ABSTRAK

Lilisnawati, 2026. Pengembangan SDM dalam Meningkatan Kualitas Pelayanan pada Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara. Tesis Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar, dibimbing oleh Dr. Ismail Rasulong, S.E., M.M. dan Dr. Sri Andayaningsih, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengembangan sumber daya manusia (SDM) yang diterapkan, pengembangan SDM yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan, serta kondisi SDM di Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas Sekretaris Camat, pejabat struktural, staf, dan masyarakat sebagai penerima layanan. Analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana melalui kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan SDM telah dilaksanakan melalui peningkatan pendidikan, pendidikan dan pelatihan, bimbingan teknis, pembinaan pimpinan, pembelajaran di tempat kerja (*learning by doing*), serta peningkatan kemampuan teknologi informasi. Namun, pelaksanaannya belum optimal karena masih terdapat ketidaksesuaian antara latar belakang pendidikan dan jabatan, pemerataan pelatihan yang belum maksimal, serta keterbatasan anggaran pengembangan kompetensi. Pengembangan SDM yang efektif dilakukan melalui integrasi pendidikan, pelatihan, dan pengembangan kompetensi secara berkelanjutan, yang didukung penempatan pegawai sesuai kompetensi, pembinaan, evaluasi kinerja, dan peningkatan kemampuan menghadapi digitalisasi pelayanan publik. Kondisi SDM secara umum berada dalam kategori baik, ditunjukkan oleh kemampuan adaptasi teknologi, profesionalisme, kedisiplinan, responsivitas, dan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan. Hal ini diperkuat oleh peningkatan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dari 90,83 pada Semester I Tahun 2024 menjadi 90,94 pada Semester II Tahun 2025.

Disimpulkan bahwa pengembangan SDM berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Diperlukan pengembangan yang terencana, berkelanjutan, berbasis kompetensi, didukung anggaran memadai, pemerataan pelatihan, serta penempatan pegawai sesuai kompetensi.

Kata Kunci: Pengembangan SDM, Pendidikan, Pelatihan, Kompetensi, Kualitas Pelayanan Publik.