

ANALISIS DAMPAK PENERAPAN KEBIJAKAN PELATIHAN PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR CAMAT MORO'O KABUPATEN NIAS BARAT

Pria Mansyah Zalukhu^{1*}, Syah Abadi Mendrofa², Yamolala Zega³, Sukaaro Waruwu⁴

Alamat: Jl. Karet No.30, Ps. Gn. Sitoli, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Fakultas Ekonomi Universitas Nias

*Penulis Korespondensi: priaman02@gmail.com, syahabadi.mendrofa@gmail.com, zyamolala@gmail.com,
sukawaruwu414@gmail.com

Abstract This study aims to analyze the impact of the implementation of employee training policies on improving service quality and identify the inhibiting factors in the Moro'o District Office, West Nias Regency. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through in-depth interviews, observations, and documentation studies. The results of the study show that the implementation of the training policy has not been running optimally and has not had a significant impact on improving the quality of public services. The form of training that is carried out is still general socialization, unstructured, and lacking in depth. The main inhibiting factors are budget limitations, less interesting and interactive methods of delivering materials, and weak support for the implementation of training results in the work environment. Based on these findings, it is recommended that the Moro'o District Office design a training program that is more structured, sustainable, and in accordance with the real needs of employees, and supported by adequate budget allocation and participatory training methods.

Keywords: The Impact of Training Policy Implementation and Service Quality.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak penerapan kebijakan pelatihan pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambatnya di Kantor Kecamatan Moro'o, Kabupaten Nias Barat. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan kebijakan pelatihan belum berjalan secara optimal dan belum memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Bentuk pelatihan yang dilaksanakan masih bersifat sosialisasi umum, belum terstruktur, dan kurang mendalam. Faktor utama penghambatnya adalah keterbatasan anggaran, metode penyampaian materi yang kurang menarik dan interaktif, serta lemahnya dukungan implementasi hasil pelatihan di lingkungan kerja. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar Kantor Kecamatan Moro'o merancang program pelatihan yang lebih terstruktur, berkelanjutan, dan sesuai dengan kebutuhan riil pegawai, serta didukung oleh alokasi anggaran yang memadai dan metode pelatihan yang partisipatif.

Kata Kunci: Dampak Penerapan Kebijakan Pelatihan dan Kualitas Pelayanan.

1. LATAR BELAKANG

Dalam era pemerintahan yang semakin menuntut akuntabilitas dan kualitas layanan publik, peran sumber daya manusia (SDM) aparatur menjadi sangat krusial. Kantor Camat sebagai ujung tombak pelayanan administrasi pemerintahan di tingkat kecamatan memiliki tanggung jawab langsung untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah kepada seluruh lapisan masyarakat. Namun demikian, upaya peningkatan kualitas layanan tidak dapat

dipisahkan dari kemampuan dan kompetensi SDM yang ada di dalamnya. Kebijakan pelatihan menjadi salah satu instrumen strategis untuk meningkatkan kapabilitas pegawai sehingga dapat berkontribusi optimal dalam memenuhi harapan masyarakat.

Pelatihan adalah suatu usaha yang terencana untuk memfasilitas pembelajaran tentang pekerjaan yang berkaitan dengan pengetahuan, keahlian dan perilaku oleh pegawai. pelatihan adalah setiap usaha untuk memperbaiki performansi pekerja pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggung jawabnya, atau satu pekerjaan yang ada kaitannya dengan pekerjaannya.

Menurut Aini N. & Subiyantoro, (2024), pelatihan merupakan serangkaian aktivitas individu dalam meningkatkan keahlian dan pengetahuan secara sistematis sehingga mampu memiliki kinerja yang profesional di bidangnya. Pelatihan adalah proses pembelajaran yang memungkinkan pegawai melaksanakan pekerjaan yang sekarang sesuai dengan standar.

Menurut Mardia, dkk (2023), pelatihan dapat dilakukan untuk berbagai tujuan, seperti untuk mengatasi kekurangan keterampilan atau pengetahuan, mengembangkan keterampilan baru, mempersiapkan karyawan untuk peran baru, atau meningkatkan kesadaran tentang isu-isu tertentu dalam organisasi. Pelatihan yang efektif harus didesain dengan baik dan berfokus pada keterampilan dan pengetahuan yang relevan dengan pekerjaan. Selain itu, pelatihan juga harus memberikan kesempatan bagi peserta pelatihan untuk berlatih dan mempraktikkan keterampilan yang dipelajari serta dukungan organisasi untuk menerapkan keterampilan yang dipelajari di tempat kerja.

Kebijakan pelatihan di kantor camat memiliki peran penting dalam meningkatkan kapasitas dan profesionalisme aparatur pemerintahan tingkat kecamatan. Melalui pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan, pegawai dapat memahami tugas dan tanggung jawabnya dengan lebih baik, mengikuti perkembangan regulasi, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, pelatihan juga mendorong terciptanya inovasi dalam tata kelola pemerintahan, memperkuat koordinasi antarbagian, dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan warga. Dengan demikian, kebijakan pelatihan bukan hanya investasi sumber daya manusia, tetapi juga fondasi bagi terciptanya pemerintahan yang bersih, efektif, dan terpercaya di tingkat lokal.

Menurut Suwastika W. K., dkk (2023), kebijakan pelatihan adalah strategi organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan pelatihan, merancang program, dan mengevaluasi hasilnya guna meningkatkan produktivitas kerja. Tujuan utama dari kebijakan ini adalah meningkatkan produktivitas kerja dengan memastikan karyawan memiliki keterampilan yang relevan dengan

tuntutan pekerjaan. Selain itu, kebijakan pelatihan juga berperan dalam membangun budaya belajar (learning culture) dan adaptasi terhadap perubahan teknologi, terutama di era transformasi digital seperti saat ini.

Oleh karena itu, kebijakan pelatihan bukan sekadar kegiatan birokrasi, melainkan sebuah instrumen strategis yang berorientasi pada peningkatan kapasitas individu maupun kelembagaan. Pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan memungkinkan aparatur untuk memahami standar pelayanan publik, menguasai teknologi informasi sebagai penunjang layanan digital, serta mengasah keterampilan komunikasi dalam menghadapi masyarakat yang semakin kritis dan beragam kebutuhannya. Dengan demikian, investasi dalam pelatihan pegawai menjadi prasyarat penting dalam menciptakan pelayanan publik yang cepat, tepat, responsif, dan berorientasi pada kualitas pelayanan yang baik.

Meskipun demikian, hingga kini pelaksanaan kebijakan pelatihan pegawai di berbagai instansi pemerintahan masih diwarnai kendala yang menghambat tercapainya hasil optimal. Keterbatasan anggaran, ketidaksesuaian materi pelatihan dengan kebutuhan nyata pegawai, serta minimnya koordinasi antar unit kerja sering menjadi penyebab utama. Akibatnya, fokus program lebih tertuju pada jumlah peserta daripada memastikan bahwa konten yang disampaikan benar-benar relevan dan dapat diaplikasikan di lapangan.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, terutama pada tingkat kecamatan yang menjadi salah satu instansi yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Sebagai garda terdepan, kecamatan memainkan peran strategis dalam merepresentasikan wajah pemerintah, sehingga mutu pelayanannya sangat menentukan citra dan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan secara keseluruhan. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh kompetensi, integritas, serta profesionalisme aparatur sipil negara (ASN) yang terlibat di dalamnya. Aparatur yang cakap, beretika, dan mampu beradaptasi dengan dinamika kebutuhan masyarakat akan mendorong terciptanya layanan yang efektif, efisien, dan humanis.

Terciptanya kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat akan menciptakan kepuasan terhadap layanan. Kepuasan layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara pegawai ASN dan masyarakat yang menerima layanan dan memberikan dasar yang baik bagi terciptanya kepuasan pelayanan bagi masyarakat.

Kebijakan pelatihan pegawai di Kantor Camat Moro'o memegang peranan krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan tersedianya program pelatihan yang

terstruktur mulai dari peningkatan kompetensi teknis, kemampuan berkomunikasi, hingga pemahaman prosedur birokrasi pegawai dapat melaksanakan tugasnya dengan lebih cepat, tepat, dan ramah. Melalui penerapan kebijakan pelatihan yang konsisten, Kantor Camat Moro'o tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga membangun reputasi instansi sebagai lembaga yang responsif, akuntabel, dan berorientasi pada hasil.

Kebijakan pelatihan pegawai seharusnya menjadi pendorong peningkatan kualitas pelayanan, namun penerapannya di Kantor Camat Moro'o masih belum efektif. Meskipun pada Maret 2024 telah dilaksanakan pelatihan berupa sosialisasi komunikasi pelayanan, hasilnya belum signifikan dalam memperbaiki kinerja aparatur. Hal ini terlihat dari berbagai keluhan masyarakat, seperti lambannya proses pelayanan, kurangnya transparansi informasi dan sikap pegawai yang kurang ramah. Kondisi ini menunjukkan bahwa kebijakan pelatihan pegawai belum berjalan optimal, sehingga tidak mampu mengubah perilaku pegawai secara nyata. Selain itu, lemahnya implementasi kebijakan disiplin dan tata tertib turut memperparah masalah ini. Dengan demikian, terdapat kesenjangan antara tujuan pelatihan yang diharapkan dengan realitas pelayanan yang masih jauh dari memuaskan..

2. KAJIAN TEORITIS

Kebijakan merupakan seperangkat prinsip dan tindakan yang disusun secara sistematis oleh pemerintah atau organisasi sebagai pedoman dalam pengambilan keputusan untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Pratama Y., dkk (2023) dan Gustiana R. (2022), kebijakan berfungsi sebagai instrumen perubahan sosial yang mencakup proses perencanaan, implementasi, dan evaluasi secara berkelanjutan agar mampu menjawab permasalahan publik secara efektif dan adaptif. Dengan demikian, kebijakan tidak hanya menjadi aturan formal, tetapi juga arah tindakan yang terukur dan berorientasi pada pencapaian tujuan organisasi maupun kepentingan masyarakat.

Pelatihan merupakan proses pembelajaran yang terencana dan sistematis untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap individu agar mampu melaksanakan tugas secara efektif. Tamaulina, dkk (2023), Pasaribu A. (2025), serta Rahadi D. R., dkk (2023) menyatakan bahwa pelatihan berperan penting dalam pengembangan sumber daya manusia, peningkatan kinerja, serta kesiapan individu dalam menghadapi perubahan tuntutan kerja dan perkembangan teknologi. Oleh karena itu, pelatihan dipandang sebagai investasi strategis organisasi dalam meningkatkan kompetensi dan produktivitas karyawan.

Kebijakan pelatihan merupakan kerangka strategis yang dirancang oleh organisasi atau pemerintah untuk mengarahkan pelaksanaan pelatihan secara terstruktur dan berkelanjutan. Amelia et al. (2023), Mardia, dkk (2023), dan Monalisa, dkk (2023) menjelaskan bahwa kebijakan pelatihan berfungsi sebagai pedoman dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program pelatihan agar selaras dengan kebutuhan organisasi dan dinamika lingkungan kerja. Kebijakan pelatihan yang efektif diharapkan mampu menghasilkan sumber daya manusia yang kompeten, adaptif, dan berkontribusi optimal terhadap peningkatan kinerja organisasi serta kualitas pelayanan..

3. METODE PENELITIAN

Menurut Hardani, dkk (2020), pendekatan penelitian kualitatif merupakan keseluruhan cara atau kegiatan dalam suatu penelitian yang dimulai dari perumusan masalah sampai membuat kesimpulan. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan peneliti adalah Pendekatan kualitatif dimana Pendekatan kualitatif dapat digunakan peneliti untuk menganalisis dampak penerapakan kebijakan pelatihan pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor camat Moro'o, kabupaten Nias barat. Metode kualitatif dipilih dalam penelitian ini karena pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam proses dan persepsi individu terhadap penerapan kebijakan pelatihan dalam meningkatkan kualitas pelayan. Pendekatan kualitatif lebih menekankan pada makna dan interpretasi subjektif dari pengalaman para informan, yaitu Camat, pegawai, staf, dan pemangku kepentingan lainnya. Melalui wawancara mendalam, peneliti dapat menggali wawasan yang lebih kaya dan mendalam tentang persepsi dan dinamika yang mungkin tidak terukur.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Data diperoleh melalui wawancara dengan informan kunci, informan utama, dan informan pendukung di Kantor Camat Moro'o. Analisis dilakukan melalui tahapan reduksi data, pengkodean, pengelompokan kategori, penarikan tema, serta triangulasi antar-informan untuk memastikan konsistensi temuan. Tema utama yang muncul meliputi perencanaan pelatihan, jenis pelatihan, pemilihan peserta, dampak pelatihan, dan faktor penghambat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perencanaan pelatihan telah mengacu pada kebutuhan pelayanan dan evaluasi kinerja, serta melibatkan koordinasi dengan dinas terkait. Informan kunci menyatakan pelatihan disusun berdasarkan kebutuhan pelayanan dan evaluasi kinerja, dengan fokus pada kelemahan komunikasi publik dan teknologi informasi. Temuan ini diperkuat oleh informan utama yang menyampaikan bahwa pegawai turut dilibatkan melalui analisis kebutuhan dan evaluasi kinerja. Namun, partisipasi pegawai belum sepenuhnya optimal karena tidak semua usulan dapat direalisasikan, sebagaimana disampaikan informan pendukung bahwa sebagian masukan ditindaklanjuti tetapi tidak menyeluruh. Secara umum, perencanaan sudah berbasis kebutuhan, tetapi belum sepenuhnya sistematis dan terukur dalam penerjemahan kebutuhan menjadi program yang spesifik.

Tema berikutnya adalah jenis pelatihan, yang dominan pada dua aspek: komunikasi pelayanan publik dan teknologi informasi. Semua kelompok informan konsisten menyebut dua bidang ini sebagai prioritas karena masih terdapat keluhan masyarakat terkait keramahan, responsivitas, serta efektivitas layanan berbasis digital. Akan tetapi, implementasinya dinilai terbatas karena pelatihan cenderung berupa sosialisasi singkat (sekitar dua jam) melalui presentasi PowerPoint dengan sesi tanya jawab singkat. Model ini menyebabkan kedalaman materi rendah dan ruang praktik minim, sehingga pembelajaran tidak kuat untuk mendorong perubahan perilaku kerja.

Temuan penting lainnya ialah pemilihan peserta pelatihan yang dilakukan tanpa seleksi. Pelatihan bersifat wajib bagi seluruh pegawai karena formatnya sosialisasi, sehingga tidak ada pemetaan kebutuhan per individu maupun pelatihan khusus untuk penguatan pelayanan publik atau digitalisasi. Kondisi ini berdampak pada rendahnya ketepatan sasaran: pegawai dengan kebutuhan kompetensi berbeda menerima materi yang sama, sementara kesenjangan keterampilan spesifik tidak ditangani secara terarah.

Dari aspek dampak pelatihan, hasil penelitian menunjukkan bahwa perubahan pascapelatihan belum signifikan. Evaluasi dilakukan secara informal melalui observasi, tetapi keluhan masyarakat masih muncul dan kebiasaan kerja lama tetap dominan. Informan kunci menyatakan bahwa antusiasme peserta hanya terlihat saat pelatihan, namun penerapannya lemah ketika kembali ke rutinitas. Informan utama juga menegaskan dampak pelatihan belum terasa secara menyeluruh, meskipun sebagian pegawai mulai mencoba menerapkan teknik komunikasi atau prosedur standar. Informan pendukung menilai

manfaat pelatihan masih minim karena materi terlalu umum dan metode penyampaian kurang menarik sehingga sulit diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari.

Hambatan utama pelatihan mencakup tiga hal yang saling terkait, yaitu keterbatasan anggaran, metode pembelajaran yang monoton/teoritis, dan minimnya tindak lanjut pascapelatihan. Anggaran yang terbatas menyebabkan pelatihan tidak rutin dan berkelanjutan. Di sisi lain, metode penyampaian dinilai kaku, satu arah, kurang interaktif, serta tidak memberi ruang praktik atau pendalaman, sehingga peserta cepat lupa. Ketidadaan pendampingan/follow-up memperlemah transfer pembelajaran dari pelatihan ke kinerja.

Pembahasan

Temuan penelitian menunjukkan adanya kesenjangan antara desain pelatihan yang ideal dan implementasi di lapangan. Secara konsep, pelatihan yang efektif perlu dirancang sistematis, relevan, partisipatif, serta memberi ruang praktik dan evaluasi untuk memastikan pembelajaran berubah menjadi perilaku kerja (Mardia dkk., 2023). Namun, hasil penelitian memperlihatkan bahwa pelatihan masih didominasi sosialisasi singkat dengan metode presentasi satu arah, sehingga transfer pembelajaran lemah dan berdampak minim terhadap kualitas pelayanan. Kondisi ini menjelaskan mengapa keluhan masyarakat masih muncul meskipun tema pelatihannya relevan.

Jika dibandingkan dengan ketentuan pengembangan kompetensi ASN, pelatihan dalam jabatan semestinya mencakup penguatan kompetensi teknis, fungsional, dan kepemimpinan sesuai jenjang/jabatan. Namun di Kantor Camat Moro'o, pelatihan tidak terdiferensiasi berdasarkan kebutuhan jabatan dan tidak ada pemilihan peserta berbasis gap kompetensi. Akibatnya, pelatihan kurang tepat sasaran dan tidak fokus pada kelompok pegawai yang paling membutuhkan penguatan kompetensi tertentu.

Dari sisi sumber daya, keterbatasan anggaran menjadi faktor struktural yang paling menentukan. Aribowo & Wijonarko (2023) menekankan pentingnya dukungan biaya agar pelatihan dapat berjalan efektif dan berkelanjutan, termasuk penyediaan fasilitas, instruktur, metode, dan evaluasi. Dalam penelitian ini, keterbatasan dana tidak hanya mengurangi frekuensi pelatihan, tetapi juga membatasi kualitas metode (interaktif/praktik) serta meniadakan tindak lanjut pascapelatihan. Dengan demikian, masalah pendanaan berpengaruh langsung pada desain dan mutu program, yang kemudian berdampak pada rendahnya perubahan kinerja pegawai.

Secara keseluruhan, penelitian ini memperlihatkan bahwa persoalan utama bukan pada relevansi topik pelatihan (komunikasi dan TI sudah tepat), melainkan pada format

pelatihan yang terlalu dangkal, tidak berbasis pemetaan gap individu, evaluasi tidak terukur, dan tidak adanya mekanisme penguatan pascapelatihan. Temuan ini selaras dengan hasil wawancara lintas informan yang menunjukkan konsistensi masalah pada metode dan keberlanjutan program.

Agar pelatihan berdampak nyata pada kualitas pelayanan, organisasi perlu menerapkan pelatihan berbasis kebutuhan yang lebih terukur melalui pemetaan kesenjangan kompetensi per jabatan/individu, lalu menetapkan peserta secara selektif sesuai prioritas layanan. Metode pelatihan perlu dialihkan dari sosialisasi satu arah menjadi pembelajaran interaktif berbasis praktik (simulasi pelayanan, role play komunikasi, studi kasus layanan digital), disertai evaluasi terukur dan tindak lanjut seperti coaching, monitoring, serta penilaian perubahan perilaku kerja. Dari sisi tata kelola, penguatan alokasi anggaran dan kemitraan dengan dinas/instansi pelatih dapat menjadi strategi untuk menjamin keberlanjutan program, meningkatkan kualitas instruktur, dan memperluas variasi model pelatihan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Pelaksanaan pelatihan di Kantor Camat Moro'o menunjukkan perencanaan yang sudah mengacu pada kebutuhan pelayanan dan evaluasi kinerja serta melibatkan pegawai, namun implementasinya masih terbatas karena pelatihan didominasi sosialisasi singkat tanpa seleksi peserta dan tanpa diferensiasi materi. Dampak pelatihan terhadap peningkatan kualitas pelayanan belum signifikan karena metode yang kurang interaktif, materi yang tidak mendalam, evaluasi yang tidak terukur, dan ketiadaan tindak lanjut pascapelatihan. Hambatan utama adalah keterbatasan anggaran, metode pelatihan yang monoton/teoritis, serta minimnya follow-up sehingga transfer pembelajaran ke praktik kerja tidak berjalan optimal.

b. Saran

- 1) Pemerintah Kecamatan Moro'o perlu memperkuat desain kebijakan pelatihan agar lebih berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Perencanaan pelatihan sebaiknya tidak hanya berbasis evaluasi kinerja dan keluhan masyarakat, tetapi juga dilengkapi dengan pemetaan kesenjangan kompetensi (gap competency) per jabatan/ruang kerja, sehingga prioritas pelatihan menjadi lebih jelas dan terukur.

- 2) Pelaksanaan pelatihan perlu ditingkatkan dari pola sosialisasi satu arah menjadi pembelajaran yang interaktif dan aplikatif, misalnya melalui simulasi pelayanan, role play komunikasi, studi kasus keluhan masyarakat, serta praktik penggunaan sistem layanan digital. Materi pelatihan yang selama ini relevan (komunikasi publik dan teknologi informasi) perlu diperdalam dalam beberapa sesi bertahap agar peserta tidak hanya memahami konsep, tetapi juga mampu menerapkannya dalam pekerjaan.
- 3) Pemilihan peserta pelatihan disarankan menggunakan pendekatan selektif berbasis kebutuhan, terutama untuk pelatihan yang bersifat teknis dan digitalisasi. Pelatihan wajib untuk seluruh pegawai dapat tetap dilakukan untuk materi umum, namun perlu ditambah pelatihan khusus bagi pegawai yang bertugas di front office/layanan langsung dan operator layanan berbasis teknologi.
- 4) Evaluasi pascapelatihan perlu dibuat lebih terstruktur melalui indikator yang jelas, seperti perubahan perilaku pelayanan, kecepatan layanan, tingkat kesalahan administrasi, dan penurunan keluhan masyarakat. Selain itu, perlu ada tindak lanjut pascapelatihan berupa pendampingan (coaching), supervisi berkala, serta pemberian umpan balik agar transfer pembelajaran ke praktik kerja berjalan konsisten.

DAFTAR REFERENSI

- Abdullah K., Jannah M., Aiman U., Hasda S., Fadilla Z., Taqwin, Masita, Ardiawan K. N., S. M. E. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif. In Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Amelia, D., Setiaji, B., Jarkawi, J., Primadewi, K., Habibah, U., Peny, T. L., Rajagukguk, K. P., Nugraha, D., Safitri, W., Wahab, A., Larisu, Z., & Dharta, F. Y. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif. In Metpen. <https://penerbitzaini.com/>
- Andriani L., Basri M., M. (2020). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Marobo Kabupaten Muna. Jurnal Administrasi Negara, Politik-Pemerintahan & Hubungan Internasional, 6(2), 56–62.
- Arianto B. & Rani. (2024). Teknik Wawancara dalam Metoda Penelitian Kualitatif. (Issue December). Borneo Novelty Publishing. https://www.academia.edu/126569391/Teknik_Wawancara_Dalam_Metoda_Penelitian_Kualitatif<https://www.academia.edu>
- Aribowo H., Wijonarko G., & S. F. A. (2023). Manajemen Sumber Daya Manusia penerbit Perpustakaan Nasional.

- Darmastuti & Arif M. (2023) Manajemen Pelatihan Dan Pengembangan. Widina Bhakti Persada Bandung
- Devi K. T. N. & Suwirmayanti L. G. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Citra Kantor Camat Kuta Selatan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 16(2), 384–394. <https://doi.org/10.51903/e-bisnis.v16i2.1273>
- Durotul Y., Karta S. & Retno D. L. (2025) Manajemen Pelatihan Sumber Daya Manusia. CV. Eureka Media Aksara
- Fiantika F. R., Wasil M., Jumiayati S., Honesti L., Wahyuni S., Mouw E., Jonata, Mashudi I., Hasanah N., Maharani ., Ambarwati K., Noflidaputri R., Nuryami, W. L. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In Metodologi Penelitian Kualitatif. In Rake Sarasin (Issue March). PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Gamal A., Kartika M. G., P. W. & R. A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Bengkel Motor SMS Surabaya. *Jurnal Ekonomi, Majajemen, Akutansi*, 4(3), 5823–5832. <https://doi.org/10.54066/jikma.v2i4.2315>
- Gustiana R., H. T. & F. A. (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (SUATU KAJIAN LITERATUR REVIEW ILMU MANAJEMEN SUMBER Sumber Daya Manusia. *Jurnal Ekonomi Sistem Informasi*, 3(6), 657–666.
- Hanum N., Rahmi R. S., Aflah D., Ferdiansyah & Hanoselina Y., H. R. F. (2024). Analisis Peran Etika Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Padang Utara , Kota Padang *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik. Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik*, 02(02), 505–512.
- Hardani, Andriani H., Ustiawaty J., Utami E. F., Istiqomah R.R., Fardani R. A., Sukmana D. J., A. N. H. (2020). Metode Penelitian Kualitatif. In CV. Pustaka Ilmu Group (Vol. 5, Issue 1).
- Harefa R. H. P., Harefa P., W. E. & N. A. B. (2024). Analisis Peran Pelatihan dan Pengembangan dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Desa Fodo Kecamatan Gunungsitoli Selatan Kota Gunungsitoli. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial (JMIPS)*, 5(4), 1364–1376. <https://dinastirev.org/>
- Helpiastuti S. B., Hendrayady A., Setyawaty I., Sarinah L., Awaludin D. T., Ardianshyah T., Nurdin N. H., & O. E. B. (2024). Manajemen Pelayanan Umum. Widina Media Utama.
- Hulzannah M. & Adni D. F. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir. *Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 8(4), 1509–1518. <https://doi.org/10.47080/progress.v3i1.761>
- Krishna A. &, & Sudarmayasa I. W. (2020). Kualitas Pelayanan Jasa Akomodasi. In Ideas Publishing.
- Mardia, Fitrianna N., Simarmata N. I. P., Hasibuan A., Pratikna R. N., Sopotra D., Estiani, Sihotang D. O., Akxa, H. U. T. (2023). Pelatihan dan Pengembangan SDM penerbit Kita Menulis (Issue November). <https://www.researchgate.net/publication/375962241>
- Milda &, & Rijali S. (2023). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukam Pada Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong. *Jurnal JAPB*, 6(1), 258–267. <http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB>

- monalisa, riswanto a., thata a. r., zahara a. e., judijanto l., nurchayati, boari y., riswanto a., burhanudin j., muwarni i., purwoko, pertiwi s., dewi l. k. c. (2023). Strategi Pemasaran (Mengukir Sukses Melalui Strategi Pemasaran Terbaik). In Jurnal Pemasaran (Issue December). <https://www.researchgate.net/publication/376457319>
- Murniarti E. (2024). Analisis Kebijakan Pendidikan Penerbit Widina Media Utama.
- Murti A., & Darmastuti (2023). Pelatihan dan Pengembangan. In Widina Bhakti Persada Bandung.
- Narayan A., Fajrin H. M., Albari P. K., S. M. Z. (2025). Peran Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) Dalam Meningkatkan Service Quality Dalam Kinerja Perusahaan. Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen, 4(1), 145–153.
- Nashrullah M., Maharani O., Rohman A., Fahyuni E. F., Nurdyansyah, & U. R. S. (2023). Metodologi Penelitian Pendidikan (Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian, Dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data) Penerbit UMSIDA Press. In Metodologi Penelitian Pendidikan (Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian, Dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data). <https://doi.org/10.21070/2023/978-623-464-071-7>
- Nasution A. B. (2023). Metode Penelitian Kualitatif. In Etika Jurnalisme Pada Koran Kuning : Sebuah Studi Mengenai Koran Lampu Hijau (Vol. 16, Issue 2). Harfacreative.com.
- Nur' Aini, S. S., & Subiyantoro, H. (2024). Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Volume Penjualan Pada Produksi Konveksi Tas Fooboo Store di Kecamatan Ngunut. Jurnal Ekonomi Bisnis Antartika, 2(2), 127–135. <https://doi.org/10.70052/jeba.v2i2.457>
- Nurhalifah & Munaroh. (2025). Pengaruh Kemampuan Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Ciruas Kabupaten Serang. Jurnal Master Manajemen, 3(1), 117–122.
- Nurhaliza D. & Alamsyah A. (2025). Analisis Pelatihan Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada CV. Gema Abhipraya (Rasi Coffe). Jurnal Maneksi, 14(01), 213–219. <https://repository.uniska-bjm.ac.id/692/1/15310194.pdf>
- Pasaribu A., S. N. S. & H. J. (2025). Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Sibolga Sambas. Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen, 3(2), 44–55. <https://doi.org/10.33395/jmp.v12i2.13167%0Ae-ISSN>
- Pratama Y., Suharyat Y., Laily N., Hidayati U., Sari J., Martoatmodjo G. W., Mahfudoh, Irmayani W. D., Setyorini N., Supriyati. Karmila M., Hendrowati T. Y., Yuningsih E., Hakim M. L., & J. H. (2023). Pengembangan Sumber Daya Manusia. In CV. Eunike Media Aksara (Issue Juli).
- Rachman A., Hania, Yochanan E., Samalangi A. I., P. H. (2024). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D Penerbit CV. Saba Jaya Publisher.
- Rahadi D. R., Saputra S., Hati P. C., F. M. (2023). Pelatihan & Pengembangan Karyawan (Issue January).
- Rahadi D. R., Saputra S. Hati P. S. (2023) Pelatihan & Pengembangan Karyawan. CV. Lentera Ilmu Madani.

- Rahmadana M. F., Mawati A. T., Siagian N., Perangin M. A., Refelino J., tOJIRI m. y., Siagian V., Nugraha N. A., Manullang S. O., Silalahi M. N., S. M. H. N. & B. S. (2020). Pelayanan Publik Penerbit Yayasan Kita Menulis.
- Rotiqoh I. & Zulhawati. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatis Dan Campuran. In Pustaka Pelajar. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Safitri L. A. & Hasan D. (2025). Pengaruh Pelatihan Kerja Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sustraco Adikreasi. Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial, 6(2), 1457–1464. <https://doi.org/10.32493/arastirma.v1i2.12365>
- Sahir S. H. (2021). Metodologi Penelitian Penerbit KBM Indonesia.
- Septiani S., Munir S., Lestari D. F., Ramadhani, Chakim M. H. R., Lazuardini a. d., Sudrajat Y., Annas M., Budiman D., Haryanto, Noerhatini P., Ernawati, Sirojudin H. A., Wahida A., Maulidizen A., Yusman F. N., N. F. (2024). Manajemen Pelatihan dan Pengembangan Karyawan. In PT. Sada Kurnia Pustaka (Issue December).
- Sufyati H. & Faizi. (2025). Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. Eureka Media Aksara.
- Suwastika W. K., Budiman, Casriyanti, Megawati I., Rahman R. S., Franky N.S., Nasution Y., Aurelia P. N., Rahmawati, Girikallo A. S., Adhitya W. R., Suryani U., H. H. (2023). Buku Ajar Manajemen Pemasaran Bisnis (Issue July 2023).
- Tamaulina, Sembring, Wahyono D., Angkejaya O. W., Aji L. J., L. R. Y. (2023). Metodologi Penelitian. In Sustainability (Switzerland) (Vol. 11, Issue 1). http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Wahyuni H. C. & Sulistiyowati W. (2020). Pengendalian Kualitas Industri Manufaktur Dan Jasa. In Umsida Press.
- Widiastuti I. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Penerbit. In PT. Mafy Media Literasi Indonesia. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>
- Yani A. (2023). Implementasi Kebijakan Pelatihan Dan Pengembangan Pegawai DI Dinas Pendidikan Kabupaten X: Evaluasi Dan Tantangan. 07(02), 1–23.
- Yatimah D., Sasmita K., & L. R. D. (2025). Manajemen Pelatihan Sumber Daya Manusia (Vol. 2).
- Zein M. H. M. (2020). Optimalisasi Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan: Sebuah Studi tentang Efisiensi dan Kepuasan Masyarakat. Journal of Administrative and Social Science, 1(1), 01–07. <https://doi.org/10.55606/jass.v1i1.1024>