



*Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>*

## Pengembangan Sumberdaya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pegawai Di Dinas Pariwisata Provinsi Sulawesi Tengah

*Human Resource Development in Improving the Quality of Employees at the Central Sulawesi Provincial Tourism Office*

**Jisman**

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan Palu, jismanatjo@gmail.com

\*Corresponding Author: E-mail: jismanatjo@gmail.com

### ABSTRAK

### Artikel Penelitian

#### Article History:

Received: 28 May, 2025

Revised: 18 Jun, 2025

Accepted: 19 Jun, 2025

#### Kata Kunci:

Pengembangan Sumber Daya

Manusia;

Peningkatan Kualitas

Pekerja;

Latihan;

Pendidikan;

Pengembangan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pegawai di Dinas Pariwisata Provinsi Sulawesi Tengah. Dasar penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif, sedangkan tipe penelitian yang digunakan yaitu deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengumpulan data, penyajian data, reduksi data serta penarikan kesimpulan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori yang dikemukakan oleh Anwar Prabu Mangkunegara (2013), yang mana menjelaskan bahwa terdapat 3 indikator dalam pengembangan sumber daya manusia, yaitu : latihan, pendidikan dan pengembangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga indikator yaitu latihan, pendidikan dan pengembangan yang digunakan dalam mengukur pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pegawai di dinas pariwisata provinsi sulawesi tengah telah dilaksanakan. Pelatihan selalu diberikan kepada pegawai, yang mana bertujuan untuk memastikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan dan juga pelatihan yang diberikan kepada pegawai di dinas pariwisata bertujuan untuk meningkatkan kualitas pegawai itu sendiri. Pada bagian pendidikan, terlihat bahwa pegawai selalu mendapatkan pengetahuan, baik teknis maupun non teknis serta adanya beberapa poin seperti memberikan kesempatan bagi pegawai untuk melanjutkan studi menjadikan pegawai dapat memperoleh pengetahuan bukan hanya dari atasan mereka, tetapi juga dari pendidikan formal maupun pendidikan informal yang sesuai dengan tupoksi mereka. Adapun pada bagian pengembangan terlihat bahwa adanya pengembangan yang dilakukan, baik itu pengembangan sumber daya manusia maupun pengembangan sarana dan prasarana penunjang pelayanan di dinas pariwisata provinsi sulawesi tengah

### ABSTRACT

This study aims to determine the development of human resources in improving the quality of employees at the Central Sulawesi Provincial Tourism Office. The basis of the research used in this study is qualitative, while the type of research used is descriptive. Data collection techniques in this study are observation, interviews and documentation. While the data analysis used in this study is data collection, data presentation, data reduction and drawing conclusions. The theory used in this study is the theory put forward by Anwar Prabu Mangkunegara (2013), which explains that there are 3 indicators in human resource development, namely: training, education and development. The results of the study showed that the three indicators, namely training, education and development used in measuring human resource development in improving the quality of employees at the Central Sulawesi Provincial Tourism Office have been implemented. Training is always given to employees, which aims to ensure that the quality of service provided to the community is in accordance with the established SOP and also the training given to employees at the tourism office aims to improve the quality of the employees themselves. In the education section, it is seen that employees always gain knowledge, both technical and non-technical and there are several points such as providing opportunities for employees to continue their studies so that employees can gain knowledge not only from their superiors, but also from formal education or informal education that is in accordance with their duties. As for the development section, it is seen that there is development carried out, both in terms of human resource development and development of supporting facilities and infrastructure for services in the Central Sulawesi provincial tourism office.

DOI: [10.56338/jks.v8i6.7259](https://doi.org/10.56338/jks.v8i6.7259)

## PENDAHULUAN

Peningkatan sumber daya manusia merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara bersama antara pegawai dan manajer yang mana bertujuan untuk mencari nilai tambah agar perusahaan dapat menghadapi tantangan kompetitif. Sumber daya manusia yang meningkat akan mempengaruhi kualitas kerja itu sendiri. Kualitas kerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas serta efisiensi dari suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam mencapai tujuan perusahaan dengan baik dan berdaya guna (Flippo, 2005).

Untuk dapat membawa organisasi ke arah yang lebih baik, pimpinan harus bertanggung jawab atas perencanaan dan memiliki kompetensi untuk melakukan perubahan sesuai dengan yang diharapkan (Kusuma, 2013). Kualitas sumber daya manusia mengacu pada tingkat pengetahuan, kemampuan serta kemauan yang ditunjukkan oleh manusia itu sendiri (Ruky, 2003).

Manajemen adalah suatu proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya (Terry dan Rue, 2010). Lebih lanjut dijelaskan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Hasibuan, 2014). Sumber daya yang paling penting bagi suatu perusahaan atau organisasi adalah sumber daya manusia yang dapat memberikan kontribusi berupa tenaga, bakat, kreativitas dan usahanya kepada organisasi (Handoko, 2001). Penjelasan yang sama juga dikemukakan oleh Mathis dan Jackson (2002), yaitu pekerja atau karyawan merupakan sumber daya yang sangat penting bagi perusahaan karena memiliki bakat, tenaga dan kreativitas yang dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai tujuannya, kinerja yang dicari oleh perusahaan. perusahaan adalah seseorang yang bergantung pada perusahaan. dari kemampuan, motivasi dan dukungan individu yang diterima.

Hal ini memberikan gambaran bahwa manajemen sumber daya manusia sangat penting bagi kualitas pekerja itu sendiri, agar perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan yang lain. Selain itu, manajer juga perlu memiliki *softskill* yang mumpuni agar dapat meningkatkan kualitas pekerja yang ia pimpin. Peningkatan income yang dimiliki oleh perusahaan berbanding lurus dengan kualitas pekerja, yang mana perlu meningkatkan sumber daya manusia dalam hal ini yaitu pegawai di dinas pariwisata provinsi sulawesi tengah. Dinas pariwisata provinsi sulawesi tengah sendiri merupakan salah satu dinas yang berada di bawah struktur pemerintahan provinsi sulawesi tengah yang mengatur tentang kepariwisataan di wilayah sulawesi tengah. Dalam hal ini, pegawai di dinas pariwisata diharapkan dapat memiliki pengetahuan yang mumpuni agar dapat memanfaatkan sumberdaya alam sulawesi tengah menjadi destinasi wisata yang dapat meningkatkan pendapatan provinsi sulawesi tengah.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti terlihat bahwa pegawai di dinas pariwisata sulawesi tengah memiliki kemampuan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tugas yang diberikan kepada mereka. Namun, permasalahan muncul pada saat pemerintah provinsi ingin mengembangkan kepariwisataan sulawesi tengah, sebagian besar pegawai tidak dapat memberikan ide atau gagasan dalam meningkatkan objek wisata di wilayah sulawesi tengah.

## METODE

Dasar penelitian ini menggunakan hasil kualitatif karena penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun populasi kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dan sampel yang diambil dan populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan-hubungan antara variabel sosiologis maupun psikologis serta gambaran umum mengenai Pengembangan sumberdaya manusia. Pengertian kualitatif adalah penelitian pengamatan berskala besar yang dilakukan pada kelompok-kelompok manusia, menurut Maslow sebagaimana dikutip Suhartono (2002: 53), yang dimaksud dengan pengamatan disini tidak hanya sebatas pada pengamatan dengan penglihatan, akan tetapi pengertiannya adalah bahwa data yang dikumpulkan tidak sengaja ditimbulkan oleh peneliti

seperti yang dimaksud dalam eksperimen, data yang dikumpulkan dalam survey adalah data yang ada dan terdapat dalam kehidupan yang berjalan secara wajar.

Dalam penelitian ini, data yang terkumpul akan dianalisis setiap waktu secara induktif selama penelitian berlangsung dengan mengolah bahan empirik. Analisis induktif dimulai dengan merumuskan terlebih dahulu permasalahan utama yang telah dikemukakan dalam rumusan masalah. Namun demikian, perlu digali beberapa pertanyaan-pertanyaan spesifik melalui wawancara bebas dan mendalam atau observasi. Hal ini dimaksudkan untuk mengumpulkan ungkapan kognitif, emosional para pelaku yang terlibat. Data ini dirangkum secara deskriptif untuk membantu menemukan kesulitan yang diungkapkan oleh subjek penelitian sendiri sesuai dengan realitanya. Langkah analisis data yang dilakukan secara bertahap, yakni: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Menurut Miles dan Huberman (2007:16), prosedur analisis data dalam penelitian kualitatif terdiri dari tiga alur kegiatan yang berlangsung secara bersamaan, yakni: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Reduksi data, penyajian kesimpulan/verifikasi dilakukan saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar untuk membangun wawasan umum. Komponen reduksi data dan sajian data, dan kesimpulan/verifikasi berinteraksi. Karena penelitian ini bersifat deskriptif, maka teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif. Analisis data secara kualitatif merupakan analisis yang sesuai dengan temuan data di lapangan dengan menggunakan tabel frekuensi dan persentase dari data yang terkumpulkan akan diinterpretasikan dari gejala-gejala yang bersifat umum diarahkan bersifat khusus.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sumber daya manusia yang berkualitas tinggi merupakan sumber daya manusia yang mampu menciptakan, bukan saja nilai komparatif tetapi juga nilai kompetitif-generatif-inovatif dengan menggunakan energi setinggi-tingginya, yaitu : *Intellegency / Kecerdasan, Creativity / Kreativitas dan Imagination / Imajinasi* (Ndraha, 1999). Untuk mencapai hal tersebut, dibutuhkan manajemen sumber daya manusia itu sendiri. Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu cara mengatur hubungan serta peranan sumber daya yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga mencapai tujuan bersama baik itu perusahaan, karyawan maupun masyarakat (Ricardianto, 2018). Dalam proses manajemen sumber daya manusia, salah satu poin penting yaitu proses pengembangan SDM. Pengembangan sendiri merupakan kesempatan belajar yang bertujuan untuk lebih meningkatkan pengetahuan (*knowledge*) dan keahlian (*skill*) yang diperlukan dalam pekerjaan yang sedang dijalani (Siagian, 2012).

Pengembangan diperlukan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Dalam penelitian ini sendiri, sumber daya manusia yang dimaksud ialah pegawai di Dinas Pariwisata Provinsi Sulawesi Tengah. Penelitian ini sendiri dilakukan dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2013) terkait indikator yang harus diperhatikan dalam pengembangan sumber daya manusia, yaitu latihan, pendidikan dan pengembangan.

### **Latihan**

Latihan atau pelatihan merupakan suatu aktivitas individu dalam meningkatkan keahlian serta pengetahuan secara sistematis sehingga mampu memiliki kinerja yang profesional di bidangnya (Widodo, 2015). Lebih lanjut Bernardin dan Russel (2013) memberikan penjelasan bahwa pelatihan ialah suatu usaha untuk meningkatkan kinerja individu pada suatu profesi/pekerjaan tertentu yang menjadi tanggung jawabnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa pelatihan selalu diberikan kepada pegawai, yang mana bertujuan untuk memastikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh Dinas Pariwisata Provinsi Sulawesi Tengah. Kepala Dinas Pariwisata menyadari bahwa dalam meningkatkan kualitas dinas pariwisata provinsi sulawesi tengah terlebih dahulu meningkatkan kualitas dari pegawai itu sendiri, dan salah satu cara yang

dilakukan dengan memberikan latihan atau pelatihan kepada pegawai. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Hasan (dalam Jusmaliani, 2011), bahwa salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam proses manajemen sumber daya manusia yaitu dimensi produktivitas.

Selain itu, pegawai diberikan pelatihan terkait proses pelayanan yang berkaitan dengan tupoksi dari masing-masing bidang yang ada di dinas pariwisata serta proses pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Adapun tujuan diberinya pelatihan sudah cukup jelas, yaitu meningkatkan kualitas pegawai. Tujuan dari dinas pariwisata provinsi sulawesi tengah ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2013), bahwa meningkatkan kualitas serta produktifitas kerja merupakan beberapa tujuan pengembangan sumber daya manusia. Dengan adanya pelatihan yang diberikan kepada pegawai, secara tidak langsung berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

### Pendidikan

Pendidikan sendiri mengacu pada peningkatan pengetahuan pekerja terkait lingkungan pekerjaan mereka serta pengembangan pekerja dari segi kemampuan berpikir (Mangkunegara, 2013). Penelitian yang telah dilakukan memberikan peneliti gambaran bahwa pegawai di dinas pariwisata provinsi sulawesi tengah mendapatkan pengetahuan terkait cara memberikan pelayanan. Kepala dinas serta kepala bidang selalu memberikan pengetahuan kepada pegawai, baik teknis maupun non teknis. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Priyono (2010), bahwa salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yaitu perbaikan kualitas pekerja dan lingkungan kerja.

Peningkatan pengetahuan yang dilakukan oleh kepala dinas dan kepala bidang kepada pegawai di dinas pariwisata provinsi sulawesi tengah. Pengetahuan yang diberikan berupa pengetahuan teknis dan non-teknis. Selain itu, adanya beberapa poin seperti memberikan kesempatan bagi pegawai untuk melanjutkan studi menjadikan pegawai dapat memperoleh pengetahuan bukan hanya dari atasan mereka, tetapi juga dari pendidikan formal maupun pendidikan informal yang sesuai dengan tupoksi mereka.

### Pengembangan

Pengembangan sumber daya manusia merupakan salah satu fungsi yang terdapat dalam manajemen sumber daya manusia (Priyono, 2010; Hamali, 2018). Pengembangan sendiri bertujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan melalui pendidikan dan latihan (Budiarti, 2018). Hasil penelitian memperlihatkan bahwa adanya pengembangan kompetensi bagi seluruh pegawai di dinas pariwisata provinsi sulawesi tengah. Kepala dinas serta kepala bidang di dinas pariwisata menyadari bahwa pengembangan sangat perlu dilakukan dalam meningkatkan kualitas pegawai serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Kadarisman (2013), bahwa Pengembangan sumber daya manusia merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan organisasi, agar pengetahuan / *knowledge*, kemampuan / *ability* dan keterampilan / *skill* mereka sesuai dengan tuntutan yang mereka lakukan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan seluruh informan, peneliti menyimpulkan bahwa adanya pengembangan yang dilakukan oleh dinas pariwisata provinsi sulawesi tengah kepada pegawainya, baik itu pengembangan sumber daya manusia maupun pengembangan sarana dan prasarana kantor dinas pariwisata provinsi sulawesi tengah. Pengembangan ini sendiri bertujuan untuk meningkatkan kualitas pegawai serta kualitas pelayanan di dinas pariwisata provinsi sulawesi tengah. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Hamali (2018), bahwa salah satu fungsi manajemen yaitu pengembangan, yang mana pengembangan itu sendiri mengacu pada peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual serta moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa ketiga indikator yaitu latihan, pendidikan dan pengembangan yang digunakan dalam mengukur pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pegawai di dinas pariwisata provinsi sulawesi tengah telah dilaksanakan. Pelatihan selalu diberikan kepada pegawai, yang mana bertujuan untuk memastikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan dan juga pelatihan yang diberikan kepada pegawai di dinas pariwisata bertujuan untuk meningkatkan kualitas pegawai itu sendiri. Pada bagian pendidikan, terlihat bahwa pegawai selalu mendapatkan pengetahuan, baik teknis maupun non teknis serta adanya beberapa poin seperti memberikan kesempatan bagi pegawai untuk melanjutkan studi menjadikan pegawai dapat memperoleh pengetahuan bukan hanya dari atasan mereka, tetapi juga dari pendidikan formal maupun pendidikan informal yang sesuai dengan tupoksi mereka. Adapun pada bagian pengembangan terlihat bahwa adanya pengembangan yang dilakukan, baik itu pengembangan sumber daya manusia maupun pengembangan sarana dan prasarana penunjang pelayanan di dinas pariwisata provinsi sulawesi tengah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bernardin, H. Jhon dan Russel, Joyce E. A. (2013). *Human Resources: An Exipimetal Approach*. Mc. Graw – Hill book.co. Singapore.
- Budiarti, I. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Global*. Cetakan Ke-1. Pustaka Fahima. Yogyakarta.
- Flippo, E. B. (2005). *Manajemen Personalia*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Hamali, A. Y. (2018). *Pemahaman Sumber Daya Manusia*. PT Buku Seru. Yogyakarta.
- Handoko, T. H. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE Yogyakarta.
- Hasibuan, M. S. P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Jusmaliani. (2011). *Pengelolaan Sumber Daya Insani*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Kadarisman, M. (2013). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Raja Grafindo Persada. Depok.
- Mangkunegara, A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Mathis, R., dan Jackson, J. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba empat. Jakarta
- Milles, M.B. and Huberman. (2007).*Qualitative Data Analysis*. London: Sage Publication
- Ndraha, T. (1999). *Pengantar Teori Pengembangan sumber Daya Manusia*. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Priyono. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Zifatama Publisher. Surabaya
- Ricardianto, P. (2018). *Human Capital Management*. In Media. Bogor.
- Ruky, A. S. (2003). *Kualitas Sumber Daya Manusia*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Siagian, S. P. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta
- Terry, G. R., dan Rue, L. W. (2010). *Dasar – Dasar Manajemen*. Bumi Aksara. Jakarta
- Widodo, S. E. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta