

**PENGEMBANGAN SDM MELALUI PENINGKATAN KOMPETENSI  
DIKLAT TERHADAP PEGAWAI BAGIAN UMUM DAN  
KEPEGAWAIAN DI KANTOR OTORITAS BANDARUDARA WILAYAH  
I KELAS UTAMA**

**Inezia Elri Santi<sup>1</sup> dan Sri Yanthy Yosepha<sup>2</sup>**  
Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma  
*ielrisanti@gmail.com dan [sriy@unsurya.ac.id](mailto:sriy@unsurya.ac.id)*

**ABSTRAK**

Penelitian ini didasari oleh pengembangan sumber daya manusia melalui peningkatan kompetensi dalam rangka mewujudkan Pegawai Negeri Sipil yang berkompeten dalam penyelenggaraan pemerintahan di bidang administrasi kepegawaian. Hal ini dimaksudkan untuk mengkaji dan menganalisis pengembangan sumber daya manusia melalui peningkatan kompetensi di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah I Kelas Utama. Penelitian ini bersifat deskriptif, menggunakan pendekatan kualitatif secara induktif, dengan Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam penelitian ini terungkap bahwa Pelaksanaan Pengembangan Sumber Daya Manusia Melalui Peningkatan Kompetensi tergolong belum efektif, disebabkan oleh faktor yaitu Pengetahuan, Keterampilan dan Sikap/Perilaku Pegawai Negeri Sipil. Perlunya komitmen serta keinginan yang kuat Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah I Kelas Utama untuk memperhatikan pengembangan sumber daya manusia melalui peningkatan kompetensi Pegawai Negeri Sipil, untuk memenuhi standar kualitas PNS yang memiliki pengetahuan, keterampilan dan sikap/perilaku yang profesional.

Kata Kunci : Kompetensi; Pegawai Negeri Sipil; Pengembangan; Sumber Daya Manusia

**ABSTRACT**

*This research is based on the importance of developing human resources through increasing competence in order to realize competent Civil Servants in the administration of government in the field of personnel administration. This is intended to study and analyze the development of human resources through increasing competence in the Agency for Personnel and Human Resources Development at Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah I Kelas Utama. This research is descriptive, using an inductive qualitative approach, with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. In this study, it was revealed that the Implementation of Human Resource Development Through Competency Improvement was classified as not effective, caused by factors namely Knowledge, Skills and Attitudes/Behavior of Civil Servants. The need for commitment and a strong desire for the Personnel and Human Resources Development Agency of Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah I Kelas Utama to pay attention to human resource development through increasing the competence of Civil Servants, to meet the quality standards of civil servants who have professional knowledge, skills and attitudes/behaviors.*

*Keywords : Civil Servants; Competence; Development; Human Resources*

## PENDAHULUAN

Pengembangan adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, moral pegawai sesuai dengan kebutuhan jabatan. Salah satu tujuan pengembangan ialah meningkatkan produktivitas kerja. Pengembangan didasarkan pada fakta bahwa seorang pegawai membutuhkan serangkaian pengetahuan, keahlian dan kemampuan yang berkembang supaya bekerja dengan baik dalam melaksanakan tugas dan fungsinya selama kariernya. Persiapan karir jangka panjang dari seorang pegawai untuk serangkaian posisi inilah yang dimaksudkan dengan pengembangan pegawai. Sejalan dengan itu, pengembangan mempunyai lingkup yang luas. Sebagaimana mengutip pada jurnal milik Smith yang berjudul *Development: the growth or realization of a person ability through conscious or unconscious learning*". Hal ini berarti pengembangan meliputi seluruh aspek peningkatan kualitas pegawai. Pengembangan lebih terfokus pada kebutuhan jangka panjang umum organisasi. Hasilnya bersifat tidak langsung dan hanya dapat diukur dalam jangka panjang. Pelatihan diarahkan untuk memperbaiki prestasi kerja saat ini sedangkan pengembangan adalah untuk mengembangkan keterampilan untuk pekerjaan masa depan. [1]

Dalam tahap pengembangan pegawai, dua aspek kegiatan penting yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain, yakni kegiatan pelatihan dan kegiatan pengembangan sumber daya manusia itu sendiri. Kedua kegiatan tersebut dimaksudkan untuk mengembangkan kompetensi yang dimiliki pegawai agar dapat digunakan secara efektif. Kegiatan pelatihan dipandang sebagai awal pengembangan pegawai yaitu dengan diadakannya proses orientasi yang kemudian dilanjutkan secara berkelanjutan selama pegawai tersebut berada di dalam organisasi. Dalam Undang- Undang Nomor 5 Tahun 2014 Pasal 63 Ayat 4 tentang Aparatur Sipil Negara bentuk orientasi ini dilaksanakan melalui proses pendidikan dan pelatihan.

Pelatihan pada hakikatnya adalah proses pembelajaran. Oleh karena itu untuk melatih karyawan, dibutuhkan pengetahuan tentang bagaimana orang belajar.[2] Pada suatu organisasi yang memperhatikan produktivitas, pendidikan dan pelatihan merupakan fakta yang paling penting. Setiap orang didorong dan dilatih. Dalam hal ini belajar dan berlatih adalah proses tanpa akhir atau sepanjang hayat. Dengan pendidikan dan pelatihan, diharapkan setiap orang dapat meningkatkan keterampilan dan keahliannya. Tidak dapat dipungkiri bahwa orang yang terampil ditambah dengan motivasi kerja yang tinggi sangat berpengaruh terhadap produktivitas kerjanya. Pada pengaruh realisasi dalam lapangan pendidikan berbeda dengan pelatihan. Pelatihan bersifat spesifik dan manfaatnya langsung dapat di praktikan ditempat kerja sedangkan pendidikan bersifat umum dan manfaatnya tidak langsung sebagai saran menambah wawasan, ide dan pengetahuan teoritis. Tujuan pelatihan dan pengembangan karyawan yang telah dikemukakan diatas pada dasarnya dapat disimpulkan bahwa pada intinya tujuan pelatihan dan pengembangan yaitu untuk meningkatkan kemampuan karyawan baik secara afektif (sikap), kognitif (pengetahuan) dan psikomotoriknya (perilaku) serta mempersiapkan karyawan dalam menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi sehingga dapat mengatasi hambatan-hambatan yang sekiranya muncul dalam pekerjaan.[3] Proses pengembangan dan pengelolaan sumber daya manusia merupakan salah satu kunci kesuksesan dari perusahaan agar dapat meningkatkan persaingan dari perusahaan itu sendiri dan meningkatkan brand dari perusahaan tersebut. Pengelolaan sumber daya manusia dengan berdaya guna akan mampu mencapai tujuan organisasi. Secara operasional, tujuan organisasi mencakup pada tujuan masyarakat (*societal objective*), tujuan organisasi (*organization objective*), tujuan fungsi (*functional objective*), dan tujuan personal (*personal objective*) [4]. Suatu departemen sumber daya manusia harus memiliki kemampuan untuk mengembangkan, mempergunakan, dan memelihara sumber daya manusia supaya fungsi organisasi dapat berjalan dengan seimbang. Hal tentang sumber daya manusia, yang harus diperhatikan oleh manajemen sumber daya manusia adalah dengan memperhatikan tingkat keterampilan karyawan, kemampuan karyawan, dan kapabilitas manajemen dengan keterkaitannya dalam pembuatan strategi sumber daya manusia. Dengan mengetahui tingkat keterampilan dan kemampuan karyawan maka perusahaan dapat menentukan arah strategi sumber daya manusia. Tiga konsep utama dalam strategi sumber daya manusia mencakup pada keunggulan kompetitif, kapabilitas khusus, dan kesesuaian strategi. Konsep tersebut harus benar-benar diperhatikan supaya strategi yang dipilih atau ditetapkan oleh suatu perusahaan dapat berjalan dengan efektif[5].

Di era reformasi sekarang ini masalah yang dihadapi oleh lembaga pemerintah sangatlah kompleks. Salah satu permasalahannya yaitu dari Sumber daya manusia aparaturnya itu sendiri.

Aparatur Sipil Negara sebagai unsur utama penggerak dalam organisasi pemerintah mempunyai peranan dalam menentukan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan suatu Negara/Daerah. Bentuk implementasi dari Good Government atau pemerintahan yang baik adalah mewujudkan tata kelola pelayanan yang baik (*Good Governance*) pula. Peran Aparatur Sipil Negara sangat dibutuhkan khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang notabennya selaku pelayan masyarakat. Menurut Mohammad (2003) yang dikutip oleh Abdul Mahsyar (2011) mengatakan bahwa kualitas pelayanan tergantung pada aspek-aspek seperti pola pelaksanaannya, dukungan sumber daya manusia, dan manajemen kelembagaan. Dapat dikatakan bahwa dukungan sumber daya manusia juga mempunyai pengaruh penting dalam mengelola organisasi. Pemerintah disini harus mampu melayani masyarakat dengan adil, transparan dan tidak membebani masyarakat. Tugas dan fungsi utama seorang pemerintah adalah melayani (*service*) masyarakatnya. Sebagaimana dikemukakan juga oleh Kasmir (2003:216) yang dikutip oleh Abdul Mahsyar (2017) Pelayanan adalah setiap kegiatan yang berorientasi dalam memberikan kepuasan terhadap nasabah, melalui pelayanan yang diberikan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Sebagai aparatur Negara yang diatur dalam Undang-Undang No 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) menegaskan bahwa ASN merupakan profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah yang telah melakukan perjanjian kerja yang mengabdikan pada instansi pemerintah serta diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian yang diberikan amanah atau jabatan dalam pemerintahan serta di gaji berdasarkan Undang-undang. Sebagai mesinnya organisasi, tugas pokok dan fungsi ASN disini adalah untuk melayani masyarakat dengan baik sehingga diperlukan pelatihan peningkatan kompetensi. Oleh sebab itu, dapat dikatakan bahwa seorang Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah mesin penggerak dalam organisasi pemerintah untuk mengabdikan dan melayani masyarakat (Public) secara adil, jujur dan merata ke semua kalangan tanpa ada keberpihakan. Pegawai Negeri Sipil ini harus memiliki skill yang mumpuni sesuai dengan bidang yang digelutinya dan itu di dapatkan dari pelatihan teknis peningkatan kompetensi. Output dari Pelatihan Teknis ini akan secara otomatis memperbaharui keterampilan teknis yang dimiliki oleh pegawai sehingga pelatihan tersebut berdampak pada PNS yang berintegritas, dapat memanfaatkan sumber daya yang tersedia, memiliki prestasi kerja dan mempunyai rasa tanggungjawab yang penuh terhadap pekerjaannya.

Menurut Agustien & Soeling (2020) *organizational commitment dan happiness at work* hanya berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja yang dapat memediasi hubungan signifikan. Begitu juga saat hubungan antara *happiness at work* dengan kinerja pegawai dimediasi oleh motivasi kerja hasilnya memperlihatkan bahwa motivasi kerja berhasil memediasi hubungan secara signifikan. Maka dari itu kolaborasi maupun edukasi yang benar mampu meningkatkan kompetensi ASN dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat [6].

## **METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang bersifat deskriptif. Lokasi penelitian ini dilakukan pada Bidang Umum dan Kepegawaian Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah 1 Kelas Utama. Penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara bahwa dalam metode wawancara ada tiga bentuk yaitu: wawancara terstruktur, semi terstruktur, dan tidak terstruktur. Namun pada penelitian ini menggunakan wawancara semi terstruktur, serta melakukan observasi, dokumentasi dan menggunakan teknik analisis data dari Miles dan Huberman dalam yaitu pengumpulan data, penyajian data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan [7]

## **HASIL**

Setiap PNS harus memiliki kompetensi yang memadai baik kompetensi manajerial, sosial kultural maupun kompetensi teknis. Instansi pemerintah baik pusat maupun daerah dituntut untuk melakukan pengembangan kompetensi PNS yang bertujuan untuk mengembangkan kualitas pengetahuan, keterampilan dan perilaku pegawai sehingga dapat menjalankan tugas dengan baik. Pengembangan kompetensi PNS saat ini masih dilakukan secara parsial, bahkan lebih banyak dipergunakan sebagai syarat dalam pemenuhan kebutuhan jabatan. [8] Padahal, kebutuhan pengembangan kompetensi juga memegang peranan penting dalam pencapaian tujuan organisasi.

Dalam kajian ini dibahas mengenai integrasi pengembangan kompetensi PNS yang ada di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah 1 Kelas Utama di bagian Umum dan Kepegawaian, dengan mengambil sampel sebanyak 6 orang.

Tabel 1.1 Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Kantor Otoritas  
Bandar Udara Wilayah 1 Kelas Utama

No	Nama Jabatan	Pendidikan yang dimiliki	Pendidikan yang dipersyaratkan	Pendidikan Latihan
1	Kepala Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah 1 Kelas Utama	S2 Manajemen	Manajemen	General InstrukturCO.,F-27 Simulator , TB-10TypeRating , Ground Instruktur , Human Factor , ADUM/SEPALA ,RNP , LINC/Transponder , Pembinaan Mentaldan Fisik Kementerian Perhubungan , Reform Leader Academy
2	Kepala Bidang Tata Usaha	S1 Manajemen	Administrasi, Manajemen, Sosial Pemerintahan	Training Business English Communication Programme, Pengadaan Barang Jasa Pemerintah , Teknis Transportasi Tingkat IV (2017),
3	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	S1 Hukum	Manajemen	Training Diklat Keudaraan Tingkat Sarjana
4	Kepala Sub Bagian Rencana Keuangan	S1 Akuntansi	Akuntansi, Manajemen	Training Diklat Keudaraan Tingkat Sarjana
5	Bendahara	S1 Akuntansi	Akuntansi Manajemen	Training Diklat Keudaraan Tingkat Sarjana
6	Analisis Kepegawaian	S2 Manajemen	S1 /D4 bidang Manajemen/ Ekonomi/ Administrasi/ Psikologi atau bidang lain yang relevan dengan tugas jabatan	Training Diklat Keudaraan Tingkat Sarjana

Dengan data yang diperoleh secara acak, 80% jabatan pegawai Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah 1 Kelas Utama sesuai dengan Pendidikan yang dimiliki sehingga linear dengan tugas pokok yang dikerjakan di karenakan dalam program pengembangan harus dituangkan sasaran, kebijaksanaan prosedur, anggaran, peserta, kurikulum, dan waktu pelaksanaannya. Program pengembangan harus berprinsipkan pada peningkatan efektivitas dan efisiensi kerjamasing-masing karyawan pada jabatannya.

Program pengembangan karyawan hendaknya disusun secara cermat dan didasarkan kepada metode-metode ilmiah serta berpedoman kepada keterampilan yang dibutuhkan perusahaan saat ini maupun untuk masa depan. Pengembangan harus bertujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan supaya produktivitas kerjanya baik dan mencapai hasil yang optimal. Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia Setiap organisasi apapun bentuknya senantiasa akan berupaya dapat tercapainya tujuan organisasi yang bersangkutan dengan efektif dan efisien. Efisiensi maupun efektivitas organisasi sangat tergantung pada baik buruknya pengembangan sumber daya manusia atau anggota organisasi itu sendiri. Ini berarti bahwa sumber daya manusia yang ada dalam organisasi tersebut secara proporsional harus diberikan latihan dan pendidikan yang sebaik-baiknya, bahkan harus sesempurna mungkin. [9]

Pengembangan pada umumnya lebih bersifat filosofis dan teoritis, dibandingkan dengan kegiatan pelatihan. Selain itu pengembangan lebih diarahkan untuk golongan manajer, sedangkan program pelatihan ditujukan untuk golongan non manajer. Meskipun keduanya ada perbedaan, namun perlu disadari bahwa baik latihan (training) maupun pengembangan (development) keduanya menekan peningkatan keterampilan ataupun kemampuan dalam human relations. Dari uraian di atas jelas, bahwa tujuan organisasi atau perusahaan akan dapat tercapai dengan baik apabila karyawan dapat menjalankan tugasnya dengan efektif dan efisien. Sehingga untuk itu usaha pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi/perusahaan yang bersangkutan sangatlah diperlukan. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan, bahwa tujuan pengembangan sumber daya manusia termaksud adalah untuk memperbaiki efektivitas dan efisiensi kerja mereka dalam melaksanakan dan mencapai sasaran program-program kerja yang telah ditetapkan. Perbaikan efektivitas dan efisiensi karyawan dapat dicapai dengan meningkatkan: pengetahuan, keterampilan dan sikap karyawan terhadap tugas-tugasnya. Tujuan pengembangan karyawan adalah untuk memperbaiki efektivitas kerja karyawan dalam mencapai hasil-hasil kerja yang telah ditetapkan. Perbaikan efektivitas kerja dapat dilakukan dengan cara memperbaiki pengetahuan karyawan, keterampilan karyawan maupun sikap karyawan itu sendiri terhadap tugas-tugasnya. Pengembangan karyawan bertujuan dan bermanfaat bagi perusahaan, karyawan, konsumen, atau masyarakat yang mengkonsumsi barang/jasa yang dihasilkan perusahaan.

Pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek memanfaatkan prosedur yang sistematis dan terorganisir, dimana personil non manajerial mempelajari kemampuan dan pengetahuan teknis untuk tujuan tertentu. Pelatihan adalah bagian dari pendidikan menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan ketrampilan di luar sistem pendidikan yang berlaku, dalam waktu yang relatif singkat dan dengan metode yang lebih mengutamakan praktek dari pada teori. Pelatihan atau training adalah proses sistematis perubahan tingkah laku para karyawan dalam suatu arah untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan seorang pegawai atau tenaga kerja dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan tertentu. Pengembangan adalah suatu proses pendidikan jangka panjang memanfaatkan prosedur sistematis dan terorganisir, dimana personil manajerial mempelajari pengetahuan konseptual dan teoritis untuk tujuan umum. Pengembangan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan adalah sarana untuk mendapatkan tenaga kerja yang potensial dan profesional yang berfokus mempersiapkan karyawan ke masa depan. Pengembangan SDM merupakan kegiatan manajemen sumber daya manusia dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan melalui kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, dan tujuan perusahaan. Ada beberapa tujuan serta manfaat pelatihan dan pengembangan baik yang dirasakan oleh pegawai maupun bagi organisasi.

Tujuan utama dari pelatihan dan pengembangan ini adalah untuk mengatasi kekurangan-kekurangan para sumber daya manusia dalam bekerja yang disebabkan oleh kemungkinan ketidakmampuan dalam pelaksanaan pekerjaan, memundurkan keahlian para karyawan sejalan

dengan kemajuan teknologi, mengurangi waktu belajar Bagi karyawan baru supaya menjadi kompeten dalam pekerjaannya, membantu memecahkan permasalahan operasional, memenuhi kebutuhan-kebutuhan perkembangan pribadi, mempersiapkan karyawan untuk promosi dan sekaligus berupaya membina mereka agar menjadi lebih produktif

Selain yang dipaparkan di atas ada beberapa tujuan pelatihan dan pengembangan SDM dalam sebuah organisasi:

1. Untuk mengurangi gap atau perbedaan kinerja yang ada antara hasil yang diinginkan dengan apa yang dicapai oleh pegawai sebagai akibat ketidakmampuan pegawai untuk mencapai standar yang ditetapkan. Pelatihan untuk meningkatkan kinerja ini penting bagi organisasi yang sedang mengalami penurunan produktivitas
2. Terkait dengan perkembangan teknologi, pelatihan dan pengembangan membuat pegawai lebih produktif dan lebih adaptif. Hal ini secara langsung akan membuat organisasi lebih adaptif pula sehingga akan meningkatkan kemampuan dan keuntungan organisasi
3. Meningkatkan komitmen dan persepsi pegawai terhadap organisasi

Disamping tujuan tersebut, ada beberapa manfaat yang dapat dirasakan baik bagi pegawai maupun organisasi.

Diantaranya:

Manfaat pelatihan dan pengembangan

- i. Manfaat bagi organisasi
  1. Peningkatan produktivitas kerja organisasi
  2. Terwujudnya hubungan serasi antara atasan dan bawahan
  3. Proses pengambilan keputusan lebih cepat dan tepat
  4. Meningkatkan semangat kerja seluruh tenaga kerja dalam organisasi dengan komitmen organisasional yang lebih tinggi
  5. Mendorong sikap keterbukaan manajemen
  6. Memperlancar jalannya komunikasi yang efektif
  7. Menyelesaikan konflik secara fungsional
- ii. Manfaat bagi pegawai
  1. Membantu membuat keputusan dengan lebih baik
  2. Meningkatkan kemampuan dalam menyelesaikan berbagai masalah yang dihadapi
  3. Terjadinya internalisasi dan operasionalisasi factor-faktor motivasional
  4. Menimbulkan dorongan untuk terus meningkatkan kemampuan
  5. Meningkatkan kemampuan untuk mengurangi stress, frustasi, dan konflik, sehingga akan memperbesar rasa percaya diri
  6. Memanfaatkan informasi tentang berbagai program yang dapat meningkatkan kemampuan teknis dan intelektual
  7. Meningkatkan kepuasan kerja
  8. Meningkatkan pengakuan atas kemampuan seseorang

## SIMPULAN

Peran penting pendidikan dalam pembangunan bangsa dengan jelas telah ditunjukkan secara yuridis formal dan praktik empiris operasional. SDM yang diperlukan dalam bidang pendidikan adalah SDM yang berkualitas dalam berfikir dan berbuat. Artinya, SDM yang menguasai Pendidikan yang dimiliki dan mengembangkannya sehingga mereka memiliki kemampuan secara konseptual dan kemampuan teknis yang dapat disumbangkan bagi peningkatan kualitas proses dan produk pendidikan.

Pendidikan dan Pelatihan punya hubungan signifikan terhadap prestasi kerja ASN di Badan Kepegawaian Daerah, Pendidikan dan Pelatihan Kota Bitung. Ini artinya bahwa semakin tinggi pendidikan dan pelatihan yang diikuti/diperoleh ASN maka semakin tinggi pula tingkat prestasi kerja dari ASN yang bersangkutan. Pendidikan dan Pelatihan punya daya determinasi/penentu yang signifikan terhadap prestasi kerja ASN di Badan Kepegawaian Daerah, Pendidikan dan Pelatihan Kota Bitung. Ini artinya bahwa tingkat prestasi kerja ASN secara signifikan dipengaruhi oleh pendidikan dan pelatihan yang diikuti/diperoleh. Pendidikan dan Pelatihan berpengaruh terhadap kemampuan dan perilaku dari ASN dalam menjalankan tugas/jabatan mereka.

Untuk itu, sangat penting upaya pengembangan SDM agar dapat menunjukkan peran

penting dan strategis pendidikan dalam transformasi sosial. Pengembangan SDM adalah upaya peningkatan kualitas tenaga kependidikan, melalui pendidikan dan pelatihan. Terdapat dua jenis pengembangan SDM, yaitu pengembangan secara formal dan secara informal. Kedua jenis pengembangan SDM tersebut dalam kenyataannya tidak bersifat dikotomis, melainkan saling melengkapi sebagai suatu upaya peningkatan kualitas SDM. Terdapat lima domain penting dalam pengembangan SDM bidang pendidikan, yaitu: profesionalitas, daya, kompetitif, kompetensi fungsional, keunggulan partisipatif, dan kerja sama. Pengembangan pada kelima domain tersebut diperlukan upaya pengendalian mutu terpadu atau total quality control (TQC). Selain itu, pendidikan dan latihan sebagai wahana pengembangan SDM diperlukan suatu program diklat terpadu agar tercapai efektivitasnya

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. F. Rohmah, “Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia,” 2018.
- [2] D. Rina, “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit: Literature Review,” *Jurnal Komunikasi dan Organisasi (J-KO)*, vol. 3, pp. 20–29, 2021.
- [3] “Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Era Kompetisi”.
- [4] M. Darari Bariqi, “Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.” [Online]. Available: <http://journal.trunojoyo.ac.id/jsmb>[5] “827-1726-1-SM”.
- [6] “Garuda - Garba Rujukan Digital.” <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/925999> (accessed Jan. 07, 2023).
- [7] “jm\_jap,+Jurnal+fadilah”.
- [8] E. R. Pane and M. Wijaya, “Pelatihan dan keterlibatan kerja dalam meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Fakultas Matematika Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Sumatera Utara,” *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis (JIMBI)*, vol. 2, no. 2, pp. 104–116, Nov. 2021, doi: 10.31289/jimbi.v2i1.452.
- [9] F. D. J. Lengkong and B. Kiyai, “PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TERHADAP PRESTASI KERJA APARATUR SIPIL NEGARA THRESIA NATALIA TUPAN.”