

PERAN MANAJEMEN DIKLAT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK

Hanif Arif Setyawan¹, Sri Devi Nurjanah², Faza Herna Faradila³, Susilo Surahman⁴

^{1*} Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, Indonesia, hanifarifsetyawan@gmail.com

^{2*} Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, Indonesia, sridevinurjanah05@gmail.com

^{3*} Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, Indonesia, fazahera57@gmail.com

^{4*} Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, Indonesia,
susilo.surahman@staff.uinsaid.ac.id

Abstract: *This study discusses the role of education and training management in improving the quality of public services in government agencies. The background of this study stems from the need to improve the competence of civil servants so that they are able to provide fast, accountable services that meet the demands of modern society. The purpose of this study is to determine how training management, from planning and implementation to evaluation, affects the improvement of ASN capabilities and professionalism. The method used is descriptive qualitative with a literature study and official document analysis approach. The results show that good training management can improve employees' technical knowledge, social skills, and professional attitudes. In addition, the use of participatory and technology-based learning methods such as e-learning has been proven to increase the effectiveness of training. Continuous evaluation is also an important factor in ensuring the success of training programs. Overall, this study confirms that professional training management oriented towards competency development is a long-term investment in efforts to improve the quality of public services and realize good governance.*

Keywords: *training management, public services, civil servants, competency improvement, good governance.*

Abstrak: Penelitian ini membahas peran manajemen pendidikan dan pelatihan (diklat) dalam meningkatkan kualitas layanan publik di instansi pemerintahan. Latar belakang penelitian ini muncul dari kebutuhan untuk meningkatkan kompetensi aparatur sipil negara (ASN) agar mampu memberikan pelayanan yang cepat, akuntabel, dan sesuai dengan tuntutan masyarakat modern. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana manajemen diklat, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi, berpengaruh terhadap peningkatan kemampuan dan profesionalisme ASN. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi literatur dan analisis dokumen resmi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen diklat yang baik mampu meningkatkan pengetahuan teknis, keterampilan sosial, dan sikap profesional pegawai. Selain itu, penggunaan metode pembelajaran partisipatif dan berbasis teknologi seperti e-learning terbukti dapat meningkatkan efektivitas pelatihan. Evaluasi berkelanjutan juga menjadi faktor penting dalam memastikan keberhasilan program diklat. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa manajemen diklat yang profesional dan berorientasi pada pengembangan kompetensi merupakan investasi jangka panjang dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Kata Kunci: manajemen diklat, layanan public, aparatur sipil negara, peningkatan kompetensi, good governance.

PENDAHULUAN

Layanan public merupakan komponen penting dalam kebijakan pemerintahan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Layanan publik tidak hanya mencakup manusia, tetapi juga objek dan benda-benda alam lainnya. Selain itu, manajemen pelatihan(diklat) memainkan peran kritis dalam pengembangan kapasitas sumber daya manusia di sektor publik. Dengan diklat yang terstruktur, aparatur sipil negara (ASN) dapat memperoleh pengetahuan dan keterampilan baru yang relevan dengan tuntutan zaman. Dengan demikian, manajemen diklat menjadi fondasi utama untuk meningkatkan kualitas layanan publik (PPSDM Kemendagri, 2024; Rachman et al., 2023).

Di tengah era globalisasi, masyarakat menuntut layanan publik (Andhika, 2025) yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Manajemen diklat membantu mengidentifikasi kebutuhan pelatihan berdasarkan analisis jabatan dan kinerja organisasi. Proses ini melibatkan desain program diklat yang sesuai dengan visi dan misi instansi pemerintah. Selain itu, manajemen diklat memastikan partisipasi aktif peserta melalui metode pembelajaran inovatif seperti e-learning (Waryanto, Haerani, & Wahda, 2024). Evaluasi setelah diklat sangat penting untuk mengukur dampak peningkatan kualitas layanan (LAN RI, 2025; Kementerian PANRB, 2024).

Peran manajemen diklat dalam meningkatkan kualitas layanan publik terlihat dari peningkatan kompetensi

teknis dan keterampilan sosial ASN. Diklat yang baik dapat mengurangi kesalahan administratif dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, manajemen diklat mendorong budaya belajar berkelanjutan di lingkungan birokrasi. Integrasi teknologi dalam pelatihan membantu ASN dalam menghadapi tantangan digitalisasi layanan publik. Dengan pendekatan ini, kualitas layanan publik tidak hanya diukur dari efisiensi, tetapi juga dari tingkat kepuasan masyarakat (Risetpress, 2023; Rachman et al., 2023; Kementerian PANRB, 2024).

Akhirnya, manajemen diklat yang efektif berkontribusi pada pencapaian tujuan pembangunan nasional melalui layanan publik yang berkualitas. Di tengah reformasi birokrasi, peran ini semakin strategis untuk menangani perbedaan kualitas layanan antar daerah (Efendi, 2023). Pemerintah perlu terus berinvestasi dalam manajemen diklat untuk memastikan peningkatan kinerja yang berkelanjutan. Tantangan seperti anggaran terbatas dapat diatasi melalui kolaborasi antar instansi dan sektor swasta. Pendahuluan ini menegaskan bahwa manajemen diklat adalah investasi jangka panjang untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara berkelanjutan (LAN RI, 2025; PPSPDM Kemendagri, 2024).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Menurut (Whitney, 1960) metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi. Artinya, selain

menggambarkan fenomena apa adanya, penelitian ini juga melakukan penafsiran terhadap data yang diperoleh. (Nazir, 2011) menjelaskan metode deskriptif digunakan untuk meneliti status sekelompok manusia, sebuah objek, kondisi, sistem pemikiran.atau peristiwa peristiwa yang terjadi pada periode sekarang. Oleh karena itu, metodologi deskriptif cukup tepat digunakan. Terutama metode ini dapat menggambarkan peran manajemen diklat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik berdasarkan data yang ada.

Sedangkan sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui studi dokumentasi dan literatur Pendekatan serupa juga digunakan oleh Mustofa (2022) dalam penelitiannya tentang manajemen pendidikan dan pelatihan kepemimpinan di lembaga pemerintahan.. Data sekunder yang digunakan meliputi dokumen resmi pemerintah, laporan hasil evaluasi diklat, peraturan perundang-undangan, serta berbagai literatur ilmiah yang membahas manajemen diklat dan pelayanan publik. Hal ini didukung pendapat dari (Sugiyono, 2018) data sekunder yaitu data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui dokumen atau catatan resmi.

Analisis data dilakukan dengan metode kualitatif deskriptif. Data yang berhasil dikumpulkan disusun secara terstruktur, lalu dianalisis dan diartikan agar menghasilkan gambaran yang jelas tentang peran manajemen diklat. Menurut (Miles dan Huberman, 1994), proses analisis kualitatif dilakukan

dalam tiga tahap utama, yaitu mengurangi data, menyajikan data, dan menyimpulkan. Dengan menerapkan langkah-langkah tersebut, penelitian ini diharapkan dapat menunjukkan bagaimana manajemen diklat berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan publik secara nyata dan dapat diukur.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengelolaan kegiatan pendidikan dan pelatihan (Diklat) memiliki peran yang sangat penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inovasi pelayanan public merupakan salah satu upaya strategis dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat melalui penerapan ide-ide baru yang efektif dan efisien, inovasi menjadi sebuah keharusan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas layanan public (Akbar, & Baharuddin, 2025).

Dari hasil penelitian dapat terlihat bahwa perencanaan yang matang, pelaksanaan yang konsisten, serta evaluasi yang dilakukan secara berkelanjutan mampu memberikan dampak positif terhadap peningkatan kapasitas pegawai. Peningkatan tersebut tercermin dari meningkatnya pengetahuan teknis, keterampilan kerja, serta perubahan sikap yang lebih profesional (Chaeroni, 2020) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan temuan (Suryani, 2020) yang menunjukkan bahwa kegiatan Diklat

dapat membentuk pegawai yang lebih kompeten dan memiliki orientasi terhadap pelayanan berkualitas.

Mayoritas peserta pelatihan menyatakan adanya peningkatan pemahaman terhadap prosedur pelayanan publik serta kemampuan berkomunikasi dengan masyarakat, termasuk penggunaan teknologi dalam sistem pelayanan berbasis digital. Perubahan tersebut berdampak positif terhadap peningkatan kepuasan masyarakat terhadap kinerja lembaga publik (The Influence of HR Quality and Training, 2024). Hasil ini sesuai dengan pendapat (Rivai dan Sagala, 2019) yang menekankan bahwa pelatihan yang dirancang dan dijalankan secara efektif dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas organisasi.

Hasil lapangan menunjukkan bahwa keberhasilan pelaksanaan pelatihan sangat tergantung pada kualitas manajemen. Beberapa aspek seperti analisis kebutuhan pelatihan, penerapan metode pembelajaran yang partisipatif, serta mekanisme penilaian hasil belajar menjadi faktor utama. Lembaga yang menerapkan prinsip perbaikan berkelanjutan atau continuous improvement cenderung memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan lembaga yang tidak sering melakukan evaluasi ulang terhadap programnya (Rivai & Sagala, 2019; Handoko, 2020).

Temuan ini memperkuat gagasan bahwa manajemen pelatihan tidak hanya merupakan tugas administratif biasa, tetapi juga bagian penting dari upaya meningkatkan kualitas tenaga pegawai. Seperti yang dikemukakan oleh (Siagian,

2015) pelatihan merupakan proses yang terstruktur untuk memperkuat kemampuan pegawai agar dapat menjalankan tugas dan tanggung jawab secara lebih baik. Dalam konteks pelayanan publik, keberhasilan sebuah pelatihan tidak hanya bisa dilihat dari perubahan kemampuan individu, tetapi juga dari perbaikan kinerja organisasi secara keseluruhan (Keban, 2019).

Secara umum, manajemen pelatihan terdiri dari empat tahapan utama, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi (Dessler, 2020). Tahap perencanaan merupakan dasar yang sangat penting karena melalui analisis kebutuhan pelatihan atau Training Needs Assessment (TNA) (Identification of HR Management Training, 2023), lembaga dapat menyesuaikan materi pelatihan dengan kebutuhan yang sebenarnya di lapangan. Penelitian ini menunjukkan bahwa lembaga yang secara rutin melakukan TNA cenderung menghasilkan pelayanan yang lebih efektif dibandingkan dengan lembaga yang tidak melakukan hal tersebut.

Pada tahap pelaksanaan, metode pembelajaran yang berbasis partisipasi dan pengalaman nyata (experiential learning) terbukti mampu meningkatkan motivasi serta pemahaman peserta (Competency and Training Management, 2025). Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh (Kolb, 2015; Dessler, 2020), yang menekankan bahwa pembelajaran melalui simulasi serta studi kasus dapat membantu peserta dalam mengaplikasikan pengetahuan secara lebih mudah di tempat kerja.

Dalam tahap evaluasi, lembaga diklat yang menerapkan model evaluasi empat tingkat Kirkpatrick yaitu reaksi, pembelajaran, perilaku, dan hasil yang mampu menilai efektivitas pelatihan secara lebih menyeluruh (Kirkpatrick, 2016). Penelitian ini juga menunjukkan bahwa lembaga yang melakukan evaluasi lanjutan (follow-up evaluation) setelah pelatihan cenderung lebih cepat melakukan perbaikan terhadap program dibandingkan lembaga yang hanya melakukan evaluasi secara administratif.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan diklat yang profesional, adaptif, dan berbasis pengembangan kompetensi memiliki dampak langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Semakin baik sistem manajemen diklat diterapkan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pelaksanaan diklat yang berfokus pada pembelajaran berkelanjutan dan evaluasi yang terukur merupakan salah satu elemen penting dalam mencapai tata kelola pemerintahan yang baik, transparan, dan berintegritas (Improving Public Services, 2023) (good governance) (Osborne & Gaebler, 1992; Dwiyanto, 2018).

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa manajemen pendidikan dan pelatihan (diklat) memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Melalui proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi yang baik, diklat mampu meningkatkan

kompetensi teknis, keterampilan sosial, serta sikap profesional aparatur sipil negara (ASN). Pelaksanaan diklat yang terstruktur dan sesuai dengan kebutuhan organisasi terbukti mendorong peningkatan kinerja pegawai, mempercepat proses pelayanan, dan menumbuhkan budaya kerja yang lebih produktif.

Penerapan metode pembelajaran berbasis partisipasi dan teknologi, seperti e-learning, dapat membuat proses pelatihan lebih menarik dan efektif. Evaluasi berkelanjutan juga membantu lembaga diklat menilai sejauh mana pelatihan berdampak pada perubahan perilaku dan hasil kerja pegawai. Dengan demikian, manajemen diklat yang profesional, adaptif, dan berorientasi pada pengembangan kompetensi menjadi salah satu kunci terciptanya pelayanan publik yang cepat, transparan, dan berintegritas.

Sebagai saran, instansi pemerintah perlu memperkuat sistem manajemen diklat dengan memperhatikan analisis kebutuhan pelatihan, penggunaan teknologi pembelajaran modern, serta evaluasi program secara rutin. Kolaborasi antara lembaga pemerintah dan sektor swasta (Challenges in Public Administration, 2024) juga dapat menjadi langkah strategis untuk memperluas akses dan kualitas pelatihan. Dengan pengelolaan yang tepat, diklat dapat menjadi investasi jangka panjang untuk menciptakan ASN yang kompeten dan pelayanan publik yang berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Siagian SP. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara; 2015.
- Improving Public Services in Realizing Good Governance. *Endless J*. 2023;12(3):250-262.
- Osborne D, Gaebler T. *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit Is Transforming the Public Sector*. Addison-Wesley; 1992.
- Dwiyanto A. *Reformasi Birokrasi Dan Good Governance*. Gadjah Mada University Press; 2018.
- Akbar M, Baharuddin M. Manajemen Pelayanan Publik. *J PKM Manaj Bisnis*. 2025;5(1).
- Risetpress. Influence of Education, Training (Diklat), Discipline and Leadership on Public Service Performance: Case Study at the Personnel and HRD Agency of South Buton Regency. Published online 2023.
- Challenges in Public Administration in Indonesia. *AVITI J*. 2024;2(1):55-63.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN RI). Kebijakan Strategis Pengembangan SDM Aparatur dalam Pelayanan Publik. Published online 2025.
- Waryanto P, Haerani S, Wahda. Innovation and Performance in the Training Public Institutions, Indonesia. In: *ICAME-23 Proceedings*. ; 2024.
- Efendi A. Service Management Training Approach Model as a Step to Improve Public Sector Competence. *IJAFIBS J Public Relation, Pelayanan, Pariwisata*. 2023;4(1):123-131.
- Competency and Training Management Toward Civil Service Performance. *JIMKES J*. 2025;5(1):45-55.
- Identification of HR Management Training Approaches on Sustainable Public Service Administration Skills in Indonesia. *Int J Business, Econ Manag*. Published online 2023.
- Kolb DA. *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development*. 2nd ed. Pearson Education; 2015.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. Pedoman Peningkatan Kompetensi ASN Melalui Pendidikan dan Pelatihan. Published online 2024.
- PPSDM Kemendagri Regional Makassar. Analisis Efektivitas Program Penyelenggaraan Diklat Terhadap Kinerja ASN. Published online 2024.
- Keban YT. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, Dan Isu*. Gava Media; 2019.
- Chaeroni N. Management Training and Supervisory Leadership in Public Administration. Published online 2020.
- Andhika LR. Public Service Management: An Emerging Research Trend. *J Borneo Adm*. 2025;21(1):61-74.
- Mustofa B. Education and Training Management of Supervisors Leadership. *Int J Educ Res Soc Sci*. 2022;3(2):112-120.
- Rachman MA, Sari DR, Pratama R. Evaluasi Pengembangan SDM

Pemerintah Melalui Pendidikan dan Pelatihan dalam Mendorong Core Values ASN Berakhlak di Kota Surabaya. *J Din Pemerintah*. 2023;6(3):215-228.

Suryani L. Pengaruh Diklat terhadap Kinerja Aparatur dalam Pelayanan Publik. *J Ilmu Adm Negara*. 2020;8(2):112-124.