

**ANALISIS PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
PEMERINTAH KOTA MAGELANG GUNA PENINGKATAN
PELAYANAN PUBLIK**

Nadya Wahyu Ariyanti¹, Shinta Ratnawati²

Email : nadyawahyu348@gmail.com¹, shinta_ratna@untidar.ac.id²

Fakultas Ekonomi Universitas Tidar

ABSTRACT

This study aims to describe the development of human resources in the City Government of Magelang in order to improve better public services. This research uses qualitative methods with data collection techniques such as interviews, observation, and documentation. The results of this study indicate that the Development of Government Apparatus resources in the Government of Magelang City in order to improve good public services for the community through education and training activities has been carried out continuously and has been adjusted to the needs of work in accordance with their respective levels. Magelang City Government uses the on the job method in developing its human resources. Education and training that is often held by the City Government of Magelang are basic education and training for CPNS and in-service education and training for employees consisting of leadership, functional and technical education and training.

Keyword: development, education and training, public service.

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia Aparatur Sipil Negara (ASN) yang handal merupakan investasi berharga bagi sebuah organisasi apalagi organisasi birokrasi. Birokrasi saat ini, menuntut aparatnya harus dapat bersikap dan berperilaku seperti yang diinginkan oleh masyarakat, yaitu memberikan pelayanan publik yang cepat, murah, mudah dan tepat waktu. Tujuan utama dari adanya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah yaitu untuk memenuhi berbagai kebutuhan dari warga pengguna pelayanan publik agar dapat memperoleh pelayanan publik seperti apa yang diinginkan. Pelayanan publik pada dasarnya merupakan representasi dan eksistensi dari birokrasi pemerintah yang memangku sebagai fungsi pemberi layanan terhadap masyarakat. Organisasi pemerintah harus mampu membangun kepercayaan masyarakat atau kepercayaan publik atas pelayanan publik karena hal tersebut merupakan hal yang mutlak.

Agar pemerintah mampu menunjukkan kinerja yang optimal serta menepis kesan negatif dari masyarakat, maka kemampuan aparatur harus serta-merta ditingkatkan dan

dikembangkan. Dikarenakan dalam hal ini sumber daya manusia menjadi faktor utama dalam rangka untuk mencapai sebuah tujuan, Oleh karena itu pemerintah perlu mengadakan perubahan orientasi, cara berpikir dan bertindak dari seluruh aparat dalam menghadapi perubahan lingkungan internal maupun eksternal ini. Serta perlu juga adanya peningkatan kemampuan dan profesionalisme agar sebuah organisasi dapat bertahan dan berkembang.

Hal tersebut perlu dilakukan karena pada masa yang akan datang persoalan-persoalan serta tantangan yang dihadapi akan semakin beragam dan kompleks. Menyadari hal itu, maka karyawan perlu dikembangkan dan dibina secara berkelanjutan agar mereka dapat secara konsisten memberikan kontribusi sesuai dengan tingkat profesionalisme serta memiliki perilaku yang dapat diandalkan.

Pengembangan sumber daya manusia adalah suatu rangkaian kegiatan organisasi atau institusi yang dilaksanakan dalam interval waktu tertentu dan didesain untuk melahirkan perubahan sikap, mental dan keahlian karyawan sehingga mereka mampu menyelesaikan tugas sesuai dengan peran dan tanggungjawabnya di masa depan. Pengembangan didasarkan pada fakta bahwa seorang karyawan membutuhkan pengetahuan, kemampuan serta keahlian untuk berkembang sehingga dapat bekerja dan melaksanakan tugas dengan baik.

Pengembangan lebih difokuskan pada kebutuhan jangka panjang yang umum pada organisasi. Pengembangan karyawan dirasa semakin penting untuk dilaksanakan karena tuntutan pekerjaan atau jabatan, sebagai akibat dari kemajuan teknologi dan semakin ketatnya persaingan. Setiap karyawan dituntut agar dapat bekerja efektif dan efisien agar kualitas dan kuantitas pekerjaan menjadi lebih baik sehingga daya saing perusahaan semakin besar. Dalam program pengembangan harus dituangkan sasaran, kebijaksanaan prosedur, anggaran, peserta, kurikulum dan waktu pelaksanaan. Program pengembangan harus berprinsipkan pada peningkatan efektivitas dan efisiensi kerja masing-masing karyawan sesuai jabatannya.

Motivasi Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis melakukan penelitian ini guna untuk mengetahui bagaimana pengembangan sumber daya manusia yang ada di Pemerintah Kota Magelang. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi perbaikan serta menjadi referensi dalam mengambil keputusan mengenai pengembangan sumber daya aparatur nantinya. Dengan deskripsi mengenai pengembangan sumber daya manusia Aparatur Sipil Negara (ASN) yang ada dalam Pemerintah Kota Magelang diharapkan dapat diketahui apakah ada permasalahan dalam melakukan pengembangan sumber daya aparatur.

Tujuan Penelitian

- (1) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengembangan sumber daya manusia yang ada di Pemerintah Kota Magelang guna peningkatan pelayanan publik yang baik.
- (2) Untuk mengetahui metode yang digunakan untuk melakukan pengembangan di Pemerintah Kota Magelang.

TINJAUAN TEORITIS**A. Pengertian Pengembangan SDM**

Pengembangan merupakan kesempatan belajar untuk membantu individu atau pegawai dapat berkembang dalam jangka panjang (Sudarmanto, 2009:229).

Pengembangan karyawan menurut Shinta (2019) yaitu suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan/jabatan melalui pendidikan dan pelatihan.

Pengembangan sumber daya manusia adalah penyiapan individu untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau yang lebih tinggi di dalam organisasi (Simamora, 2006:273).

Dari beberapa teori tersebut dapat disimpulkan bahwa pengembangan adalah setiap usaha atau kegiatan untuk memperbaiki pekerjaan yang sekarang atau masa depan dengan menambah kecakapan, pengetahuan, dan sikap karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan.

B. Tujuan Pengembangan SDM

Tujuan pengembangan SDM yaitu untuk memastikan bahwa organisasi mempunyai orang-orang yang berkualitas untuk mencapai tujuan organisasi untuk meningkatkan kinerja dan pertumbuhan (Amstrong, 1997:507)

Menurut Shinta (2019) tujuan dari pengembangan SDM menyangkut beberapa hal, seperti meningkatkan produktivitas kerja, meningkatkan efisiensi tenaga, mengurangi kerusakan terhadap peralatan kerja, mengurangi kecelakaan, meningkatkan kualitas pelayanan, terciptanya moral yang lebih baik, meningkatkan karir karyawan, konseptual, meningkatkan jiwa kepemimpinan, meningkatkan insentif, menciptakan consumer satisfaction.

Menurut Saydam (2000, p. 500) manfaat yang dapat diperoleh dari kegiatan pengembangan SDM yaitu:

1. Organisasi akan berkemampuan menyesuaikan diri dengan kebutuhan sekarang.
2. Organisasi akan mempunyai SDM yang selalu tampil meyakinkan dalam melaksanakan pekerjaan.
3. Organisasi akan mampu menjawab tantangan perkembangan keadaan masa depan.
4. Program organisasi tidak akan pernah ketinggalan dari para pesaingnya.
5. Organisasi dapat meningkatkan prestasi pegawai secara individual maupun secara kelompok.
6. Mekanisme organisasi akan lebih fleksibel dan tidak kaku dalam menggunakan teknologi baru
7. Biaya produksi yang dikeluarkan lebih efisien.
8. Organisasi dapat mempersiapkan pegawai-pegawai untuk menduduki jabatan yang lebih tinggi.

C. Jenis-jenis Pengembangan SDM

Menurut Hasibuan (2016), pelatihan dan pengembangan ini dibedakan menjadi dua yaitu:

1. Pelatihan dan pengembangan secara formal, merupakan pelatihan dan pengembangan yang dilakukan secara formal oleh perusahaan untuk para karyawannya, dimana dilakukan secara terstruktur, terjadwal, dan terperinci dengan mengacu pada silabus yang ada.
2. Pelatihan dan pengembangan secara informal, merupakan pelatihan dan pengembangan yang dilakukan karyawan atas keinginan dan usahanya sendiri untuk mengembangkan dirinya dengan cara membaca literatur atau buku-buku yang berhubungan dengan pekerjaannya bisa dikatakan juga bahwa pelatihan informal diadakan untuk melengkapi pelatihan formal.

D. Metode Pengembangan Sumber Daya Manusia

Sedarmayanti (2010, h.182-183) membagi metode pengembangan sumber daya manusia menjadi dua yaitu:

1. Metode latihan bagi karyawan non managerial:
 - a. *On the job method* (dalam pekerjaan)
 - b. *On the job* (dalam pekerjaan)
 - c. *Apprenticeship* (magang)
 - d. *Off the job method* (di luar pekerjaan)

2. Metode latihan bagi karyawan managerial:
 - a. *On the job method* (dalam pekerjaan) yang terdiri dari belajar dari pengalaman, pelatihan, magang, perpindahan jabatan, proyek khusus dan kekuatan khusus, penugasan dalam bentuk panitia dan bacaan selektif.
 - b. *Off the job method* (di luar pekerjaan) terdiri dari kursus, bermain peran (*role playing*), simulasi, latihan kerja, latihan; pertemuan khusus (*special meeting*) dan manajemen penggandaan (*multiple management*).

E. Evaluasi Pengembangan Sumber Daya Manusia

Untuk mengetahui hasil setelah dilakukannya kegiatan pelatihan dan pengembangan perlu diadakan evaluasi. Menurut Shinta (2019) terdapat empat kriteria dasar yang dapat dievaluasi, yaitu:

1. Reaksi
Fokus pada pemahaman dan reaksi peserta terhadap tujuan kegiatan pelatihan dan pengembangan serta proses pelaksanaan secara keseluruhan
2. Penugasan
Menilai sejauh mana para peserta benar-benar telah menguasai konsep, informasi, serta prinsip-prinsip tentang keterampilan dan pengetahuan yang telah diberikan.
3. Sikap
Perubahan sikap dan perilaku para peserta dalam melakukan pekerjaan dan tugasnya sebagai hasil dari pelaksanaan kegiatan.
4. Hasil
Hasil akhir ini bisa diperoleh sehubungan dengan tujuan dan sasaran pelaksanaan kegiatan, khususnya yang mempengaruhi tingkat produktivitas dan kualitas kerja, dan secara umumnya berkaitan dengan peningkatan efektifitas perusahaan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Patton (2002) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang ditandai dengan tujuannya, yang berhubungan dengan memahami beberapa aspek kehidupan sosial dan metode yang pada umumnya menghasilkan kata-kata, bukan angka, sebagai data untuk analisis. Metode ini dipilih untuk menggambarkan keseluruhan dari kegiatan yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Magelang terkait dengan pengembangan yang dilakukan untuk karyawannya. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Pemerintah Kota Magelang yang

terletak di Jl. Jenderal Sarwo Edhie Wibowo No. 02 Tidar Selatan, Kecamatan Magelang Selatan, Kota Magelang.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sebagai alat untuk mengecek keabsahan data yang diperoleh dengan menggunakan tiga analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Digunakannya triangulasi ini yaitu untuk mendapatkan data yang valid dan dapat di pertanggungjawabkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut informasi yang didapat dari peneliti, semua Pemerintah Kota pasti melakukan pengembangan pada sumber daya manusia sesuai dengan UU No. 5 Tentang Aparatur Sipil Negara. metode pelatihan dan pengembangan yang dilaksanakan semua Pemerintah Kota hampir sama, termasuk juga Pemerintah Kota Magelang. Pemerintah Kota Magelang melakukan pelatihan dan pengembangan dengan metode on the job (dalam pekerjaan). Pemerintah Kota Magelang melakukan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dengan mengadakan pendidikan dan pelatihan. Di Pemerintah Kota Magelang terdapat beberapa jenis pendidikan dan pelatihan yang sering diadakan yaitu:

A. Pendidikan dan Pelatihan Dasar CPNS/Latsar CPNS

Dalam Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2000 tentang pendidikan dan pelatihan jabatan Aparatur Sipil Negara, ditetapkan jenis-jenis diklat salah satunya yaitu latihan dasar CPNS (Golongan I, II, atau III) yang merupakan syarat pengangkatan Calon Pegawai Negeri Sipil untuk menjadi Pegawai Negeri Sipil sesuai golongan di atas. Guna diadakannya latihan dasar CPNS yaitu untuk memberikan pengetahuan pembentukan wawasan kebangsaan, kepribadian, dan etika Pegawai Negeri Sipil, disamping pengetahuan dasar tentang sistem penyelenggaraan pemerintah negara, bidang tugas dan budaya organisasinya agar mampu melaksanakan tugas dan perannya sebagai pelayan masyarakat. Sesuai dengan pasal 65 dalam UU ASN, calon PNS yang diangkat menjadi PNS harus memenuhi persyaratan yaitu lulus pendidikan dan pelatihan serta sehat jasmani dan rohani.

Calon PNS yang telah memenuhi persyaratan diangkat menjadi PNS oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan informasi yang didapatkan, dijelaskan bahwa seluruh pegawai di Pemerintah Kota Magelang sudah mengikuti pelatihan dasar (Latsar) sesuai dengan tingkatannya masing-masing. Pemerintah Kota Magelang melalui BKPP mengirimkan para CPNS untuk

mengikuti kegiatan Latsar melalui beberapa gelombang angkatan pengiriman. Kegiatan latsar dilaksanakan dengan sistem *on class* (tatap muka di kampus) dan *off class* (aktualisasi di OPD/ instansi masing-masing).

B. Pendidikan dan Pelatihan dalam Jabatan

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan di Pemerintah Kota Magelang, program diklat selalu diadakan secara rutin dan disesuaikan dengan anggaran yang ada. Diklat ini dikhususkan untuk karyawan yang baru saja masuk dan bagi karyawan Pemerintah Kota Magelang yang belum memiliki kemampuan atau keahlian khusus sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Diklat dalam jabatan ini banyak sekali ragamnya, namun yang sering diadakan oleh Pemerintah Kota Magelang yaitu diklat kepemimpinan, diklat fungsional dan diklat teknis. Diklat ini diadakan sesuai dengan peraturan dan bertujuan untuk meningkatkan kemampuan serta keahlian karyawan di Pemerintah Kota Magelang agar tercipta pelayanan yang baik dan memuaskan bagi masyarakat. Kegiatan-kegiatan diklat yang selama ini dilaksanakan telah disesuaikan dengan kebutuhan dan tuntutan pekerjaan. Hal tersebut telah membantu dan memberikan pengaruh yang positif bagi karyawan, terlihat dari tugas yang diberikan oleh atasan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Menurut penyampaian dari salah satu karyawan yang bekerja di bagian BKPP, pelayanan yang ada di bawah Pemerintah Kota Magelang telah terlaksana sesuai dengan peraturan yang ada. Hal tersebut tentu saja bukan merupakan tanggung jawab dari kepala atau sekretaris saja yang selalu mengingatkan dan memberikan motivasi namun juga ada kesadaran dari semua karyawan untuk bekerja sesuai dengan peraturan yang sudah ada dan selalu mengutamakan kepentingan masyarakat.

Pemerintah Kota Magelang juga tidak hanya bekerjasama dengan aparatur saja namun juga bekerjasama dengan masyarakat. Pemerintah Kota Magelang membuat standar pelayanan publik yang disusun dengan melibatkan masyarakat. Langkah tersebut diambil Pemerintah Kota Magelang yang melibatkan masyarakat dalam perumusan kebijakan adalah sesuai dengan standar khususnya menyangkut penyusunan standar pelayanan publik. Pemerintah Kota Magelang mengelola pengaduan untuk perbaikan kualitas pelayanan publik dan melakukan pendokumentasian atas kegiatan yang dilakukan. Selain itu setiap unit melakukan survei kepuasan masyarakat dan menindaklanjuti survei tersebut. Atas hal itu tiga organisasi perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kota Magelang menerima penghargaan dan apresiasi, yaitu Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil yang meraih predikat A, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu meraih A, dan RSUD Tidar yang meraih predikat B.

Selain itu Pemerintah Kota Magelang terus berupaya untuk mengukuhkan Kota Magelang sebagai *smart city* (kota cerdas) dengan menggandeng Gamatechno Pemerintah Kota Magelang membuat aplikasi bernama Magelang Cerdas. Aplikasi yang dapat diunduh lewat Google Playstore itu dibuat untuk memberikan pelayanan masyarakat hanya dalam satu genggaman. Sejak memulai program *smart city* pada tahun 2015, Pemerintah Kota Magelang fokus pada pengembangan aplikasi ini. Aplikasi ini resmi diluncurkan pada tahun 2017 dan masih dikembangkan sampai saat ini. aplikasi ini berisi sejumlah akses menuju beragam layanan masyarakat. Tujuan dari dibuatnya aplikasi ini yaitu untuk meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Magelang.

Dari hasil wawancara dan pengamatan dari penulis, para karyawan dalam menjalankan setiap pekerjaan yang diberikan oleh atasan dapat diselesaikan dengan baik. Hal tersebut dapat tercapai karena adanya waktu yang cukup untuk melayani masyarakat secara penuh. Dapat disimpulkan bahwa pengembangan sumber daya Aparatur Pemerintah di Pemerintahan Kota Magelang dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat melalui kegiatan pelatihan dan pendidikan telah dilaksanakan secara berkesinambungan dan telah disesuaikan dengan kebutuhan pekerjaan sesuai dengan tingkatannya masing-masing. Semua karyawan di Pemerintah Kota Magelang yang sudah mengikuti kegiatan latihan dasar maupun diklat dalam jabatan ini telah menunjukkan kinerja yang baik dalam melaksanakan tugas serta fungsi sebagai pelayan masyarakat, serta dapat memperbaiki sistem kerja karyawan dalam mencapai target yang selama ini masih belum bisa tercapai atau masih belum memuaskan.

Seperti penjelasan di atas bisa dilihat bahwa *output* yang dihasilkan dari pengembangan sumber daya aparatur ini telah memenuhi harapan Kepala Daerah seperti misi Kepala Daerah yang terpilih pada periode 2016-2021, pada misi 1 yaitu “Meningkatkan Sumber Daya Manusia Aparatur Yang Berkualitas Dan Profesional dengan Mengoptimalkan Kemajuan Teknologi Sebagai Dasar Terciptanya Pemerintahan Daerah yang Bersih Serta Tanggap Terhadap Pemenuhan Aspirasi Masyarakat, Mampu Meningkatkan Dan Mengelola Potensi Daerah Dalam Rangka Efektifitas dan Efisiensi Pelayanan Kepada Masyarakat Didukung Partisipasi Masyarakat Dalam Rangka Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat”.

Namun hal ini masih tetap harus ditingkatkan karena kebutuhan masyarakat semakin kompleks.

C. Pengembangan Diri

1. Promosi

Di Pemerintah Kota Magelang terjadi promosi atau kenaikan pangkat yaitu karyawan dari golongan III naik ke golongan II dan karyawan dari golongan II naik ke golongan I. Promosi ini dilakukan karena prestasi dan kinerja yang baik dari karyawan selama bekerja. Diharapkan dari adanya promosi ini dapat meningkatkan motivasi serta dapat meningkatkan profesionalisme karyawan dalam bekerja.

2. Mutasi

Pemerintah Kota Magelang kembali merombak susunan pejabat di lingkungan Pemerintahan. Ada sekitar 206 posisi yang diatur ulang, mulai dari pejabat pimpinan tinggi pratama, administrator, pengawas, kepala sekolah hingga pejabat fungsional. Pada awal tahun ini Wali Kota Magelang juga telah melantik 32 pejabat pimpinan tinggi pratama, pejabat administrasi, dan pejabat fungsional di lingkungan Pemerintah Kota Magelang. Pelantikan tersebut dilakukan atas rekomendasi dari Komisi Aparatur Sipil Negara (KASN). Mutasi ini dilakukan untuk kepentingan organisasi dan penyegaran, dimana pejabat yang terlalu lama ditempatkan dalam jabatan tertentu dapat menempati jabatan yang baru dan dapat bekerja lebih baik lagi.

Dikarenakan adanya target-target yang ingin dicapai, oleh sebab itu penempatan karyawan juga tidak sembarangan melainkan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan tersebut. Hal ini dilakukan agar mereka dapat bekerja secara maksimal sesuai dengan bidangnya masing-masing. Karyawan diminta dapat memberikan kontribusi kepada kemajuan daerah dan masyarakat. Promosi, rotasi, atau pergeseran ini sebagai upaya pembinaan karir karyawan dan pejabat. Diharapkan nantinya para pejabat yang baru dikukuhkan dapat segera menyesuaikan diri dengan lingkungan kerjanya yang baru dan dapat menjalankan tugasnya dengan baik.

D. Faktor Pendorong dan Penghambat Pengembangan SDM

1. Faktor Pendorong

Yang menjadi motivasi Pemerintah Kota Magelang dalam melakukan kegiatan pengembangan yaitu agar tujuan dari instansi dapat tercapai. Selain itu dari diadakannya kegiatan pengembangan ini adalah untuk menaati peraturan yang telah dibuat oleh pemerintah.

Faktor pendukung bagi karyawan untuk mengikuti kegiatan pengembangan melalui pelatihan dan pendidikan ini yaitu untuk Pendidikan dan pelatihan ini diharapkan dapat memberikan pengaruh yang positif bagi peningkatan kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat guna menciptakan pelayanan publik yang baik serta memuaskan bagi masyarakat. Hal ini dapat terlihat dan dapat dirasakan manfaatnya oleh karyawan yang sudah mengikuti diklat tersebut.

2. Faktor Penghambat

Dikarenakan pada saat ini ada pandemi covid 19 maka dari itu dana yang tadinya digunakan untuk pengembangan sumber daya aparatur sekarang dialihkan untuk pandemi covid 19 ini, maka dari itu sampai akhir tahun ini pemerintah kota Magelang tidak bisa mencapai target yang diberangkatkan. Selain itu Pemerintah Kota Magelang masih mengalami kesulitan mengenai evaluasi pengembangan sumber daya aparatur yang dilakukan,

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Pengembangan sumber daya Aparatur Pemerintah di Pemerintahan Kota Magelang dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan telah dilaksanakan secara berkesinambungan dan telah disesuaikan dengan kebutuhan pekerjaan sesuai dengan tingkatannya masing-masing. Semua karyawan di Pemerintah Kota Magelang yang sudah mengikuti kegiatan latihan dasar maupun diklat dalam jabatan ini telah menunjukkan kinerja yang baik dalam melaksanakan tugas serta fungsi sebagai pelayan masyarakat, serta dapat memperbaiki sistem kerja karyawan dalam mencapai target yang selama ini masih belum tercapai atau masih belum memuaskan.

B. Saran

Pemerintah Kota Magelang harus memperbaiki proses evaluasi, Pemerintah Kota Magelang bisa lebih memantau karyawannya saat mengikuti pelatihan dan pengembangan ataupun setelah selesai mengikuti kegiatan pelatihan dan pengembangan tersebut. Pemerintah Kota Magelang bisa membuat daftar kriteria yang yang harus dicapai oleh karyawan setelah pelaksanaan kegiatan pelatihan dan pengembangan, membantu mengatasi hambatan-hambatan yang dialami oleh karyawan pada saat mengikuti pelatihan dan pengembangan, agar motivasi karyawan dapat bertambah dan semangat untuk mengikuti kegiatan pelatihan dan pengembangan yang akan datang. Pemerintah Kota Magelang juga dapat melakukan evaluasi dengan memperhatikan empat kriteria dasar yaitu reaksi, penugasan, sikap dan hasil. Yang kedua Pemerintah Kota Magelang sebaiknya lebih mensosialisasikan mengenai aplikasi magelang cerdas agar masyarakat dapat mengetahui dan menggunakan aplikasi ini sehingga tujuan dari dibuatnya aplikasi guna meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik dapat tercapai.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, Melayu S.P.2016.Manajemen Sumber Daya Manusia.Jakarta:Salemba Empat.
- Hasibuan,Melayu S.P.2002.Manajemen Sumber Daya Manusia.Jakarta:Bumi Aksara.
- Khurotin,Nurul dan Tri Wulida Afrianty.2018.Analisis Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Di PT. BEON INTERMEDIA CABANG MALANG. Jurnal Administrasi Bisnis.vol 64 no 1.24 April 2020.
- Meliyana,Elvira,Rita Kala Linggi,Letizia Dyastari.2017.Pengembangan Sumber Daya Aparatur Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Masyarakat Di Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan.Jurnal Ilmu Pemerintahan.vol 6 no 1.30 April 2020.
- Pangestiningrum,Kristia Putri,Joko Tri Nugraha,dan RM Mahendrardi.2019.Manajemen Aplikasi Magelang Cerdas sebagai salah satu inovasi Sektor Publik Menuju Smart City Di Kota Magelang.Jurnal Komunikasi dan Kajian Media.vol 3 no 1.5 Juni 2020.
- Patton,Michael Quinn.2002.Qualitative Research adn Evaluation Methods.USA: Sage Publicatoin Inc.
- Ratnawati,Shinta.2019.Manajemen Sumber Daya Manusia.Yogyakarta:Graha Cendikia.
- Saydam,Gouzali.2000.Manajemen Sumber Daya Manusia (Human Resource Management):Suatu Pendekatan Mikro (Dalam Tanya Jawab).Cetakan Kedua.Jakarta:Penerbitan Djambatan.
- Sedarmayanti.2010.Manajemen Sumber Daya Manusia,Reformasi Birokrasi, dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil.Bandung:Refika Aditama.

- Simamora, Henry. 2004. Manajemen Sumber daya Manusia. Yogyakarta: YKPN Jakarta.
- Sudarmanto. 2009. Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM-Teori, Dimensi Pengukuran dan Implementasi dalam organisasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono, Metode Penelitian: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 3.
- Yulianto, Eko. 2015. "Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Di Balai Latihan Kerja Kulon Progo D.I. Yogyakarta". Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.