan dalam hal sikap. Hal ini telah berjalan dengan baik dalam hal ini; satu-satunya hal yang harus diubah adalah intensitasnya.

Kata Kunci:

Pengembangan Kompetensi, Pelayanan Publik, Tenaga Kependidikan

Abstract

The purpose of this study is to find out how the employees of SMAN I Pagaran Tapah Darussalam develop their knowledge, abilities, and attitudes. Education staff at SMAN I Pagaran Tapah Darussalam acted as research informants for this qualitative descriptive research. Interview, observation, and documentation methods are used to collect data, which is then carried out through three analysis steps: data reduction, data presentation, and verification/conclusion drawn. The findings of this study explain that formal and informal education, application of scientific fields, and work experience all contribute to the development of employee knowledge. As anticipated, efforts to build knowledge capabilities have been successful. Technical and functional training is a means that employees use to improve their skills. Due to financial limitations, not all of them take technical training in this regard. Briefings, spiritual lectures, self-reliance activities, rewards, and punishments all contribute to the development of employee competencies in terms of attitudes. It has gone well in this regard; the only thing that has to change is the intensity.

Key Word:

Competency Development, Public Service, Education Personnel

Information Production:

© 2025 by the authors of this article. This work is licensed under an Attribution-ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA 4.0)



PENDAHULUAN

Kompetensi pegawai sangat penting dalam hal pelayanan publik karena menentukan kualitas dan efektivitas layanan berbasis masyarakat. Anggota staf yang kompeten dapat mengatasi berbagai kendala yang mungkin muncul saat memberikan layanan dan memberikan layanan yang lebih efektif, efisien, dan menyenangkan (Fauzi & Siregar, 2019).

Masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik tentu saja mengharapkan adanya pelayanan yang sederhana, cepat, akurat, dan bebas dari nepotisme, kolusi, dan korupsi. Melihat tuntutan tersebut, saat ini instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah, tengah berupaya keras untuk meningkatkan pelayanan tersebut dengan berbagai cara, seperti membangun ruang pelayanan yang nyaman, mengembangkan layanan publik yang mudah digunakan, serta menyediakan sarana konsultasi dan pengaduan secara langsung maupun melalui media elektronik/akses jaringan internet.

Kompetensi merupakan salah satu hal yang menentukan kualitas layanan publik adalah tenaga kerja. Jika suatu layanan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan penerima layanan, layanan tersebut

dapat dianggap memuaskan atau berkualitas tinggi. Dapat dikatakan bahwa suatu layanan berkualitas rendah atau tidak efektif jika orang yang menerimanya tidak puas dengan layanan tersebut (Abdi & Rasmansyah, 2019).

Menurut Dessler (2019: 408) mengatakan bahwa kompetensi adalah ciri-ciri pribadi yang dapat dibuktikan, termasuk keahlian, kemampuan, dan perilaku seperti kepemimpinan. Menurut definisinya, kompetensi adalah kualitas dasar seseorang yang terkait dengan seberapa baik kinerjanya secara individu di tempat kerja, aspek kepribadian yang mendalam dan bawaan, perilaku yang konsisten dalam berbagai skenario dan tugas yang berhubungan dengan pekerjaan, dan kemampuan untuk memprediksi siapa yang akan berkinerja baik dan siapa yang tidak berkinerja baik (Usmara, 2020:109).

Sedangkan menurut Tadjuddin, (2021 : 5), mengatakan bahwa. Pengembangan sumber daya manusia sangat menekankan manusia sebagai alat atau hasil akhir pembangunan. Dalam jangka pendek, hal ini dapat dipahami sebagai penciptaan pendidikan dan pelatihan untuk menjawab tuntutan mendesak dari staf teknis, administratif, dan kepemimpinan. Upaya ini diarahkan pada kelompok tertentu untuk memfasilitasi partisipasi mereka dalam struktur sosial ekonomi bangsa. Karena perspektif ini memandang manusia sebagai topik dan tujuan pembangunan, pendidikan dan pelatihan merupakan inisiatif penting yang harus segera dilaksanakan untuk memenuhi permintaan akan profesional yang berpengetahuan luas, mudah beradaptasi, dan visioner ke depan.

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat dikatakan bahwa pengembangan kompetensi pegawai merupakan kemampuan dan karakteristik yang melekat pada diri seseorang yang berhubungan dengan beberapa elemen seperti kepribadian, penguasaan ilmu dan keterampilan, kemampuan berkarya, sikap dan perilaku serta pemahaman kaidah kehidupan sosial.

Menurut Sinambela (2020:5) menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan melayani keperluan individu atau masyarakat yang berkepentingan terhadap organisasi dengan mematuhi kebijakan dan prosedur mendasar yang telah ditetapkan, itulah yang dimaksud dengan pelayanan publik. Kemudian Hardiyansyah (2019) menegaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan melayani kebutuhan individu, kelompok, atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap perusahaan dengan tetap mematuhi kebijakan dan pedoman mendasar yang ditetapkan dengan tujuan memuaskan pengguna layanan dikenal sebagai pelayanan publik.

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundangundangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Berdasarkan beberapa definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu bentuk dalam hal melayani orang lain atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Berdasarkan survey awal menunjukkan bahwa kompetensi pegawai Tenaga Kependidikan SMAN I Pagaran Tapah Darussalam, tidak memenuhi persyaratan. Dari 6 orang Tenaga Kependidikan, yaitu: 1 orang tenaga operator Sekolah, 2 orang tenaga Tata Usaha, 1 orang tenaga Pustakawan dan 2 orang tenaga UKS. Dari 6 Tenaga Kependidikan diantaranya 1 orang Tenaga Kependidikan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 5 orang berstatus Pegawai non PNS, Kemudian dari 6 orang Tenaga Kependidikan yang pernah mengikuti pendidikan dan pelatihan Tenaga kependidikan yang diselenggarakan oleh Dinas Pendidikan sebanyak 4 orang (67 %). Mencermati fenomena yang terjadi di objek penelitian, maka dalam upaya keseimbangan antara kompetensi pegawai dengan

volume pekerjaan yang terus berkembang maka pihak SMAN I Pagaran Tapah Darussalam bekerja sama dengan Dinas Pendidikan Pasir Pangaraian Rokan Hulu melakukan pengembangan kompetensi pegawai. Hal tersebut didasarkan atas pemikiran, bahwa dengan mengembangkan kompetensi pegawai yang bersangkutan, diharapkan mampu melaksanakan fungsi pelayanan publik lebih efektif dan efisien. Meskipun ada upaya untuk meningkatkan kompetensi pegawai, bukti menunjukkan bahwa mereka belum memenuhi standar yang dibutuhkan, artinya harapan publik terhadap informasi berkualitas tinggi tidak terpenuhi. Berdasarkan permasalahan di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari lebih lanjut tentang pengembangan kompetensi karyawan. dalam meningkatkan pelayanan publik pada SMAN I Pagaran Tapah Darussalam Pasir Pangarian Rokan Hulu.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2020:04) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif merupakan “prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati”. Penelitian kualitatif bertumpu pada latar belakang alamiah secara holistik, memposisikan manusia sebagai alat penelitian, melakukan analisis data secara induktif, lebih mementingkan proses daripada hasil. Sumber data primer adalah para tenaga kependidikan yang berjumlah 6 orang di SMAN I Pagaran Tapah Darussalam. Dimana pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi yang pengamatannya secara langsung datang ke objek penelitian. Kemudian melalui wawancara langsung yang dilakukan terhadap narasumber, yang dalam hal ini adalah kepada 6 orang tenaga kependidikan di SMAN I Pagaran Tapah Darussalam.

Pengumpulan data dengan dokumentasi adalah dengan mengambil gambar berupa catatan mulai dari dokumen tertulis seperti peraturan, prosedur, dan standar pelayanan hingga rekaman visual seperti video atau foto, serta data statistik dan laporan. Analisis data menggunakan teknik triangulasi. Jenis triangulasi yang digunakan peneliti dalam penelitian ini menggunakan triangulasi teknik sebagai cara keabsahan data. Data tersebut diantaranya dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model Menurut Miles and Huberman (dalam Sugiyono, 2016:246) yaitu: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengembangan Kompetensi Pengetahuan

Pentingnya pengembangan kompetensi pegawai ditentukan oleh pentingnya pengetahuan yang dimiliki pegawai. Pentingnya pengetahuan dari pegawai dimaksudkan untuk dapat meningkatkan kemampuan dan pengetahuan kerja dalam hal memberikan pelayanan publik. Para pegawai yang diberi peluang untuk meningkatkan pengetahuan melalui jenjang pendidikan yang lebih tinggi untuk menghadapi dinamika kerja yang semakin maju dan berkembang, yang menuntut pegawai memiliki wawasan pengetahuan yang semakin luas. Adapun bentuk-bentuk penerapan peningkatan kompetensi pegawai dalam pengetahuan berupa adanya peluang yang diberikan kepada pegawai meningkatkan pendidikan formal ke jenjang yang lebih tinggi, adanya peluang yang diberikan kepada pegawai meningkatkan pendidikan non formal, kesesuaian disiplin ilmu dengan tugas atau pekerjaan yang diberikan dan berbagai pengalaman- pengalaman kerja yang dimiliki sehingga dapat meningkatkan kompetensi pegawai khususnya kompetensi pengetahuan. Hasil wawancara dengan informan pegawai tenaga kependidikan SMAN I Pagaran Tapah Darussalam bahwa:

“Dalam upaya meningkatkan pengetahuan, saya melanjutkan pendidikan ke jenjang S1 karena inisiatif sendiri, tidak ada tugas belajar. Saya hanya dikasih surat izin belajar untuk melanjutkan pendidikan” (Hasil Wawancara dengan Informan).

Upaya pengembangan kompetensi pengetahuan sudah terwujud sesuai dengan yang diharapkan, karena umumnya pegawai berusaha meningkatkan jenjang pendidikannya berdasarkan inisiatif, dan bukan berdasarkan peluang dari kebijakan organisasi untuk meningkatkan pengetahuan

pegawainya, dan hal ini menjadi motivasi atau dorongan bagi pegawai lain untuk meningkatkan kompetensi pengetahuan.

Pengembangan Kompetensi Keterampilan

Pentingnya pemberian keterampilan bagi pegawai tenaga kependidikan SMAN I Pagaran Tapah Darussalam, dimaksudkan untuk meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan publik. Dengan demikian seorang pegawai dituntut supaya dapat memiliki keterampilan atau *skill* tentang pekerjaannya. Hal ini dimaksudkan agar dapat menyelesaikan pekerjaannya menurut waktu yang telah ditentukan. Tingkat keterampilan yang dimiliki oleh seorang pegawai akan mempengaruhi kualitas dari pekerjaannya. Semakin terampil seorang pegawai maka semakin baik hasil pekerjaannya. Berkenaan dengan pengembangan keterampilan pegawai bagi tenaga kependidikan SMAN I Pagaran Tapah Darussalam, berikut ini diberikan hasil wawancara sebagai berikut:

“Kalau setahu saya, sudah ada kami mengikuti diklat teknis sesuai dengan diskripsi jabatan kami sebagai tenaga kependidikan dibidang masing-masing di SMAN I Pagaran Tapah Darussalam. Diklat teknis diberikan diari pihak Dinas Pendidikan Pasir Pangarian Rokan Hulu”. (Hasil Wawancara dengan Infoman).

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dipahami bahwa tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan pendidikan dan latihan (diklat) itu adalah meningkatkan tidak hanya aspek pengetahuan tetapi juga adalah keterampilan dan sikap untuk dapat melaksanakan tugas-tugas secara profesional dilandasi dengan kepribadian dan etika pegawai. Hal ini merupakan tujuan yang diharapkan dalam pengembangan keterampilan pegawai, namun belum seluruhnya pegawai diberikan peluang dikarenakan alokasi anggaran diklat masih terbatas, sehingga pegawai yang belum mengikuti diklat kadang-kadang menemukan adanya kesulitan dalam menghadapi tugas pokok dan fungsinya. Keterampilan merupakan kemampuan yang dibutuhkan untuk menjalankan serangkaian tugas, yang diperoleh melalui proses pelatihan dan pengalaman. Keahlian individu dapat diukur melalui kemampuan mereka dalam menjalankan tugas-tugas tertentu, seperti penggunaan peralatan, komunikasi yang efektif, atau penerapan strategi bisnis. Dengan demikian, keterampilan mencakup kemampuan untuk mengerjakan tugas tertentu, baik dari segi fisik maupun mental. (Safitri et al., 2024). Namun berdasarkan hasil wawancara yang lain diungkapkan sebagai berikut:

“Menurut sepengetahuan kami, Diklat yang dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan sudah sudah cukup bagus, tapi masih perlu adanya peningkatan supaya pagawai yang belum pernah mengikuti diklat teknis juga harus diikutkan” (Hasil wawancara dengan Informan). Hal tersebut menggambarkan bahwa pendidikan dan latihan yang dilaksanakan karena tuntutan pekerjaan yang mengharuskan adanya skill atau keahlian yang harus dimiliki oleh pegawai. Selain itu, hasil wawancara tersebut juga bermakna bahwa diklat yang dilaksanakan belum optimal karena masih ada pegawai yang belum pernah ikut diklat.

Pengembangan Kompetensi Sikap Pegawai

Pengembangan kompetensi sikap bagi pegawai dimaksudkan agar pegawai memiliki kecenderungan yang positif terhadap aktivitas kerjanya, maka kompetensi sikap pegawai perlu dikembangkan. Pengembangan kompetensi sikap pegawai, salah satunya dapat dilakukan dengan memberikan ceramah spiritual kepada kelompok pegawai. Perlakuan seperti ini sudah pernah dilakukan, sebagaimana hasil wawancara berikut ini bahwa:

“Kalau tentang kegiatan ceramah spiritual, di SMAN I Pagaran Tapah Darussalam ini juga pernah dilakukan tetapi masih kurang, kami sebagai pegawai diarahkan untuk ikut kegiatan ceramah spiritual di luar” (Hasil wawancara dengan Informan). Selanjutnya hasil wawancara dengan Informan SMAN I Pagaran Tapah Darussalam menyatakan bahwa:

“Menurut saya, kegiatan-kegiatan ceramah sangat penting dilakukan. khusus di di Sekolah ini, sudah pernah dilakukan tapi intensitasnya masih rendah. Kegiatan yang pernah dilakukan seperti ceramah agama, buka puasa bersama dan acara halal bihalal” (Hasil wawancara dengan Informan).

Hasil wawancara tersebut menjelaskan bahwa telah dilakukan upaya pengembangan kompetensi sikap pegawai pada tenaga kependidikan di SMAN I Pagaran Tapah Darussalam. Ceramah spiritual diberikan untuk membentuk pandangan pegawai dalam merespon tugas-tugas yang

dihadapinya setiap saat. Walaupun intensitasnya yang masih kurang tetapi diharapkan memiliki dampak positif terhadap kecenderungan perilaku positif pegawai baik terhadap dirinya maupun pada lingkungan sekitarnya.

Pembahasan

Pengembangan Kompetensi Pengetahuan

Pengembangan kompetensi pengetahuan pegawai sudah terwujud meskipun tanpa mendapat tugas belajar, mereka mampu meningkatkan kompetensi pengetahuan mereka berupa peningkatan pendidikan formal, atau dapat juga dilakukan dengan peningkatan pendidikan non formal, penyesuaian disiplin ilmu serta menambah pengalaman kerja pegawai. Hal tersebut senada dengan pendapat Mathis dan Jackson (2021,28) pengetahuan yaitu mencakup informasi yang dimiliki pegawai (apa yang mereka ketahui), cara mereka mengorganisasi informasi tersebut, dan strategi mereka untuk menggunakan informasi tersebut. Sehingga dengan adanya informasi yang dimiliki oleh pegawai, maka akan memudahkan pegawai melaksanakan suatu pekerjaan.

Pengembangan Kompetensi Keterampilan

Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan atau Diklat, sebagai bentuk pengembangan keterampilan pegawai sudah terlaksana, namun belum seluruhnya pegawai diberikan peluang dikarenakan alokasi anggaran diklat masih terbatas, sehingga pegawai yang belum mengikuti diklat terkadang masih menemukan kendala dalam memeikan pelayanan publik. Keterampilan pegawai dalam melaksanakan tugas sangat dibutuhkan dalahal pelayanan publik.

Keahlian individu dapat diukur melalui kemampuan mereka dalam menjalankan tugas-tugas tertentu, seperti penggunaan peralatan, komunikasi yang efektif, atau penerapan strategi bisnis. Dengan demikian, keterampilan mencakup kemampuan untuk mengerjakan tugas tertentu, baik dari segi fisik maupun mental (Safitri et al., 2024).

Pengembangan Kompetensi Sikap Pegawai

Pemberian ceramah agama kepada pegawai sebagai perwujudan pelaksanaan pengembangan kompetensi sikap pegawai adalah hal yang sangat penting, karena nilai-nilai agama dipandang dapat menjadi bagian yang sangat penting dalam bersikap dan berperilaku etis bagi seorang individu dan pada gilirannya akan memengaruhi kinerja seorang pegawai dalam hal memberikan pelayanan publik. Pada sisi lain, pegawai yang kurang disiplin dalam pekerjaannya sudah diberikan teguran baik lisan maupun teguran tertulis dan sebaliknya pegawai yang memiliki kinerja yang baik diberikan penghargaan. Hal tersebut dilakukan supaya pegawai memiliki sikap yang dapat mendukung tujuan organisasi agar tercapai secara efisien dan efektif.

KESIMPULAN

Pengembangan kompetensi pegawai dalam hal pengetahuan pegawai dilakukan melalui peningkatan pendidikan formal seperti dari tingkat pendidikan pegawai dari SMA menjadi S-1 dan yang sudah S-1 diberikan peluang untuk lanjut pada program S-2. Pengembangan keterampilan pegawai dilaksanakan berupa diklat teknis. Tidak semua pegawai mengikuti diklat tersebut. Pegawai yang diberi peluang untuk mengikuti diklat dilihat dari pangkat golongan dan masa kerja pegawai. Tidak semua pegawai diikutkan dalam pelaksanaan pendidikan dan latihan karena kurangnya alokasi anggaran yang dialokasikan untuk diklat. Pengembangan kompetensi pegawai ditinjau dari segi pengembangan kompetensi pada aspek sikap pegawai ditunjukkan dengan adanya latihan mandiri, kegiatan kerohanian, bimbingan, hukuman, dan insentif.

Saran

Penulis menawarkan rekomendasi berikut berdasarkan hasil berbagai simpulan di atas: 1) Hendaknya Pihak Sekolah dalam hal ini SMAN I Pagaran Tapah Darussalam membuat analisis kebutuhan pegawai sebagai pedoman dalam penyusunan pengembangan kompetensi pegawai sehingga dapat membuat program-program yang lebih jelas dalam pengembangan kompetensi pegawai; 2) Hendaknya pihak sekolah menambah anggaran pengembangan kompetensi pegawai khususnya bagi tenaga kependidikan, agar dapat membantu mendanai pegawai yang melanjutkan

pendidikan formal lanjutan karena pegawai merupakan investasi organisasi; 3) Hendaknya pihak sekolah dapat melakukan pendekatan secara intens dengan melakukan komunikasi secara terbuka, kepada Dinas Pendidikan agar dikla-diklat bagi pegawai dapat diselenggarakan di Pasir pangaraian khususnya SMAN I Pagaran Tapah Darussalam dengan mendatangkan Widyaswara dari Pusat sehingga lebih efisien dan dapat menampung lebih pegawai untuk mengikuti diklat guna percepatan pengembangan kompetensi pegawai.

DAFTAR REFERENSI

- Abdi, W. J., & Rasmansyah, R. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan PT. Christalenta Pratama. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(3), 1-9.
- Darmawan, D, Anjanarko, TS, Masithoh, N (2023) *Transformasi Pelayanan Publik: Memahami Peran Kompetensi Pegawai Kecamatan Dan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Publik*, Jurnal Ilmiah Satyagraha, Vol 6. No. 2, <http://www.ejournal.universitasmahendradatta.ac.id/index.php/satyagraha/article/view/858>
- Dessler, Gary (2019). *Teori Manajmen dan Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. 15th Edition, New Jersey. Pearson Pretice Hall, Inc.
- Enny Habibah (2022), *Evaluasi Implementasi Pengembangan Kompetensi Pegawai Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Dengan Model Cipp*, Knowledge: Jurnal Inovasi Hasil Penelitian Dan Pengembangan VOL. 2 NO. 3. <https://doi.org/10.51878/knowledge.v2i3.1648>
- Fauzi, F., & Siregar, M. H. (2019). *Pengaruh Kompetensi Dan Kinerja Karyawan Terhadap Pengembangan Karir Di Perusahaan*. *Journal of Entrepreneurship, Management and Industry*, 2(1), 9-2
- Hardiansyah, (2019) *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan. Implementasinya)*, *Konsep Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gavamedia
- Jundia, HS, Sarwono, EE, Puji Lestari, DS (2023), *Analisis Peningkatkan Kualitas Kompetensi Aparatur Pemerintah Dan Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance Di Jawa Tengah*, *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)*, Vol. 12 No. 2, <https://doi.org/10.31959/jm.v12i2.1530>
- Lase, Y dan Ndraha, AB (2023), *Evaluasi Kebutuhan Pelatihan Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara (Asn) Di Pengadilan Negeri Gunungsitoli*, *Jambi Unsrat Volume 10 Nomor 3*, <https://doi.org/10.35794/jmbi.v10i3.52456>
- M, Abdul (2022), *Pengembangan Kompetensi Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat Di Kantor Camat Kecamatan Sape Kabupaten Bima*, <http://repository.ummat.ac.id/id/eprint/5903> 15 November 2022
- Mathis dan Jackson. (2021). *Pengembangan Produksi dan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada
- Moleong, Lexy J.. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Safitri, N. A., Ilmiawan, M. F., Islami, D., Khadavi, M., & Ansori, M. I. (2024). *Pelatihan dan Pengembangan Untuk Meningkatkan Keterampilan Karyawan Era Digital*. *Jurnal Riset Dan Inovasi Manajemen*, 2(2), 95–110. <https://doi.org/10.59581/jrim-widyakarya.v2i2.3288>
- Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan. Implementasi* (Cetakan ke). Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tadjuddin. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia Birokrasi Publik*. Yogyakarta: Penerbit Lukman Offset Bekerjasama Dengan Yayasan Pembaruan Administrasi Publik Indonesia.