**PELAKSANAAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PADA PEGAWAI**

# SAMSAT BANTUL YOGYAKARTA

**Dominikus Liano Estacado**

## Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah: Pertama, untuk mengetahui pengembangan sumber daya manusia yang dilaksanakan oleh Kantor Samsat Bantul Yogyakarta. Kedua, untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Samsat Bantul Yogyakarta. Jenis penelitian ini termasuk penelitian kualitatif. Data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari informan dengan teknik wawancara. Sedangkan data sekunder diperoleh dengan cara mengkaji dokumen-dokumen yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Data-data yang terkumpul kemudian dianalis dengan teknik analisa data kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengembangan Sumber Daya Manusia dalam rangka peningkatan pelayanan publik di Kantor Samsat Bantul Yogyakarta belum sepenuhnya dilakukan secara optimal. Pengembangan Sumber Daya Manusia ini lebih ditujukan untuk meningkatkan pola pikir, keterampilan dan kinerja pegawai, belum sepenuhnya mengarah kepada peningkatan pelayanan publik. Pengembangan Sumber Daya Manusia ini dilakukan melalui program pendidikan dan pelatihan seperti diklat operator komputer dan bimtek yang ditujukan untuk pegawai PNS dan Naban. Meskipun secara umum masyarakat yang mengurus perpanjangan STNK untuk saat ini merasakan telah mendapatkan kemudahan dilihat bagaimana petugas merespon keluhan masyarakat, namun masih ada masyarakat yang kurang puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas dilihat dari petugas yang tidak urut memanggil nomor antrian dan bagi yang kenal dengan petugas akan lebih cepat selesai perpanjangan STNK nya dibandingkan dengan mereka yang sama sekali tidak mengenal petugas atau orang dalam.

**Kata Kunci*:*** *Pengembangan Sumber Daya Manusia.*



***IMPLEMENTATION OF HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT***

***TO IMPROVE SERVICE TO SAMSAT EMPLOYEES BANTUL***

***Dominikus Liano Estacado***

## *Abstract*

*The objectives of this study are: First, to determine the development of human resources carried out by the Office of Samsat Bantul Yogyakarta. Second, to find out the implementation of public services at the Yogyakarta Samsat Bantul Office. This type of research includes qualitative research. The data collected consists of primary data and secondary data. Primary data obtained directly from informants with interview techniques. While secondary data is obtained by reviewing documents related to the problems studied. The collected data is then analyzed using qualitative data analysis techniques. The results of this study indicate that the development of Human Resources in the context of improving public services at the Yogyakarta Samsat Bantul Office has not been fully carried out optimally. Human Resource Development is more aimed at improving the mindset, skills and performance of employees, not yet fully leading to the improvement of public services. Human Resource Development is carried out through education and training programs such as computer operator training and technical guidance aimed at civil servants and Naban employees. Although in general the people who take care of the STNK extension for now feel that it is easy to see how the officers respond to public complaints, there are still people who are not satisfied with the services provided by the officers, seen from the officers who do not order the queue number and those who are familiar with the officers. will finish their STNK renewal faster than those who don't know officers or insiders at all.*

***Keywords****: Human Resource Development.*