

PENGARUH PENGEMBANGAN KOMPETENSI PECAWAJ TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PUSAT PELAYANAN BISNIS UNIVERSITAS BINA DARMA

Reza Dian Saksena, M. Amirudin Syarif,

Program Studi Manajemen SDM, Fakultas Humaniora

Universitas Bina Darma

Email : rezadiansaksena05@gmail.com, Email : amirudinsyarif@binadarma.ac.id

Jl. Jendral Ahmad Yani No. 3,9/10 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu 1, Kota Palembang,
Sumatera Selatan 30111, Indonesia

Abstrak Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung keberhasilan suatu organisasi, termasuk pada lembaga pendidikan tinggi. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya dipengaruhi oleh sarana dan prasarana, tetapi juga ditentukan oleh kompetensi pegawai yang memberikan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kondisi pengembangan kompetensi pegawai, kualitas pelayanan, serta pengaruh pengembangan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Pusat Pelayanan Bisnis Universitas Bina Darma. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, dan pengalaman langsung selama kegiatan magang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan kompetensi pegawai telah dilakukan melalui pengalaman kerja dan pembelajaran di lingkungan kerja, namun pelaksanaan pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan masih perlu ditingkatkan. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan secara umum sudah baik, meskipun masih terdapat beberapa kendala terkait pemanfaatan teknologi informasi dan keseragaman standar pelayanan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengembangan kompetensi pegawai memiliki pengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Semakin baik kompetensi yang dimiliki pegawai, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan.

Kata Kunci: Pengembangan Kompetensi, Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik

Abstract Service quality is a crucial factor in supporting the success of any organization, including higher education institutions. Quality service is influenced not only by facilities and infrastructure but also by the competence of the employees providing the service. This study aims to determine the state of employee competency development, service quality, and the impact of employee competency development on service quality at the Bina Darma University Business Service Center. The study used a qualitative descriptive method, with data collection techniques including observation, documentation, and direct experience during internships. The results indicate that employee competency development has been achieved through work experience and learning in the workplace, but the implementation of structured and ongoing training still needs improvement. The quality provided to service users is generally good, although several obstacles remain related to the use of information technology and uniformity of service standards. This study concludes that employee competency influences service quality improvement. The better the employee competency, the better the quality of service provided to service users.

Keywords: Competency Development, Employee Competency, Service Quality, Public Service

1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas menuntut setiap organisasi untuk terus

meningkatkan kualitas sumber daya manusianya. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, organisasi tidak hanya dituntut menyediakan fasilitas yang memadai, tetapi juga harus memiliki pegawai yang kompeten dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Sumber daya manusia merupakan aset utama dalam organisasi karena berperan langsung dalam pencapaian tujuan organisasi. Kompetensi pegawai yang terdiri dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan pelaksanaan tugas. Pegawai yang memiliki kompetensi yang baik akan mampu bekerja secara efektif, menyelesaikan pekerjaan dengan tepat, serta memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pengguna layanan.

Pengembangan kompetensi pegawai merupakan upaya yang dilakukan organisasi untuk meningkatkan kemampuan kerja pegawai agar dapat menghadapi perubahan lingkungan kerja dan tuntutan pekerjaan yang semakin kompleks. Pengembangan kompetensi dapat dilakukan melalui pendidikan, pelatihan, pendampingan kerja dan pengalaman kerja yang berkelanjutan (Wibowo, 2022). Dengan adanya pengembangan kompetensi pegawai diharapkan mampu untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi, perubahan sistem kerja dan tuntutan pelayanan yang terus berkembang.

Lingkungan perguruan tinggi, kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator keberhasilan institusi dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa dan masyarakat. Universitas Bina Darma sebagai salah satu perguruan tinggi swasta di Kota Palembang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya melalui berbagai unit kerja yang ada, salah satunya Pusat Pelayanan Bisnis.

Pusat Pelayanan Bisnis memiliki peran penting dalam memberikan berbagai layanan kepada mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan masyarakat umum. Oleh karena itu, kompetensi pegawai menjadi faktor yang sangat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil pengamatan selama kegiatan magang, masih terdapat beberapa kondisi yang menunjukkan perlunya peningkatan kompetensi pegawai, terutama dalam pemanfaatan teknologi informasi dan pelayanan berbasis digital.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh pengembangan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Pusat Pelayanan

Bisnis Universitas Bina Darma. Penelitian ini diharapkan dapat diperoleh gambaran mengenai pengaruh pengembangan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan dan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak Universitas Bina Darma dalam meningkatkan kompetensi pegawai serta kualitas pelayanan kepada pengguna layanan.

2. Kajian Teoritis

Pengembangan kompetensi merupakan proses yang dilakukan organisasi untuk meningkatkan kemampuan pegawai melalui berbagai kegiatan pembelajaran dan pelatihan. Menurut Wibowo (2022), kompetensi adalah kemampuan yang dimiliki seseorang berdasarkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan dalam melaksanakan pekerjaan.

Sedarmayanti (2021) menjelaskan bahwa pengembangan kompetensi dilakukan melalui pendidikan, pelatihan, seminar, bimbingan teknis, dan pengalaman kerja yang bertujuan meningkatkan kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Pengembangan kompetensi memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas kerja pegawai, memperbaiki kinerja organisasi, meningkatkan produktivitas, serta mempersiapkan pegawai dalam menghadapi perubahan dan tantangan pekerjaan. Selain itu, pengembangan kompetensi juga bertujuan untuk menciptakan pegawai yang memiliki kemampuan berpikir kritis, mampu memecahkan masalah, serta memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi.

Pengembangan kompetensi pegawai perlu didasarkan pada analisis kebutuhan yang jelas agar program yang dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan organisasi dan individu pegawai. Analisis kebutuhan kompetensi dilakukan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara kompetensi yang dimiliki pegawai dengan kompetensi yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pekerjaan. Dengan adanya analisis kebutuhan tersebut, organisasi dapat menyusun program pengembangan kompetensi yang lebih tepat sasaran. Penelitian Sihombing (2023) menunjukkan bahwa keberhasilan pengembangan kompetensi sangat dipengaruhi oleh ketepatan analisis kebutuhan kompetensi yang dilakukan organisasi.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap suatu organisasi. Semakin baik pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan. Menurut Tjiptono (2019), kualitas pelayanan merupakan upaya organisasi dalam

memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang berkualitas ditunjukkan melalui ketepatan, kecepatan, keramahan, dan kemampuan petugas dalam memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi pelanggan.

Pengembangan kompetensi pegawai memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan. Pegawai yang memiliki kompetensi yang baik akan lebih mampu memahami pekerjaan, memberikan informasi yang akurat, serta menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pengguna layanan. Menurut Hasibuan (2020), peningkatan kompetensi pegawai akan berdampak pada peningkatan kinerja pegawai. Kinerja yang baik akan menghasilkan pelayanan yang lebih efektif sehingga pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode ini digunakan untuk menggambarkan kondisi pengembangan kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan yang terjadi di Pusat Pelayanan Bisnis Universitas Bina Darma berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan magang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui:

1. Observasi, yaitu pengamatan langsung terhadap aktivitas pelayanan dan kegiatan pegawai.
2. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data melalui dokumen, laporan, dan arsip yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan.
3. Studi pustaka, yaitu pengumpulan teori dan referensi yang mendukung penelitian.

Lokasi penelitian berada di Pusat Pelayanan Bisnis Universitas Bina Darma Palembang. Kegiatan magang dilaksanakan pada tanggal 12 Maret 2026 sampai dengan 12 Juni 2026.

4. Hasil dan Pembahasan

Pelaksanaan kegiatan magang di pusat Pelayanan Bisnis Universitas Bina Darma memberikan pengalaman yang berharga bagi penelitian dapat memahami bagaimana pelayanan di Universitas Bina Darma khususnya di pusat pelayanan psikotes. peneliti ditempatkan dibagian kegiatan administrasi pelayanan, promosi, pendataan peserta

psikotes, penyusunan dokumen pelatihan, pengelolaan data pembayaran, serta pelayanan kepada mahasiswa yang menggunakan layanan psikotes.

Universitas Bina Darma merupakan perguruan tinggi yang memiliki berbagai unit pelayanan untuk mendukung kegiatan akademik dan nonakademik. Pusat Pelayanan Bisnis menjadi salah satu unit yang berperan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan masyarakat umum.

Berdasarkan hasil pengamatan, sebagian besar pegawai telah memiliki pengalaman kerja yang cukup baik. Namun, program pelatihan yang berkaitan dengan pelayanan prima, komunikasi pelanggan, pemanfaatan teknologi informasi, dan penanganan keluhan pelanggan belum dilaksanakan secara rutin. Masih terdapat perbedaan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan sistem informasi dan teknologi pendukung pelayanan. Kondisi tersebut terkadang menyebabkan proses pelayanan berlangsung lebih lama, terutama ketika terjadi perubahan prosedur atau penggunaan aplikasi baru.

5. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa Tingkat pengembangan kompetensi pegawai di Pusat Pelayanan Bisnis Universitas Bina Darma masih berjalan secara terbatas. Sebagian besar kemampuan pegawai diperoleh melalui pengalaman kerja sehari-hari, namun program pelatihan terstruktur, berkelanjutan, serta bersertifikasi belum dilaksanakan secara rutin. Hal ini menyebabkan peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja belum berjalan optimal dan merata di seluruh pegawai.

Kualitas pelayanan yang diberikan secara umum sudah cukup baik dan dapat memenuhi kebutuhan dasar pengguna layanan. Namun, masih terdapat kelemahan berupa kecepatan penyelesaian layanan yang belum konsisten, perbedaan standar pelayanan antarpegawai, serta kemampuan dalam mengoperasikan sistem teknologi informasi yang belum seragam, sehingga kadang menimbulkan keterlambatan atau ketidaktepatan informasi.

Terdapat pengaruh yang nyata antara pengembangan kompetensi pegawai dengan kualitas pelayanan. Semakin tinggi kompetensi yang dimiliki pegawai, maka semakin baik pula kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah,

dan sesuai harapan pengguna layanan. Sebaliknya, keterbatasan upaya pengembangan kompetensi menjadi salah satu penyebab utama belum tercapainya kualitas pelayanan yang maksimal dan seragam.

Saran

Saran untuk Pusat Layanan Bisnis Universitas Bina Darma

Untuk kemajuan instansi di masa mendatang, Pusat Layanan Bisnis Universitas Bina Darma disarankan mengoptimalkan digitalisasi administrasi melalui standarisasi format atau templat berbasis spreadsheet guna meminimalisasi kesalahan data. Selain itu, unit kerja sebaiknya memiliki basis data vendor atau patokan biaya baku agar perencanaan program kerja lebih realistis dan efisien. Guna mengatasi antrean pengesahan dokumen di akhir periode magang, perlu dilakukan evaluasi alur birokrasi melalui penyusunan jadwal berkala atau pemanfaatan sistem tanda tangan digital terpusat.

Saran untuk Mahasiswa Magang Berikutnya

Mahasiswa yang akan melaksanakan magang di periode berikutnya disarankan memiliki kemampuan manajemen waktu yang baik agar dapat menyeimbangkan kegiatan magang dan penyusunan laporan. Mahasiswa juga perlu lebih cermat dalam memilah penggunaan data operasional internal agar kerahasiaan data tetap terjaga. Selain itu, mahasiswa diharapkan melatih kemampuan komunikasi lisan, manajemen stres, serta keterampilan menyusun materi presentasi secara ringkas untuk meningkatkan kesiapan saat menghadapi ujian pertanggungjawaban laporan magang.

Daftar Pustaka

- Busro. (2021). *Manajemen sumber daya manusia*. Prenadamedia Group.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik*. Gava Media.
- Hartati, S., Alyani, N., & Kurniati, T. (2022). Pengembangan kompetensi pegawai negeri sipil pada Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perindustrian Kabupaten Ogan Komering Ilir. *Jurnal MSDA*, 10(1), 16–30.
- Hasibuan, M. S. P. (2020). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Mawardi Nur, A. (2022). Pengembangan kompetensi pegawai di lingkungan Pemerintah Kabupaten Karawang. *JlIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(4), 997–1008.

- Samsara, L. (2023). Pengembangan kompetensi PPPK berbasis blended learning: Strategi untuk mewujudkan pengembangan kompetensi massif dan terintegrasi serta peningkatan kompetensi digital pegawai. *Jurnal Kewidyaiswaraan*, 8(2), 58–69.
- Sedarmayanti. (2020). *Manajemen sumber daya manusia: Reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil*. Refika Aditama.
- Sedarmayanti. (2021). *Manajemen sumber daya manusia: Reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil*. Refika Aditama.
- Sihombing, U. (2023). Analisis kebutuhan pengembangan kompetensi pegawai negeri sipil dalam rangka mendukung reformasi birokrasi Kementerian Dalam Negeri. *Jurnal Widyaaiswara Indonesia*, 4(1), 21–34. <https://doi.org/10.56259/jwi.v4i1.161>.
- Sitorus, D. R. H., Agustian, D., & Anggraini, T. (2024). Kompetensi pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan. *ALIGNMENT: Journal of Administration and Educational Management*, 7(1), 240–250.
- Sudewo, P. A., & Sulastri, B. A. (2022). Hubungan capaian jam pelajaran pengembangan kompetensi dengan kinerja pegawai aparatur sipil negara. *Jurnal Kewidyaiswaraan*, 7(2). <https://doi.org/10.56971/jwi.v7i2.237>.
- Sutrisno, E. (2021). *Manajemen sumber daya manusia*. Kencana.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi.
- [Universitas Bina Darma](#). (2025). *Layanan akademik Universitas Bina Darma*. Universitas Bina Darma.
- Wibowo. (2022). *Manajemen kinerja* (Edisi ke-6). Rajawali Pers