

Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan

Intan Nuraini¹ & Mirnawati^{2*}

Afiliasi

^{1,2} Manajemen Keuangan Sektor Publik, Politeknik Kutaraja, Banda Aceh

Koresponden

*mirnaginsu@gmail.com

Artikel Tersedia Pada

<https://jurnalwahana.poltekykpn.ac.id/wahana>

DOI:

<https://doi.org/10.35591/wahana.v29i2.1001>

Sitasi:

Nuraini, Intan & Mirnawati. (2026) Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan. *Wahana: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 29 (2), 200-215.

Artikel Masuk

12 Juni 2026

Artikel Diterima

24 Juli 2026

Abstract. *This study aims to analyze the effect of human resource training and development on service quality at the Banda Aceh City Library and Archives Office. This study employs a quantitative research approach and uses a saturated sample of 21 employees. Data were collected via a questionnaire and analyzed using multiple linear regression with the aid of SPSS. The results show that human resource training has a positive and significant effect on service quality. Thus, it can be proven that the higher the level of training, the higher the service quality. Similarly, human resource development has a positive and significant effect on service quality; as employees' competencies improve, the quality of service provided also increases.*

Keywords: *Training, Human Resource Development, Service Quality, Library, Archives.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia terhadap kualitas layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh. Pada penelitian ini akan digunakan metode penelitian dengan pendekatan kuantitatif dan penarikan sampel jenuh kepada 21 pegawai. Kemudian data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda melalui bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan pelatihan sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. sehingga dapat dibuktikan bahwa semakin tinggi nilai pelatihan maka akan meningkatkan nilai kualitas pelayanan. Begitu juga pada pengembangan SDM yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Semakin baik peningkatan kompetensi pegawai meningkat pula pelayanan yang diberikan.

Kata kunci: Pelatihan, Pengembangan SDM, Kualitas Pelayanan, Perpustakaan, Kearsipan.

Pendahuluan

Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan suatu kecakapan dan kemampuan dalam menjalankan suatu pekerjaan atau profesinya. Kompeten berarti orang yang dapat menjalankan pekerjaannya dengan kualitas hasil yang baik. Dalam arti luas kompetensi mencakup penguasaan ilmu pengetahuan (*knowledge*), dan keterampilan (*skill*) yang mencakupi, serta mempunyai sikap/perilaku (*attitude*) yang sesuai untuk melaksanakan pekerjaan atau profesinya (Fakhri & Sembiring, 2021).

Pelatihan SDM bertujuan untuk meningkatkan keahlian dan pengetahuan karyawan dalam waktu singkat, sehingga mereka bisa melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan lebih efisien. Sementara pengembangan SDM lebih berkaitan dengan peningkatan kompetensi jangka panjang yang mendukung kemajuan karier individu serta kontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi. Kombinasi dari kedua pendekatan ini tidak hanya meningkatkan kinerja individu, tetapi juga memperkuat kemampuan organisasi secara keseluruhan (Sitompul et al., 2025).

Dalam konteks instansi pelayanan seperti Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh, pelayanan sering menghadapi tantangan berupa keterbatasan kapasitas SDM dalam mengimplementasikan kebijakan berbasis kinerja layanan (Amilinda & Pertiwi, 2024). Dengan demikian, diperlukan pelatihan dan pengembangan SDM pada pegawai yang berfungsi sebagai investasi strategis. Konsekuensi logisnya mencakup peningkatan kualitas layanan publik, efisiensi birokrasi, dan adaptasi terhadap regulasi baru. Pegawai yang kompeten akan meminimalkan kesalahan kerja dan mempercepat penyelesaian tugas sesuai target kerja.

Pelayanan merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas dan efektivitas kinerja pemerintahan. Pelayanan adalah bentuk penyediaan jasa yang dilakukan oleh pemerintah atau pihak swasta baik secara mandiri maupun mewakili pemerintah kepada masyarakat, baik secara berbayar maupun gratis, dalam rangka memenuhi kebutuhan publik (Diasuti & Ayyustia, 2025). Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi tolok ukur legitimasi dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Aparatur yang kurang mendapatkan pelatihan cenderung mengalami kesulitan dalam menyusun perencanaan yang selaras dengan program pelayanan, serta dalam mengelola pelayanan secara efektif dan tepat sasaran (Rahayu, 2026). Kondisi ini berpotensi menurunkan kualitas layanan publik yang dihasilkan oleh instansi tersebut. Selanjutnya, pengembangan SDM merupakan upaya terencana dan berkelanjutan yang dilakukan organisasi untuk meningkatkan kapasitas individu agar mampu menghadapi tuntutan pekerjaan saat ini dan tantangan di masa depan (Susantini, 2024). Oleh karena itu, pelatihan dan pengembangan SDM yaitu dua proses yang saling berkaitan erat dan tidak bisa dipisahkan dalam upaya meningkatkan kualitas SDM. Keduanya sering dianggap sebagai satu kesatuan strategi untuk mencapai tujuan di setiap organisasi maupun instansi pemerintahan.

Perbedaan mendasar antara pelatihan dan pengembangan SDM terletak pada orientasi dan jangka waktunya. Pelatihan bersifat jangka pendek dan fokus pada peningkatan keterampilan teknis untuk melaksanakan pekerjaan tertentu, sedangkan pengembangan SDM bersifat jangka panjang dan bertujuan mempersiapkan aparatur menghadapi tanggung jawab yang lebih luas di masa depan (Lulita et al., 2025). Dalam artian, pelatihan lebih menekankan pada peningkatan kemampuan operasional, sementara pengembangan SDM berfokus pada peningkatan kemampuan manajerial, konseptual, dan sikap profesional aparatur.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh merupakan perangkat daerah yang memiliki peran strategis dalam mengelola layanan perpustakaan umum daerah dan meningkatkan literasi. Namun, kenyataannya di lapangan masih dijumpai beberapa kendala. Beberapa pegawai mengungkapkan bahwa pelatihan yang diikuti belum sepenuhnya relevan dengan kebutuhan pekerjaan di lapangan. Program pengembangan SDM yang dilakukan juga belum merata. Selain itu, keterlibatan pegawai dalam perencanaan dan evaluasi kegiatan masih minim, sehingga manfaat yang dirasakan dari program pelatihan dan pengembangan belum optimal sehingga dikemudian hari akan mempengaruhi fungsional dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh yaitu instansi pemerintah daerah yang memiliki peran strategis dalam mengelola layanan perpustakaan umum daerah dan meningkatkan literasi. Sebab pelatihan dan pengembangan SDM yang berkelanjutan diyakini mampu meningkatkan kualitas pelayanan dari sudut pandang layanan publik (Amilinda & Pertiwi, 2024). SDM yang kompeten akan lebih mampu untuk memberikan pelayanan yang memuaskan, berkualitas, cepat, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat (Manufandu et al., 2025).

Berdasarkan penelusuran pustaka yang telah dilakukan, terdapat beberapa penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan dengan penelitian ini, yakni sama-sama membahas mengenai pengaruh pelatihan dan pengembangan SDM. Namun, terdapat perbedaan yang mendasar antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini. Penelitian ini merupakan kelanjutan dari penelitian sebelumnya yang akan membahas perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini. Perbedaan tersebut terletak pada fokus variabel, di mana penelitian terdahulu lebih menitikberatkan pada hasil kinerja karyawan, sedangkan penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan pemerintahan yang melayani masyarakat. Selain itu, perbedaan juga terdapat pada objek penelitian, waktu penelitian pada tahun 2026, serta berbedanya lokasi tempat penelitian.

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Untuk menganalisis pengaruh pelatihan SDM terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh. Penelitian Ibrahim et al., (2025) menunjukkan pelatihan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan pegawai. Berdasarkan berbagai studi empiris, program pelatihan yang tepat mampu membekali pegawai dengan keterampilan teknis dan interpersonal yang lebih baik, sehingga secara langsung menaikkan produktivitas dan kepuasan penerima layanan. 2) Untuk menganalisis pengaruh pengembangan SDM terhadap kualitas pelayanan pada

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh. Hasil penelitian yang dilakukan La'bi et al., (2026), pengembangan SDM memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai. Pelatihan dan pengembangan atau peningkatan kompetensi secara berkelanjutan membekali pegawai dengan keterampilan teknis dan sikap kerja yang lebih baik, sehingga pelayanan publik atau korporat menjadi lebih responsif, efisien, transparan, dan memuaskan bagi penerima layanan.

Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

Pelatihan

Pelatihan merupakan proses sistematis untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap pegawai agar mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara lebih efektif (Hardi et al., 2024). Pelatihan bertujuan memperbaiki kesenjangan antara kompetensi yang dimiliki aparatur dengan kompetensi yang dibutuhkan oleh organisasi (Wulandari et al., 2024). Dapat disimpulkan bahwa pelatihan sebagai usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral pegawai sesuai dengan kebutuhan pekerjaan. Dalam sektor publik, pelatihan menjadi instrumen penting untuk meningkatkan kualitas aparatur sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Tujuan utama pelatihan aparatur pemerintah adalah untuk meningkatkan kompetensi kerja, profesionalisme, serta pemahaman aparatur terhadap tugas dan fungsi pelayanan publik (Apandi, 2020). Pelatihan yang efektif diharapkan mampu meningkatkan kinerja aparatur, memperbaiki kualitas pelayanan, serta mendorong terciptanya aparatur yang responsif dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Oleh karena itu pelatihan memberikan manfaat berupa peningkatan kemampuan kerja, efisiensi pelaksanaan tugas, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Alifiyah et al., (2025) yang mengungkapkan bahwa pelatihan yang direncanakan dan pengembangan kompetensi memiliki pengaruh untuk meningkatkan keterampilan teknis dan soft skills karyawan, serta produktivitas dan kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan di lingkungan kerja.

Dalam sektor publik, pelatihan aparatur dapat dilaksanakan melalui berbagai jenis dan metode sesuai dengan kebutuhan organisasi dan karakteristik pekerjaan. Jenis pelatihan meliputi pelatihan teknis, pelatihan fungsional, pelatihan manajerial, serta pelatihan pelayanan publik. Metode pelatihan yang umum digunakan antara lain pendidikan dan pelatihan (diklat), bimbingan teknis, *workshop*, pelatihan berbasis kelas, serta pelatihan berbasis praktik kerja (Susantini, 2024). Oleh karena itu, pemilihan metode pelatihan yang tepat akan meningkatkan efektivitas pelatihan dan mendukung pencapaian tujuan organisasi. Dengan demikian, pelatihan tidak hanya berfokus pada peningkatan kemampuan teknis, tetapi juga pada pembentukan perilaku aparatur yang melayani.

Pengembangan

Pengembangan SDM merupakan upaya terencana dan berkelanjutan yang dilakukan organisasi untuk meningkatkan kapasitas individu agar mampu menghadapi tuntutan pekerjaan saat ini dan tantangan di masa depan (Susantini, 2024). Pengembangan SDM tidak hanya berorientasi pada peningkatan keterampilan teknis, tetapi juga pada penguatan kemampuan konseptual, sikap, dan perilaku aparatur. Pengembangan SDM juga merupakan proses peningkatan kualitas manusia melalui pendidikan, pelatihan, dan pembinaan yang bertujuan meningkatkan kinerja organisasi secara berkelanjutan.

Dalam sektor publik, bentuk pengembangan SDM aparatur pemerintah dapat dilakukan melalui berbagai kegiatan, seperti pendidikan dan pelatihan berjenjang, pengembangan karier, rotasi dan mutasi jabatan, *coaching* dan *mentoring*, serta peningkatan kompetensi melalui bimbingan teknis (Karly & Setiawan, 2024). Pengembangan SDM yang efektif harus disesuaikan dengan kebutuhan organisasi dan potensi individu agar mampu mendukung pencapaian tujuan pelayanan publik secara optimal.

Pengembangan SDM berkelanjutan merupakan kebutuhan penting bagi organisasi pelayanan publik dalam menghadapi dinamika perubahan lingkungan, perkembangan teknologi, dan tuntutan masyarakat yang semakin kompleks. Organisasi publik dituntut untuk terus meningkatkan kapasitas aparatur agar mampu memberikan pelayanan yang adaptif dan berkualitas. Pengembangan SDM yang berkelanjutan akan memperkuat profesionalisme aparatur dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan Masyarakat (Tinggogoy & Mahmud, 2025). Sejalan dengan hasil penelitian Yoanda et al., (2026), yang menyatakan bahwa pengembangan karir yang terencana, pengelolaan talenta yang sistematis, serta perencanaan suksesi yang baik berperan penting dalam menjamin ketersediaan SDM yang kompeten dan berkelanjutan. Program pelatihan dan pengembangan SDM yang disesuaikan dengan kebutuhan organisasi mampu meningkatkan kompetensi dan produktivitas karyawan.

Sumber Daya Manusia

SDM aparatur dalam sektor publik merupakan unsur utama yang menjalankan fungsi pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat. SDM merupakan salah satu sumber daya yang paling menentukan berhasil tidaknya suatu organisasi. SDM juga menjadi kunci yang menentukan berkembangnya suatu pemerintahan. Intinya, SDM berupa orang-orang yang dipekerjakan dalam suatu organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi (Putra, 2025).

Peran SDM dalam organisasi pelayanan publik sangat strategis karena aparatur merupakan aktor utama yang berinteraksi langsung dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh sikap, perilaku, dan kemampuan aparatur dalam melaksanakan tugasnya (Sari, 2021). Keberhasilan pelayanan publik sangat bergantung pada kualitas aparatur sebagai pelaksana kebijakan dan penyedia layanan. Oleh karena itu, organisasi publik perlu memastikan bahwa SDM yang

dimiliki mampu menjalankan peran pelayanan secara profesional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

SDM aparatur yang profesional dan kompeten akan berpengaruh langsung terhadap kinerja pelayanan publik. Kinerja pelayanan tidak hanya dilihat dari aspek kecepatan dan ketepatan pelayanan, tetapi juga dari kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan (Azzahra et al., 2025). Kinerja sektor publik sangat dipengaruhi oleh kualitas SDM, karena aparatur menjadi penggerak utama dalam proses pelayanan. Dengan demikian, peningkatan kualitas SDM menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan kinerja layanan publik.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah sebagai pemberian pelayanan sesuai dengan standar pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat sebagai pedoman dalam penyampaian layanan, standar pelayanan dengan penentuan ukuran pembakuan yang baik (Nisa et al., 2024). Masyarakat dapat menilai kinerja pemerintah secara langsung berdasarkan mutu layanan yang diterima. Ketika kinerja pelayanan publik dikembangkan dengan cara yang cakap, bertanggung jawab, dan efektif, persepsi masyarakat terhadap pemerintah akan meningkat (Azizah et al., 2024). Maka dari itu dapat disimpulkan jika kualitas pelayanan yang diberikan baik dalam artian sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan, maka masyarakat akan merasa puas dengan apa yang didapatkannya. Kepuasan masyarakat akan tercapai jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Pengaruh Pelatihan SDM terhadap Kualitas Pelayanan

Dalam penelitian Rahmadani (2021) menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda. Dengan perolehan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.753 artinya, pelatihan mempengaruhi kualitas pelayanan sebanyak 76%. Maka terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara pelatihan dengan kualitas pelayanan. Sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Bayu et al. (2026) membuktikan bahwa pelatihan sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan di PT Harapan Jaya Utama. Hasil uji t menunjukkan bahwa pelatihan SDM berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan dengan nilai t hitung sebesar 2,192 yang lebih besar dari t tabel (2,074) dan nilai signifikansi sebesar 0,039 ($< 0,05$).

Dalam pelaksanaannya, kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh bagaimana karyawan dalam bekerja memahami serta menjalankan apa yang menjadi tanggung jawabnya kepada perusahaan. Berbagai macam bentuk pelatihan wajib diterapkan oleh setiap karyawan, karena pelatihan yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula. Dengan demikian, dapat rumuskan hipotesis sebagai berikut.

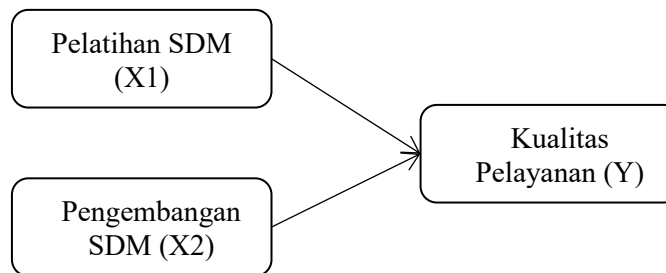
H1: Pelatihan SDM berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Pengaruh Pengembangan SDM Terhadap Kualitas Pelayanan

Dalam penelitian Loupatty et al. (2025) menunjukkan bahwa pengembangan SDM berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Nilai R Square sebesar 0,800 menunjukkan bahwa pengembangan kompetensi, keterampilan, dan pengetahuan pegawai berkontribusi besar terhadap peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Hal ini berarti bahwa secara parsial, pengembangan SDM berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Sejalan juga dengan hasil penelitian yang dilakukan Ramadhana et al. (2025) yaitu variabel pengembangan SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan pegawai. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,362 menunjukkan bahwa 36,2% variasi kinerja pelayanan pegawai dapat dijelaskan oleh pengembangan SDM. Temuan ini menegaskan pentingnya program pengembangan kompetensi sebagai upaya sistematis untuk meningkatkan produktivitas dan efektivitas pelayanan publik dalam sektor transportasi daerah. Dengan demikian, dapat rumuskan hipotesis sebagai berikut.

H2: Pengembangan SDM berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Berikut adalah kerangka konseptual penelitian ini.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Metode Penelitian

Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif. Metode survei dipilih sebagai sumber data primer, metode survei yang dilakukan fokus pada pengumpulan data responden yang memiliki informasi tertentu sehingga memungkinkan peneliti untuk menyelesaikan masalah (Ardiansyah et al., 2023). Untuk memperoleh data dan informasi yang akurat dan relevan yang dibutuhkan, serangkaian penelitian ini dilakukan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh yang beralamat di Jalan Teungku. Dianjong, No 12 Gampong Keudah, Kecamatan Kutaraja Kota Banda Aceh. Adapun objek penelitiannya dalam penelitian ini adalah Pelatihan SDM (X1) dan Pengembangan SDM (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh.

Populasi dan Sampel

Populasi mencakup seluruh pegawai pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh yang berjumlah 21 responden. Karena jumlah populasi yang tidak besar maka penarikan sampel dilakukan dengan teknik *sampling* jenuh atau sensus. Dalam penentuan jumlah responden penelitian dengan menggunakan metode sensus ini merupakan teknik pengumpulan data di mana seluruh anggota populasi dijadikan sampel. Metode ini biasanya diterapkan pada populasi yang relatif kecil dan memberikan tingkat akurasi mutlak karena tidak memiliki kesalahan penarikan sampel (*sampling error*) (Amin et al., 2023).

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara menggunakan kuesioner (angket). Kuesioner adalah seperangkat pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya dimana responden akan menjawab pertanyaan tersebut (Adipradana, 2025).

Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan analisis Regresi Linear Berganda dengan *software* SPSS. Persamaan Regresi Linear Berganda yang digunakan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y : Variabel dependen
a : Konstanta
b : Koefisien regresi
X : Variabel depeden
e : Residual

Untuk menguji hipotesis, penulis menggunakan taraf signifikan 5% atau 0,05 dengan derajat kebebasan $dk = n-2$. Untuk taraf signifikan = α maka: pada tingkat signifikan $\alpha = 0,05$

Hasil dan Pembahasan

Statistik Deskriptif

Profil responden dalam penelitian ini dikategorikan berdasarkan jenis kelamin, jabatan kerja, usia, dan pendidikan terakhir. Berikut adalah profil responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	7	33,3%
Perempuan	14	66,7%
Total	21	100%

Sumber: Data Primer (Diolah), 2026

Berdasarkan Tabel 1, responden penelitian ini didominasi oleh responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 14 responden atau 66,7% sedangkan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 33,3%.

Berikut adalah profil responden berdasarkan jabatan kerja.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan Kerja

Jabatan Kerja	Frekuensi	Persentase
Kepala Dinas	1	4,8%
Kabid Perpustakaan	1	4,8%
Kabid Kearsipan	1	4,8%
Sekretaris	1	4,8%
Arsiparis	5	23,8%
Pustakawan	3	14,3%
Perencana	5	23,8%
Kepegawaian	4	19,0%
Total	21	100%

Sumber : Data Primer (Diolah), 2026

Berdasarkan Tabel 2, sebagian besar responden berasal dari bagian arsiparis dan perencana yang masing-masing berjumlah 5 orang (23,8%). Selanjutnya, bagian kepegawaian sebanyak 4 orang (19,0%), pustakawan sebanyak 3 orang (14,3%), sedangkan Kepala Dinas, Kabid Perpustakaan, Kabid Kearsipan, dan sekretaris masing-masing sebanyak 1 orang (4,8%).

Berikut adalah profil responden berdasarkan jabatan usia.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia Pegawai	Frekuensi	Persentase
< 30 Tahun	6	28,6%
31-37 Tahun	8	38,1%
> 37 Tahun	7	33,3%
Total	21	100%

Sumber: Data Primer (Diolah), 2026

Berdasarkan Tabel 3, mayoritas responden berada pada rentang usia 31–37 tahun sebanyak 8 orang (38,1%), kemudian usia >37 tahun sebanyak 7 orang (33,3%), dan usia <30 tahun sebanyak 6 orang (28,6%).

Berikut adalah profil responden berdasarkan pendidikan terakhir.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
SLTA	1	4,8%
S1	16	76,2%
S2	4	19,0%
Total	21	100%

Sumber: Data Primer (Diolah), 2026

Berdasarkan Tabel 4, mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir S1 sebanyak 16 orang (76,2%), kemudian S2 sebanyak 4 orang (19,0%), dan SLTA sebanyak 1 orang (4,8%).

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji validitas, menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel pelatihan, pengembangan SDM dan kualitas pelayanan dinyatakan valid. Hal tersebut dapat dilihat bahwa nilai signifikansi yaitu 0,001 lebih kecil dari 0,05 dan nilai korelasi lebih besar dari r tabel. Dengan demikian, seluruh item pada variabel Y layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Sementara itu, uji reabilitas dilakukan pada setiap variabel. Berdasarkan hasil uji reabilitas menunjukkan bahwa Cronbach's Alpha seluruh variabel memiliki nilai yang lebih besar dari 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan pada masing-masing variabel dalam penelitian ini bisa dikatakan reliabel atau bisa digunakan berkali-kali sehingga dapat digunakan dalam penelitian berikutnya.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi uji normalitas dan uji multikolinearitas. Uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov diperoleh nilai Asymp. Sig sebesar 0,059. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal. Sementara itu, pada uji multikolinearitas diperoleh nilai tolerance untuk variabel X1 dan X2 masing-masing sebesar 0,999 (>0,10) dan nilai VIF sebesar 1,001 (<10). Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen.

Uji Regresi Linear Berganda

Berikut adalah hasil uji koefisien determinasi.

Tabel 5. Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,735 ^a	,541	,490	3,84617

Sumber: Data Primer (diolah), 2026

Berdasarkan tabel 5, nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,541. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen, yaitu pelatihan SDM dan pengembangan SDM, mampu menjelaskan variasi variabel dependen yaitu kualitas pelayanan sebesar 54,1%, sedangkan sisanya sebesar 45,9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian.

Berikut adalah hasil uji F.

Tabel 6. Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	313,535	2	156,768	10,597	<0,001 _b
	Residual	266,275	18	14,793		
	Total	579,810	20			

Sumber: Data Primer (diolah), 2026

Berdasarkan tabel 6, hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 10,597 dengan nilai signifikansi kurang dari 0,001 (<0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel pelatihan dan pengembangan SDM berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan.

Berikut adalah hasil uji t.

Tabel 7. Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	-0,904	4,499		-,201	0,182
	Pelatihan SDM	0,501	0,139	0,576	3,608	0,002
	Pengembangan SDM	0,462	0,156	0,474	2,967	0,008

Sumber: Data Primer (diolah), 2026

Berdasarkan tabel 4, berikut adalah persamaan regresi dalam penelitian ini.

$$Y = - 0,904 + 0,501 X_1 + 0,462 X_2$$

Secara parsial hasil uji t menunjukkan bahwa variabel pelatihan memiliki nilai koefisien sebesar 0,501 dengan nilai signifikansi sebesar 0,002 (<0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Artinya, semakin tinggi nilai pelatihan maka akan meningkatkan nilai kualitas

pelayanan. Demikian pula variabel pengembangan SDM memiliki nilai koefisien sebesar 0,462 dengan nilai signifikansi sebesar 0,008 ($<0,05$), yang berarti pengembangan SDM juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian, pelatihan dan pengembangan SDM dalam penelitian ini terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Pengaruh Pelatihan SDM terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, pelatihan SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan semakin tinggi nilai pelatihan maka akan meningkatkan nilai kualitas pelayanan. Artinya, semakin baik, sering, atau tepat program pelatihan yang diberikan kepada pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh, maka akan semakin tinggi dan baik pula kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat. Kemudian penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Carmiasih, 2022) bahwa pelatihan pegawai dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. apabila terjadi kenaikan pada pelatihan pegawai maka akan meningkatkan kualitas pelayanan juru pelihara dan satpam di Kawasan Cagar Budaya Muara Jambi. Dengan demikian, program pelatihan yang baik dan efektif akan membekali pegawai dengan keterampilan, pengetahuan, dan kompetensi yang lebih memadai. Dengan begitu, mereka dapat memberikan pelayanan yang lebih profesional dan memuaskan kepada pelanggan ataupun masyarakat.

Pelatihan SDM yang efektif sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pelatihan yang tepat sasaran, partisipatif, dan aplikatif merupakan pelatihan yang membekali aparatur untuk mempercepat birokrasi, menumbuhkan budaya kerja yang ramah (empati), dan menaikkan indeks kepuasan masyarakat (Irfansyah, 2024). Sejalan dengan penelitian Puspasari (2026) pelatihan yang dirancang berdasarkan analisis kebutuhan yang komprehensif terbukti lebih relevan dan berdampak terhadap peningkatan kinerja aparatur. Pelatihan yang tidak diikuti dengan pemantauan dan pengukuran hasil akan sulit memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam konteks organisasi pelayanan publik seperti Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, pelatihan SDM memiliki peran strategis dalam meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat. Aparatur yang mendapatkan pelatihan secara berkelanjutan akan lebih mampu menyesuaikan diri dengan tuntutan pelayanan, perkembangan teknologi informasi, serta kebutuhan masyarakat yang dinamis. Oleh karena itu, pelatihan SDM perlu dipandang sebagai investasi organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Pengaruh Pengembangan SDM Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, pengembangan SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian, pelatihan dan pengembangan SDM dalam penelitian ini terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Artinya, semakin baik pelatihan, peningkatan keterampilan, dan motivasi

yang diberikan kepada pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh, maka semakin tinggi pula mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat karna setiap peningkatan keterampilan, pengetahuan, atau profesionalisme karyawan akan secara nyata meningkatkan mutu layanan kepada pelanggan atau masyarakat

Sejalan dengan penelitian Loupatty et al. (2025) bahwa pengembangan SDM memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, yang berarti semakin baik kompetensi pegawai, semakin meningkat pula pelayanan yang diberikan. Selanjutnya, penelitian Bayu et al. (2023) menyatakan bahwa pengembangan SDM memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan pelatihan. karena sifatnya yang berorientasi pada masa depan, berjangka panjang, dan mencakup peningkatan kapasitas individu secara menyeluruh. Diikuti dengan penelitian Sabki & Mega (2022) yang sejalan dengan penelitian diatas menyatakan bahwa pengembangan SDM lebih tinggi atau dominan dibandingkan variabel program pelatihan dalam meningkatkan Kinerja Karyawan di PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang.

Dalam konteks instansi pelayanan publik seperti Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, pengembangan SDM berkelanjutan berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan informasi, literasi, dan kearsipan. Aparatur yang terus dikembangkan kompetensinya akan lebih mampu menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi informasi. Oleh karena itu, pengembangan SDM perlu dipandang sebagai investasi strategis organisasi untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Kesimpulan

Pengembangan SDM juga terbukti memiliki pengaruh yang kuat terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Dengan adanya pengembangan SDM yang dilaksanakan secara terus menerus dapat membantu meningkatkan kemampuan, *profesionalisme*, serta kearsipan pegawai dalam menghadapi berbagai tuntutan pelayanan publik yang terus mengalami perkembangan. Pegawai yang memiliki kompetensi dan keterampilan yang baik cenderung mampu memberikan pelayanan secara lebih tanggap, efisien, dan profesional kepada masyarakat. Dengan demikian, pelatihan dan pengembangan SDM memiliki peranan penting dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh. Selanjutnya instansi perlu mempertahankan dan mengembangkan program pelatihan serta peningkatan kompetensi pegawai secara berkelanjutan agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih efektif, cepat, akurat dan bermutu.

Daftar Pustaka

- Adipradana, H. T. (2025). *Analisis Materi Dampak Sosial Informatika Terhadap Etika Digital Mata Pelajaran PENDAHULUAN cepat pesat , didukung oleh kemajuan teknologi manfaat dari sistem informasi yang mereka peserta didik agar mendapatkan hasil dari proses pembelajaran . bisa terja.*
- Alifiyah, U., Anisaah, S., Larasati, N., Putri, A., Ismail, F. S., Fatimah, C., Putri, K., Anwar, M. K., Studi, P., Administrasi, I., Ilmu, F., & Politik, I. (2025). *Penguatan Kapasitas melalui Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi untuk Meningkatkan Kualitas Kinerja dan Daya Saing Sumber Daya Manusia (SDM) yang Unggul.* 03(04), 1414–1423.
- Amilinda, L., & Pertiwi, P. (2024). *IMPLEMENTASI SISTEM APLIKASI KEUANGAN TINGKAT INSTANSI (SAKTI) (STUDI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MALANG) di bidang keuangan adalah Integrated Financial Management Information System.* 4(1), 22–29.
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *Jurnal Pilar*, 14(1), 15–31.
- Anugrah Diastuti, & Rissa Ayyustia. (2025). Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Publik melalui Inovasi Digital di Kelurahan Sunter Agung. *Presidensial: Jurnal Hukum, Administrasi Negara, Dan Kebijakan Publik*, 2(2), 109–126. <https://doi.org/10.62383/presidensial.v2i2.721>
- Apandi, A. (2020). Strategi Peningkatan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Melalui Peningkatan E-Literasi dan Edukasi Kebijakan Publik. *Cendekia: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, 14(1), 27–36. <https://doi.org/10.30957/cendekia.v14i1.608>
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam <http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan> Volume 1 Nomor 2 Juli 2023 1Ardiansyah, Risnita, M. Syahrani Jailani Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif . *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9.
- Asri Karly, & Rizky Setiawan. (2024). Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kinerja Aparatur Di Sekretariat DPRD Kota Pekanbaru. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 3(1), 138–149. <https://doi.org/10.58684/jarvic.v3i1.131>
- Azizah, A., Affrian, R., Dharma, A. S., Studi, P., Publik, A., Tinggi, S., & Administrasi, I. (2024). *Kualitas Pelayanan Pada Mall Pelayanan Publik.* 1111–1121.
- Azzahra, C. N., Hapsari, A. T., Kamal, A. M., Arzety, D., Aulia, Z., Azkia, N. N., & Anwar, M. K. (2025). Kompetensi Aparatur Sipil Negara dan Kinerja Pelayanan Publik: Analisis Kritis Terhadap Hubungan Antara Kualitas Sumber Daya Manusia dan Kepuasan Masyarakat. *JIMU: Jurnal Ilmiah Multi Disiplin*, 04(01), 3031–9498.
- Bayu, I. M., Ni, H., Putu, L., & Pancawati, A. (2023). *Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan.* 9(1), 499–508.

- Bayu, I. M., Ni, H., Putu, L., & Pancawati, A. (2026). *Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan*. 9(1-), 499–508.
- Carmiasih, C. (2022). *Pengaruh pelatihan pegawai terhadap kualitas Pelayanan dimediasi komitmen organisasi pada juru pelihara dan satuan pengamanan (satpam) di kawasan cagar budaya muara jambi*. 11(03), 641–651.
- Diana Lulita, Siti Zaidatul Khasanah, Nilam Adelia, Fahim Dhiya Ulhaq, & Nurul Setianingrum. (2025). Efektivitas Program Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pada Lembaga Kursus dan Pelatihan Kinarya Mandiri Jember. *Journal of Business Economics and Management*, 01(04), 1111–1116.
- Fakhri, M., & Sembiring, E. E. (2021). *Pengaruh Kompetensi SDM terhadap Kualitas Laporan Keuangan SKPD (Survei pada SKPD di Pemerintah Kabupaten Bandung Barat) The Effect of Human Resources Competence on The Quality of Financial Reports of The Regional Work Units (Survey on SKPD in the Government of West Bandung Regency)*. 1(3), 536–543.
- Hardi, R., Harefa, P., Harefa, P., Waruwu, E., & Ndraha, A. B. (2024). Analisis Peran Pelatihan dan Pengembangan dalam. *Jmpis*, 5(4), 1364–1376. <https://dinastirev.org/>
- Ibrahim, Hartanti, C. V., Anandita, S. R., & Bisari, N. A. (2025). *Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Sepatu CV. Sweet Seventeen*. 02(02), 201–214.
- Irfansyah. (2024). *Pelatihan Manajemen Pelayanan Publik bagi Perangkat Desa di Gampong Le Meulee Kota Sabang*. 3(1), 191–201.
- La'bi, K. T., Palisuri, P., & Jumarding, A. (2026). *Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan*. 4(1), 230–241. <https://doi.org/10.56326/jebd.v4i1.2991>
- Leonardo Tinggogoy, F., & Mahmud, M. (2025). Pengembangan Sumberdaya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Labuan Salumbone Human Resource Development in Improving the Quality of Public Services at The Labuan Salumbone Village Office. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(11), 6877–6885. <https://doi.org/10.56338/jks.v8i11.9137>
- Loupatty, S. R., Rahawarin, M. A., & Laurens, S. (2025). *Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana terhadap Kualitas Pelayanan di Balai Pelestarian Kebudayaan Wilayah XX Maluku*. 6(3), 1618–1628.
- Manufandu, Y. N., Kojo, C., Rogi, M. H., Sumber, P., Manusia, D., Meingkatkan, D., Manufandu, Y. N., Kojo, C., & Rogi, M. H. (2025). *Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Bahu*. 14(4), 156–163.
- Nisa, H., Anjasmari, N. M. M., & Arsyad, M. (2024). Kualitas pelayanan publik pada kantor kecamatan barabai kabupaten hulu sungai tengah. *Pelayanan Publik*, 1(3), 913–922.
- Puspasari, V. (2026). *Model Penguatan Pelatihan dan Pengembangan SDM untuk Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik*. 2(2), 430–439.

- <https://doi.org/10.64845/optimamus.v2i1>
- Putra, A. I. (2025). Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan Di Pt . Pln Rayon Rungkut. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 3(6), 285–290.
- Rahayu, W. (2026). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Pengelolaan Dana Desa. *Manajemen*, 06(07), 82–93.
- Rahmadani. (2021). *Pengaruh Pelatihan Terhadap Kualitas Pelayanan pada PT . Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda*. 2(3), 2052–2062.
- Ramadhana, A. M., Karhab, R. S., & Anitra, V. (2025). *Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Perhubungan Kota Samarinda*. 5(2), 439–452.
- Sabki, & Mega, S. A. (2022). *Pengaruh Program Pelatihan Dan Pengembangan Sdm Terhadap Kinerja Karyawan Selama Masa Pandemi Covid-19*. 1(9), 1749–1762.
- Sari, D. (2021). Peran Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Manajemen Dan Kebijakan Kesehatan*, 10(1), 45–60.
- Suci Ananda Sitompul, Nurullaeli Uswatun Hasanah, Lestari Sitorus, Rifayani Rifayani, & Firman Firman. (2025). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap Kapasitas Organisasi. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 4(1), 580–585. <https://doi.org/10.55606/jurrish.v4i1.5188>
- Susantini, D. (2024). Bimbingan Teknis Pembinaan Bagi Para Pengelola Lembaga Pelatihan Kerja. *Communnity Development Journal*, 5(6), 12760–12764.
- Wulandari, A. P., Publik, J. A., Administrasi, F. I., & Krisnadwipayana, U. (2024). *Strategi Pengembangan Kompetensi Pegawai Dalam*. 01(1), 29–39.
- Yoanda, A., Simanihuruk, B. H., Jamil, H., Sofianto, A., Lubis, D. H., & Isra, M. (2026). *Pengembangan Sumber Daya Manusia (Terintegrasi Melalui Career Development , Talent Management , Succession Planning , Dan Talent Mapping 9-Box Matrix)*. 5(1), 68–78.