

Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Dili

Pascoela Noronha Martins, Sudarmo

Program Studi Ilmu Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret
Email: pascoelanmartins@student.uns.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini, untuk mengetahui dan menganalisis Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah Dili. Masalah tersebut dilatarbelakangi oleh meningkatnya kebutuhan masyarakat yang akan mendapatkan pelayanan publik, tapi sumber daya manusia yang tersedia, dilihat belum cukup dan mampu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dibidang pelayanan publik. Permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini yakni: Bagaimana strategi pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada pemerintah daerah Dili. Dengan menggunakan teori strategi pengembangan sumber daya manusia menurut Jons: Pelatihan, Pendidikan, Pembinaan, Rekrutmen, dan perubahan sistem. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pengembangan SDM dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Pemerintah Daerah Dili dilakukan dengan mencoba program pendidikan pengembangan dan pelatihan dengan memberi izin studi kepada staf untuk melanjutkan pendidikan di universitas-universitas Timor Leste, berdasarkan pada keterampilan dan kemauan staf untuk belajar, serta kembali ke layanan pemerintah daerah setelah menyelesaikan studi, dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja dan profesionalisme, dan mencapai kualitas pelayanan publik sesuai harapan masyarakat. Dari sini dapat disimpulkan bahwa pemerintah daerah Dili telah menyusun berbagai program pendidikan dan pelatihan dan mengeluarkan izin belajar bagi staf untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat untuk terwujudnya *good governance* dalam sistem pemerintahan Timor-Leste

Kata Kunci: Dili Timor Leste; Kualitas Pelayanan Publik; Pengembangan SDM

Abstract

The purpose of this study was to identify and analyze the Human Resource Development Strategy to Improve the Quality of Public Services in the Dili Regional Government. This problem is motivated by the increasing need for people who will get public services, but the available human resources are seen as insufficient and able to meet the needs of the community in the field of public services. The problems that will be examined in this research are: What is the strategy for developing human resources to improve the quality of public services in the Dili local government. By using the theory of human resource development strategy according to Jons, 1928 in Sarwono: Training, Education, Coaching, Recruitment, and system change. The results showed that the HR development strategy in improving the quality of public services in the Dili Regional Government was carried out

by trying development and training education programs by giving study permits to staff to continue their education at Timor Leste universities, based on the skills and willingness of staff to learn, and return to local government services after completing studies, with the aim of improving performance and professionalism, and achieving public service quality according to community expectations. From this it can be concluded that the Dili local government has compiled various education and training programs and issued study permits for staff to improve their skills and abilities to improve the quality of public services in accordance with community expectations for the realization of good governance in the Timor-Leste government system.

Keywords: Dili Timor Leste; Human Resources Development; Quality of Public Service

Pendahuluan

Pemerintah daerah sebagai lembaga penyedia dan penyelenggara pelayanan publik, untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat dibidang pelayanan publik, perlu sumber daya manusia yang berkualitas. Sumber daya manusia (SDM) secara sederhana merupakan orang yang bekerja dan berfungsi sebagai aset organisasi atau perusahaan yang dapat dihitung jumlahnya dan sumber daya manusia merupakan potensi yang menjadi motor penggerak organisasi/perusahaan (Nawawi, 2003). Setiap organisasi pemerintah baik tingkat provinsi maupun daerah memerlukan penataan organisasi sumber daya manusia agar organisasinya dapat berjalan secara sistematis dan efisien. Tanpa didukung oleh sumber daya manusia, sistem yang telah disusun sebaik apapun tidak berarti banyak bagi keberadaan sebuah organisasi tersebut.

Sumber daya manusia merupakan motor penggerak utama dalam suatu organisasi maupun birokrasi suatu pemerintahan. Oleh karena itu setiap organisasi memiliki tugas untuk meningkatkan potensi dari SDM yang mereka miliki. Adapun salah satu cara yang dilakukan organisasi dalam rangka meningkatkan potensi SDM adalah dengan melakukan pengembangan kapasitas sumber daya manusia. Menurut (Saasa, 2007) pengembangan kapasitas sumber daya manusia pada dasarnya berkaitan dengan penyediaan tenaga kerja terlatih untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan masyarakat untuk memperoleh kemakmuran yang lebih besar melalui pembangunan kemampuan produktif.

Salah satu daerah yang memerlukan pengembangan sumber daya manusia adalah Pemerintah Daerah Kota Dili, Timor Leste. Pemerintah Kota Dili sebagai pusat pemerintahan di Timor Leste belum mampu memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat yang mana salah satu faktor penyebabnya adalah rendahnya kualitas sumber daya manusia yang ada di Pemerintah Kota Dili. Rendahnya kualitas sumber daya manusia tentu dapat mempengaruhi kinerja dari organisasi tersebut. Suatu organisasi apabila memiliki kualitas sumber daya yang rendah tentu memiliki produktivitas kerja yang rendah pula sehingga kebutuhan

dari masyarakat akan pelayanan publik tidak dapat terpenuhi dengan baik. Permasalahan yang di hadapai Pemerintah Kota Dili adalah sumber daya yang dimiliki tidak memiliki pendidikan yang cukup. Hal tersebut diuraikan dari tabel di bawah ini:

Table 1.1 Pegawai Pemerintah Kota Dili berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Bagian	Jumlah Pegawai	Tingkat Pendidikan			
			SMA	SARJANA	MASTER	DOKTOR
1.	Administrasi Umum	5	1	2	2	
2.	Administrasi Keuangan	5	3	2		
3	Kepegawaian	5	3	2		
4	Bagian Logistik	5	3	2		
5	Perencanaan Pembangunan	5	2	2	1	
6	Manajemen Pasar	10	7	3		
7	Kebersihan	10	9	1		
8	Pelayanan Kartu Tanda Penduduk	5	4	1		
	J u m l a h	49	33	15	3	

Sumber: sekretariat sumber daya manusia Kota Dili

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bawah pegawai dari Pemerintah Kota Dili sebanyak 33 orang memiliki tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA). Kurangnya pengetahuan dan keterampilan menjadi permasalahan utama rendahnya kualitas pelayanan publik di Kota Dili. Peneliti telah melakukan wawancara pra-survey terhadap beberapa masyarakat pengguna layanan di Pemerintah Kota Dili mereka berpendapat bawah layanan yang diberikan lambat khususnya dalam pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk. Selain itu kurangnya sarana dan prasaran menjadi salah satu faktor pengahambat lainnya. Tidak tersedianya layanan berbasis online dan tidak adanya pemanfaatan teknologi digital turut menghambat layanan yang ada. pemanfaatan teknologi digital yang minim disebabkan karena kurangnya pemahaman pegawai akan perkembangan dan pemanfaatan teknologi.

Temuan lain yang berhasil peneliti temukan di lokasi penelitian yang menyebabkan proses pelayanan publik belum mencapai kualitas karena:

(1) Pemerintah Daerah Dili sebagai pusat pelayanan administrasi publik belum menyusun program rencana pengembangan kemampuan SDM yang terpadu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tidaknya rencananya pembangunan SDM secara terpadu menjadi salah satu faktor rendahnya kualitas pelayanan publik di Kota Dili. Perlunya rencana pengembangan aktif dan rutin bagi SDM agar kualitas pelayanan publik dapat meningkat. (2) Sumber daya manusia sebagai pelayan publik pada pemerintah Daerah Dili sebanyak 49 orang sebagai pelayan publik dengan memiliki tingkat pendidikan sekolah lanjutan atas dinilai masih kurang kemampuan untuk bekerja sebagai pelayan publik yang cerdas dan trampil. (3) Pemerintah Daerah Dili hanya memiliki 50 *unit* komputer sebagai sarana dan prasarana untuk mendukung pelayanan sehingga dinilai belum mencapai kualitas pelayanan publik sesuai harapan masyarakat ditambah dengan ketidakmampuan pegawai dalam mengoperasikan perangkat IT menjadi permasalahan utama. (4) Sumber Daya Manusia sebagai tenaga teknik hanya berjumlah 5 orang, yang berfungsi sebagai pengontrol sarana pendukung belum sesuai dengan kemampuan yang dimiliki sehingga dalam proses pelayanan ada gangguan teknik akan menghambat proses pelayanan. (5) Program pendidikan dan latihan untuk memperbaiki kekurangan dibidang teknik belum terprogram dengan baik. (6) Sistem pelayanannya belum memberikan kemudahan karena sumber daya manusia sebagai pelayan publik belum memiliki kesadaran sebagai pelayan publik disebabkan oleh tingkat pendidikan sekolah lanjutan tingkat atas pada masing-masing unit pelayanan yang masih lebih banyak.

Maka dari itu penelitian ini akan mencoba mengkaji terkait bagaimana strategi pengembangan sumber daya manusia di Pemerintah Kota Dili. Kebaruan dalam penelitian ini adalah secara empiris dan lokasi belum ditemukan penelitian serupa khususnya dalam mengkaji strategi pengembangan sumber daya manusia di Pemerintah Daerah Kota Dili. Maka dari itu guna mengkaji permasalahan tersebut peneliti mengambil judul **“Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Dili”** .

Metode

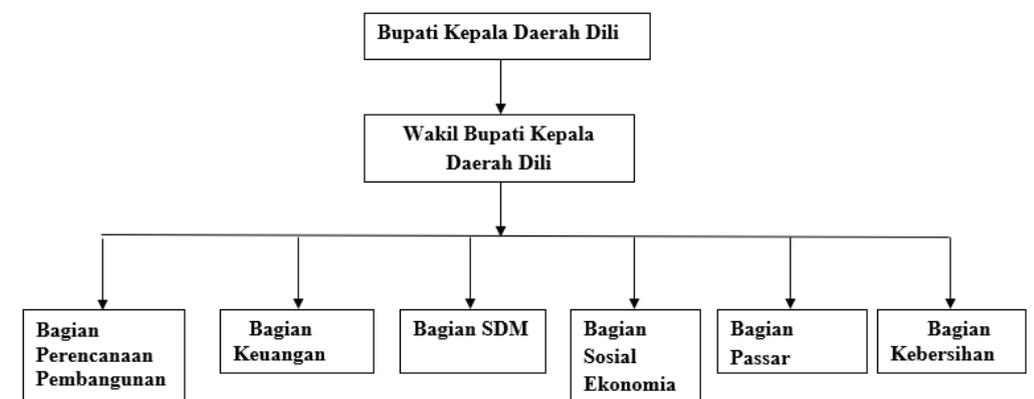
Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif-analitik. Metode tersebut berfungsi untuk mendeskripsikan objek yang diteliti melalui data yang telah dikumpulkan. Pendekatan ini dipilih karena penelitian ini berusaha menggambarkan bagaimana strategi pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kota Dili dan juga menganalisis lebih dalam terkait apakah strategi yang dilakukan telah berusaha mencapai dari indikator dari pemberdayaan. Data diperoleh melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Informan yang dipilih diantaranya adalah Bupati, wakil Bupati,

Direktur SDM, dan Masyarakat. Sedangkan sumber data dokumentasi berasal dari kegiatan wawancara. Validitas data yang digunakan yaitu dengan triangulasi teknik dan sumber. Teknis analisis data yang digunakan yaitu model interaktif milik Miles dan Huberman.

Hasil dan Pembahasan

A. Profil Pemerintah Daerah Kota Dili

1. Struktur Organisasi Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Pemberdayaan Masyarakat



Gambar3.2 Struktur Pemerintah Kota Dili

Sumber: Pemerintah Daerah Kota Dili 2016-2021

2. Visi dan Misi Pemerintah Daerah Kota Dili

Visi: “Menciptakan pelayanan publik yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat kota Dili.”

Misi: Merencanakan dan melaksanakan pembangunan daerah yang meliputi semua aspek kehidupan guna menciptakan masyarakat kota Dili yang adil dan makmur.

B. Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia

Strategi pengembangan sumber daya manusia pada Pemerintah Daerah Kota Dili merupakan cara-cara yang ditempuh Pemerintah Kota Dili untuk meningkatkan profesionalisme dan kualitas dari pegawai yang dimilikinya. Tujuan dengan adanya strategi pengembangan ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di Pemerintah Kota Dili. Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam bab sebelumnya bahwa kualitas sumber daya manusia sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik dari suatu instansi atau organisasi. Menurut John untuk menganalisis strategi pengembangan sumber daya manusia dari suatu organisasi perlu memperhatikan lima aspek yaitu pelatihan, pendidikan, pembinaan, sistem rekrutmen dan perubahan sistem

yang ada pada instansi tersebut. Melalui lima aspek tersebut kita dapat mengetahui bagaimana suatu organisasi melakukan pengembangan atau perbaikan pada sumber daya manusia yang dimilikinya.

1. Pelatihan

Pemerintah Daerah kota Dili sebagai penyelenggara pelayanan di bidang administrasi publik perlu menyusun prosedural dan perlu memahami tugas dan fungsinya, memberdayakan stafnya melalui pelatihan dan pendidikan guna memperbaiki kekurangan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang berkuaitas.

Unit administrasi sumber daya manusia menyusun rencana strategi pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan diberbagai program sesuai kebutuhan pemerintah daerah untuk meningkatkan kemampuan karyawan seperti:

- a. Pelatihan kapasitas pegawai pemerintah daerah kota Dili,
- b. Pelatihan teknik informatika
- c. Pelatihan untuk para pimpinan unit tentang pengelolaan urbanisasi.
- d. Pelatihan tentang persiapan pelaksanaan desentralisasi pemerintah daerah
- e. Pelatihan tentang kepemimpinan
- f. Pelatihan tentang administrasi perkantoran
- g. Pelatihan tentang manajemen keuangan negara
- h. Pelatihan tentang menyusun laporan pertanggungjawaban keuangan daerah.
- i. Pelatihan tentang etika pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa telah terdapat beberapa pelatihan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kota Dili seperti pelatihan Pelatihan kapasitas pegawai pemerintah daerah kota Dili; Pelatihan teknik informatika; Pelatihan untuk para pimpinan unit tentang pengelolaan urbanisasi.; Pelatihan tentang persiapan pelaksanaan desentralisasi pemerintah daerah; Pelatihan tentang kepemimpinan; Pelatihan tentang administrasi perkantoran; Pelatihan tentang manajemen keuangan negara; Pelatihan tentang menyusun laporan pertanggungjawaban keuangan daerah.; Pelatihan tentang etika pelayanan publik. Pelatihan yang dilaksanakan tersebut belum optimal dikarenakan kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung, kurangnya anggaran untuk melaksanakan pelatihan yang optimal, dan kurangnya tenaga ahli di Kota Dili untuk melaksanakan pelatihan tersebut. Selain itu dapat diketahui bahwa pelatihan yang sangat dibutuhkan saat ini adalah pelatihan penggunaan teknologi berbasis digital karena pada masa pandemi teknologi digital memegang peran yang sangat penting dalam proses pelayanan publik.

2. Pendidikan

Pemerintah Daerah kota Dili sebagai penyelenggara pelayanan di bidang administrasi publik perlu menyusun prosedural dan perlu memahami tugas dan fungsinya, memberdayakan stafnya melalui pelatihan dan pendidikan guna memperbaiki kekurangan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang berluaitas. Unit administrasi sumber daya manusia menyusun target keterampilan yang harus dimiliki para SDM untuk meningkatkan kemampuan karyawan pemerintah daerah yaitu:

- a. keterampilan berpikir kritis dan kemauan untuk bekerja keras
- b. kreativitas,
- c. kolaborasi
- d. pemahaman antarbudaya
- e. komunikasi
- f. penggunaan computer
- g. kemampuan belajar mandiri

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa telah terdapat beberapa program pendidikan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kota Dili seperti program pendidikan IT bagi pegawai pemerintah daerah kota Dili, untuk para pimpinan unit tentang pengelolaan urbanisasi pembekalan tentang persiapan pelaksanaan desentralisasi pemerintah daerah: pembekalan tentang kepemimpinan, administrasi perkantoran: pembekalan tentang manajemen keuangan negara; penyusunan laporan pertanggungjawaban keuangan daerah: pembekalan tentang etika pelayanan publik yang telah dilaksanakan tetapi belum optimal dikarenakan kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung, kurangnya anggaran untuk melaksanakan pembelajaran yang optimal, dan kurangnya tenaga ahli di Kota Dili untuk melaksanakan program tersebut.

3. Pembinaan

Pemerintah Daerah kota Dili sebagai penyelenggara pelayanan di bidang administrasi publik berperan penting dalam menetapkan program-program strategis untuk menghasilkan tenaga kerja yang berkualitas dan siap memasuki pasar tenaga kerja. Pembinaan dan pengembangan masyarakat khususnya generasi muda. Sebagai penunjang utama dalam roda pembangunan, pemberdayaan generasi muda diharapkan mampu menciptakan generasi yang kreatif, inovatif dan berdaya saing tinggi. Karakteristik generasi muda ini diharapkan dapat berkontribusi dan memenangkan persaingan global.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa telah terdapat beberapa program pembinaan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kota Dili seperti workshop seminar serta program

pendidikan IT yang akan dilaksanakan bagi pegawai pemerintah daerah kota Dili dan dalam melaksanakan konsep pembinaan hendaknya didasarkan pada hal-hal yang efektif dan pragmatis dalam arti dapat memberikan solusi terbaik terhadap permasalahan yang dihadapi, dan pragmatis dalam arti fakta-fakta yang ada didasarkan pada kenyataan, sehingga mereka berguna karena mereka dapat diterapkan dalam praktek.

4. Rekrutmen

Pemerintah Daerah kota Dili sebagai penyelenggara pelayanan di bidang administrasi publik berperan penting dalam proses perekrutan karyawan yang berpotensi karena proses pembentukan sekelompok pelamar dengan kualitas terbaik ditentukan dari proses pemilihan. Perekrutan yang efektif akan menunjukkan peluang kerja kepada orang-orang yang kemampuan dan keterampilannya memenuhi spesifikasi pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu unit SDM di Pemerintah Kota Dili menjelaskan sebagai berikut: "Ada dua metode rekrutmen yang dilaksanakan dalam merekrut pegawai baru, yaitu metode rekrutmen internal dan metode rekrutmen eksternal. Metode rekrutmen internal meliputi penempatan kerja, inventaris keterampilan, lowongan pekerjaan, dan rekomendasi karyawan. Metode rekrutmen dari luar termasuk dari lembaga pendidikan, penggunaan iklan dan agen atau pencari kerja dan proses perekrutan para calon pegawai masih belum memenuhi kebutuhan masyarakat publik hal ini di karenakan tingkat pendidikan dan kecakapan di bidang teknologi informasi yang belum memadai.

5. Perubahan Sistem

Organisasi pemerintah sebagai entitas kelompok dengan latar belakang yang bermacam - macam baik dengan tujuan sosial, politik, budaya niscaya akan adanya perubahan pola kerja agar tetap bertahan di era yang serba cepat ini. Kecepatan system kerja harus segera disesuaikan agar permintaan oleh masyarakat dapat disediakan dengan sesuai.

Pemerintah Timor-Leste sebagaimana tantangan tersebut atas mau tidak mau memang perlu menyesuaikan system kerja agar result yang didapat sesuai dengan target yang hendak dicapai. Kecepatan tersebut harus teap memperhatikan aspek aspek baik kesehatan, Keselamatan, Keamanan dan Lingkungan serta regulasi yang ada. erdasarkan jawaban dari Direktur dapat diketahui bahwa Perubahan sistem harus mengikuti perkembangan zaman dan mendukung proses digitalisasi. Hal tersebut divalidasi oleh pernyataan dari Bupati Kota Dili sebagai berikut: Proses digitalisasi pada proses - proses yang repetitisi dengan formula yang sudah eksisting tentunya bisa mengurai lamanya waktu penyelesaian sebuah aktivitas. Sepanjang system kerja tersebut sudah dinyatakan sah dan valid telah mempertimbangkan aspek tersebut diatas maka

proses digitalisasi tersebut dapat segera dilakukan. Agar sistem kerja Pemerintahan Timor-Leste dapat dilakukan digitalisasi hal ini dapat dengan melalui proses perubahan dari konvensional menuju pada sistem kerja yang digital dengan syarat ketentuan, kondisi demografi pegawai, varian kebutuhan masyarakat atau lingkungan dan lainnya sebagainya. Akurasi sebuah aktivitas yang didesain oleh sistem kerja sangat dipengaruhi oleh validitas ketersediaan bank data.

C. Strategi Pengembangan

Dalam meningkatkan kinerja yang baik bagi pegawai perlu diadakannya Pengembangan sumberdaya manusia untuk mewujudkan tujuan dari Sebuah organisasi. Pengembangan sumberdaya manusia harus dilakukan Secara terencana dan berkesinambungan karena melalui pengembangan ini Pegawai dapat meningkatkan pengetahuan serta sikap dan perilakunya. Sehingga menuntut setiap organisasi untuk melakukan pengembangan Sumberdaya manusia. Menurut Noe (dalam Sudarmanto, 2015:229), “pengembangan Merupakan pendidikan formal, pengalaman kerja, hubungan interpersonal Atau penilaian personality serta kemampuan untuk membantu pegawai Mempersiapkan masa depan.” Searah dengan pendapat diatas, Bernadin (dalam Sudarmanto, 2015:229) mengemukakan bahwa: “Pengembangan merupakan kesempatan pembelajaran yang didesain untuk membantu karyawan dapat berkembang.” Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pengembangan merupakan suatu yang bersifat konseptual, teknis, dan teoritis dan dijalankan berdasarkan prosedur yang terorganisir dan sistematis. Pengembangan merupakan kegiatan merubah keadaan tertentu sehingga pegawai diharapkan lebih berkembang melalui proses perencanaan, pengorganisasian dan pembinaan dengan dimaksud menjadi lebih baik dari kompetensi yang sebelumnya.

D. Analisis

Kualitas pelayanan harus mencakup lima dimensi yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Tjiptono dan Chandra, 2011:133) yaitu bukti fisik (tangibles), reliabilitas (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Tjiptono (2012:54) menyebutkan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada penerima layanan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan institusi jasa. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan sebuah institusi jasa untuk memahami dengan seksama harapan penerima layanan serta kebutuhan mereka. Kebutuhan masyarakat terhadap layanan publik membutuhkan aparat publik yang memiliki kualitas SDM memadai. Kualitas SDM adalah hal yang sangat penting dalam suatu organisasi sehingga memerlukan pengelolaan dan pemanfaatan secara optimal supaya mampu mencapai tujuan organisasi. Hal tersebut dibutuhkan

supaya terwujud keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan dan kemampuan organisasi. Keberhasilan ataupun kegagalan suatu organisasi tergantung dari kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Sumber daya manusia (SDM) adalah aset yang utama dalam suatu organisasi karena sangat menentukan berhasil atau tidaknya organisasi dalam mencapai tujuan. Salah satu upaya yang dilakukan untuk memperoleh SDM yang diharapkan yaitu melalui pengembangan kualitas SDM yang didasarkan pada perhitungan kebutuhan sesuai dengan analisis jabatan dan analisis kebutuhan pegawai, agar memperoleh pegawai yang benar-benar memenuhi kualifikasi tertentu sesuai dengan kebutuhan organisasi (Hersona dalam Raymond et al, 2015:2 tersebut dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan yang baik berpengaruh terhadap kepuasan, tanpa adanya pelayanan yang tepat maka tidak akan timbul kepuasan. Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya SDM pada pemerintah daerah kota Dili diakibatkan oleh kurangnya sarana dan fasilitas yang disediakan oleh pemerintah sendiri terutama dari segi Pendidikan, serta kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya sekolah bagi masa depan seorang anak, kurangnya pelatihan pelayanan untuk masyarakat

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah bahwa terdapat beberapa aspek yang dilakukan Pemerintah Daerah Kota Dili untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang mana hal tersebut akan dijelaskan sebagai berikut: Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah bahwa terdapat beberapa aspek yang dilakukan Pemerintah Daerah Kota Dili untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang mana hal tersebut akan dijelaskan sebagai berikut: Dari teori John dapat menjadi acuan untuk mengembangkan program yang dapat meningkatkan SDM di daerah kota Dili. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pengembangan SDM dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Pemerintah Daerah Dili, Bupati selaku Kepala Daerah bersama pimpinan dan unit administrasi SDM, telah mencoba program pendidikan – pengembangan dan pelatihan. dalam berbagai bidang dan memberi izin studi kepada staf untuk melanjutkan pendidikan di universitas-universitas Timor Leste, tergantung pada keterampilan dan kemauan staf untuk belajar, serta kembali ke layanan pemerintah daerah setelah menyelesaikan studi, dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja dan profesionalisme, dan mencapai kualitas pelayanan publik sesuai harapan masyarakat.

Saran yang peneliti berikan antara lain:

1. Kepada pemerintah khususnya

Dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, diharapkan kepada jajaran pemerintahan kota Dili Kentara agar lebih memberikan semangat kepada masyarakat demi meningkatkan kota Dili yang maju dan sejahtera.

2. Kepala peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, saran yang dapat diberikan berkaitan dengan penelitian ini diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk menambah alat ukur.

Referensi

- Akhmad. 2016. Studi Pengembangan Kemampuan Sumber Daya Manusia Dalam Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Jeneponto. *Jurnal Administrasi Publik* vol. 6, no. 2.
- Dwiyanto. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik*. Cetakan ke III. Penerbit Gadjah Mada University Press.
- Elias. 2016. *Statistika Municipio Dili*.
- Gage. 2013. *Strategi Pelayanan Pelanggan*. Cetakan I, Diterbitkan oleh Tugu Publisher.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Cetakan I, Penerbit Gava Media.
- Hartatik. 2014. *Buku Praktis Mengembangkan Sumber Daya Manusia*. Cetakan I, Penerbit Laksana, Banguntapan Jogyakarta.
- Kadarisman. 2013. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke II, Penerbit PT.RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Kaswan. 2013. *Pelatihan dan Pengembangan untuk meningkatkan Kinerja SDM*. Cetakan ke II, Penerbit Alfabeta Bandung.
- Masdar dkk. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi untuk Pelayanan Publik*. Cetakan I, Penerbit Airlangga University Press.
- Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Cetakan ke 10, Dicetak oleh Sinar Grafika Offset.
- Mulyadi. 2018. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Cetakan III, Penerbit CV Alfabeta, Bandung.
- Priansa. 2014. *Perencanaan dan Pengembang SDM*. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Punna Mohram. 2014. *Pengaruh Kemampuan Sumber Daya Manusia Terhadap Pelayanan Publik (Studi Tentang KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya)*. Skripsi Universitas Teuku Umar.
- Ratminto dan Winarsih. 2014. *Manajemen Pelayanan*. Cetakan ke XII, Penerbit Pustaka Belajar, Yogyakarta.
- Riska Madogo. 2016. *Upaya Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Pulau Morotai Provinsi Maluku Utara Tahun 2016*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

- Rudi Rinaldi. 2012. Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara). *Jurnal Administrasi Publik*, vol.1, no.1.
- Soedarmayanti. 2014. *Manajemen Strategi*. Cetakan ke I, Diterbitkan oleh PT.Refika Aditama.
- Suryono. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Etika dan Standar Profesional Sektor Publik*. Cetakan I, Penerbit Universitas Brawijaya Press.
- Yuniarsih dan Suwatno. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke III, Penerbit Alfabeta Bandung.