

ANALISIS KEBUTUHAN PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SDM TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI UNIT KERJA PENGADAAN BARANG DAN JASA (UKPBJ) KABUPATEN PUNCAK PROVINSI PAPUA TENGAH

Yan Rapi¹, Baharuddin², Agustinus³

Universitas Kristen Indonesia Paulus

e-mail: yanrapi@gmail.com¹, drbaharuddin5@gmail.com², agusbaka9@gmail.com³

Abstrak – Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Kebutuhan Pelatihan dan Pengembangan SDM terhadap Kualitas Pelayanan di Unit Kerja Pengadaan Barang Dan Jasa (UKPBJ) Kabupaten Puncak Provinsi Papua Tengah. Obyek penelitian ini Unit Kerja Pengadaan Barang Dan Jasa (UKPBJ) Kabupaten Puncak Provinsi Papua Tengah. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai di Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa (UKPBJ) Kabupaten Puncak dan masyarakat atau pengguna jasa pengadaan barang dan jasa, sampel pada penelitian ini sebanyak 30 orang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda pada uji statistik menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan aplikasi Statistical Package for the Social Sciences (SPSS Versi 25). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) Kebutuhan pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa (UKPBJ) Kabupaten Puncak. Hal ini menunjukkan bahwa pemenuhan kebutuhan pelatihan pegawai memiliki peran penting dalam meningkatkan kompetensi dan profesionalisme aparatur, sehingga berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan pengadaan barang dan jasa; 2) Pengembangan sumber daya manusia (SDM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa (UKPBJ) Kabupaten Puncak. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program pengembangan SDM yang dilakukan secara berkelanjutan dan berorientasi jangka panjang mampu meningkatkan kompetensi pegawai, sehingga berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan pengadaan barang dan jasa; 3) Kebutuhan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa (UKPBJ) Kabupaten Puncak. Hal ini menunjukkan bahwa sinergi antara pelatihan dan pengembangan SDM memiliki peran strategis dalam meningkatkan profesionalisme dan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Kebutuhan Pelatihan, Pengembangan SDM, Kualitas Pelayanan.

Abstract – This research to identify and analyze the effects of training needs and human resource development on service quality at the Procurement Unit of Goods and Services (UKPBJ) of Puncak Regency, Central Papua Province. The object of this research is the Procurement Unit of Goods and Services (UKPBJ) of Puncak Regency, Central Papua Province. The population in this study consists of employees of the Procurement Unit of Goods and Services (UKPBJ) of Puncak Regency and the community or users of procurement services. The sample size in this study is 30 respondents. This research employs a quantitative method using multiple linear regression analysis. Statistical testing is conducted through multiple linear regression analysis with the assistance of the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS version 25). The results of this study indicate that: (1) training needs have a positive and significant effect on service quality at the Procurement Unit of Goods and Services (UKPBJ) of Puncak Regency. This finding indicates that fulfilling employees' training needs plays an important role in improving the competence and professionalism of personnel, which directly contributes to the improvement of the quality of goods and services procurement services; (2) human resource development has a positive and significant effect on service quality at the Procurement Unit of Goods and Services (UKPBJ) of Puncak Regency. This shows that the implementation of continuous and long-term-oriented human resource development programs is able to enhance employee competence, thereby directly improving the quality of procurement services; and (3) training needs and human resource development simultaneously have a positive and significant effect on service quality at the Procurement Unit of Goods and Services

(UKPBJ) of Puncak Regency. This finding demonstrates that the synergy between training and human resource development plays a strategic role in enhancing professionalism and service quality.

Keywords: *Training Needs, Human Resource Development, Service Quality.*

PENDAHULUAN

Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa di Kabupaten Puncak, sebagai bagian dari struktur pemerintahan daerah, bertanggung jawab atas pengelolaan pengadaan barang dan jasa yang tidak hanya harus memenuhi standar hukum dan regulasi yang berlaku, tetapi juga harus memiliki tingkat efisiensi dan akuntabilitas yang tinggi. Hal ini menjadi tantangan besar, terutama mengingat Kabupaten Puncak sebagai daerah yang masih berkembang dan memiliki sejumlah keterbatasan dalam hal fasilitas dan akses terhadap sumber daya yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pengadaan. Pelatihan dan pengembangan SDM di UKPBJ menjadi kebutuhan yang mendesak untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam pengadaan barang dan jasa. Kualitas pelayanan di UKPBJ sangat bergantung pada kemampuan dan keterampilan para pegawainya. Tanpa adanya pelatihan yang memadai, pegawai mungkin kesulitan dalam mengikuti perkembangan regulasi dan prosedur yang kerap berubah, serta tidak dapat mengoptimalkan teknologi dalam mendukung proses pengadaan, sehingga dapat menyebabkan lambatnya proses pengadaan, ketidakakuratan dalam pengelolaan anggaran, serta potensi terjadinya penyimpangan yang merugikan masyarakat dan pemerintah daerah.

Pemilihan objek penelitian ini didasarkan pada pentingnya fungsi UKPBJ dalam menjalankan tugas-tugas strategis di bidang pengadaan barang dan jasa yang mempengaruhi kinerja pemerintahan daerah secara keseluruhan. Kabupaten Puncak, sebagai wilayah yang sedang berkembang, memiliki tantangan tersendiri dalam mengoptimalkan pelayanan publik, terutama terkait dengan efisiensi dan akuntabilitas pengadaan. Dalam konteks ini, SDM yang terlatih dan berkompeten di UKPBJ menjadi faktor penentu keberhasilan dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan kontribusi dalam merumuskan kebijakan yang lebih baik terkait pelatihan dan pengembangan SDM di sektor pengadaan barang dan jasa.

Hasil survei yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai di UKPBJ Kabupaten Puncak merasa kurang memiliki keterampilan yang memadai dalam menjalankan tugas sehari-hari. Banyak pegawai yang mengaku belum mendapatkan pelatihan yang relevan dan sesuai dengan tuntutan perkembangan di bidang pengadaan barang dan jasa. Sebagian besar pegawai juga merasa kurang memiliki pemahaman yang mendalam mengenai regulasi terbaru terkait pengadaan, yang menghambat kinerja dan kualitas pelayanan mereka.

Fenomena yang teridentifikasi dalam penelitian ini adalah adanya kesenjangan antara kompetensi yang dimiliki oleh SDM di UKPBJ dengan tuntutan pekerjaan yang semakin kompleks. Ketidakmampuan untuk mengikuti perkembangan regulasi dan teknologi dalam pengadaan barang dan jasa, ditambah dengan kurangnya keterampilan praktis yang diterima melalui pelatihan, menjadi masalah yang menghambat terciptanya pelayanan yang optimal. Dalam beberapa kasus, hal ini menyebabkan keterlambatan dalam proses pengadaan, kurangnya transparansi, dan bahkan terjadinya penyimpangan dalam pengelolaan anggaran yang merugikan daerah. Fenomena ini harus segera diatasi melalui penguatan sistem pelatihan dan pengembangan SDM yang lebih terstruktur dan terukur.

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk menciptakan sistem pengadaan barang dan jasa yang efisien, akuntabel, dan transparan di Kabupaten Puncak.

Meningkatkan kualitas SDM melalui pelatihan dan pengembangan yang tepat merupakan salah satu solusi untuk mengatasi masalah yang ada. Pelatihan yang efektif tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis, tetapi juga memperkuat kemampuan pegawai dalam memahami regulasi dan kebijakan yang berlaku, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan di UKPBJ. Penelitian ini menjadi sangat relevan untuk memberikan masukan kepada pemerintah daerah tentang kebijakan pelatihan yang lebih baik dan berkelanjutan di sektor pengadaan barang dan jasa.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat tercipta perubahan positif dalam manajemen pengadaan barang dan jasa di Kabupaten Puncak. Jika pelatihan dan pengembangan SDM dilakukan secara tepat, maka kualitas pelayanan yang diberikan oleh UKPBJ diharapkan akan meningkat signifikan, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan publik terhadap layanan pemerintahan. Dengan demikian, penelitian ini memiliki kontribusi besar terhadap upaya memperbaiki kualitas tata kelola pemerintahan di daerah dan menciptakan pengadaan barang dan jasa yang lebih efektif, efisien, dan akuntabel. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan yang ada dalam pelaksanaan pelatihan dan pengembangan SDM di UKPBJ Kabupaten Puncak. Dalam hal ini, peneliti akan mengeksplorasi berbagai faktor yang mempengaruhi efektivitas pelatihan, seperti keterbatasan anggaran, kurangnya fasilitas, atau kurangnya komitmen dari pihak manajemen untuk mendukung program pelatihan. Dengan mengetahui hambatan-hambatan ini, diharapkan akan muncul solusi yang lebih tepat sasaran dalam meningkatkan kualitas SDM di UKPBJ. Diharapkan bahwa penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada literatur tentang pelatihan dan pengembangan SDM dalam konteks sektor publik, khususnya di bidang pengadaan barang dan jasa. Hal ini menjadi penting karena di Indonesia, masih banyak daerah yang menghadapi masalah serupa dalam meningkatkan kompetensi SDM di sektor publik. Penelitian ini dapat menjadi acuan bagi daerah lain dalam merancang kebijakan pelatihan yang efektif dan memberikan gambaran bagaimana pelatihan dapat meningkatkan kinerja SDM dalam pelayanan publik.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: 1) Apakah Kebutuhan Pelatihan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan di Unit Kerja Pengadaan Barang Dan Jasa (UKPBJ) Kabupaten Puncak?; 2) Apakah Pengembangan SDM berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan di Unit Kerja Pengadaan Barang Dan Jasa (UKPBJ) Kabupaten Puncak?; 3) Apakah Kebutuhan Pelatihan dan Pengembangan SDM secara bersama-sama(simultan) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan di Unit Kerja Pengadaan Barang Dan Jasa (UKPBJ) Kabupaten Puncak?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Kebutuhan Pelatihan dan Pengembangan SDM terhadap Kualitas Pelayanan di Unit Kerja Pengadaan Barang Dan Jasa (UKPBJ) Kabupaten Puncak Provinsi Papua Tengah. Obyek penelitian ini Unit Kerja Pengadaan Barang Dan Jasa (UKPBJ) Kabupaten Puncak Provinsi Papua Tengah. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai di Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa (UKPBJ) Kabupaten Puncak dan masyarakat atau pengguna jasa pengadaan barang dan jasa, sampel pada penelitian ini sebanyak 30 orang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda pada uji statistik menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan aplikasi Statistical Package for the Social Sciences (SPSS Versi 25).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan tentang Kebutuhan Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Unit Kerja Pengadaan Barang Dan Jasa (UKPBJ) Kabupaten Puncak.

Kebutuhan pelatihan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pada Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa (UKPBJ) Kabupaten Puncak. UKPBJ memiliki peran strategis dalam memastikan proses pengadaan berjalan efektif, efisien, transparan, dan akuntabel, sehingga kualitas sumber daya manusia menjadi kunci utama keberhasilan pelaksanaan tugas tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebutuhan pelatihan (X_1) memiliki hubungan yang kuat dengan kualitas pelayanan (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien korelasi (r hitung) sebesar 0,777 yang lebih besar dibandingkan r tabel sebesar 0,361. Nilai tersebut menunjukkan adanya hubungan positif yang kuat antara kebutuhan pelatihan dan kualitas pelayanan di UKPBJ Kabupaten Puncak.

Selain itu, nilai p value sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 menegaskan bahwa hubungan tersebut bersifat signifikan secara statistik. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa kebutuhan pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dapat diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi pemenuhan kebutuhan pelatihan pegawai, maka kualitas pelayanan yang diberikan juga akan semakin meningkat.

Secara konseptual, pelatihan bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap pegawai agar mampu melaksanakan tugas secara profesional. Dalam konteks UKPBJ, pelatihan sangat dibutuhkan mengingat kompleksitas regulasi pengadaan barang dan jasa yang terus mengalami perubahan serta menuntut pemahaman teknis yang tinggi.

Hasil uji t parsial juga memperkuat temuan tersebut. Dengan jumlah sampel sebanyak 30 responden dan derajat kebebasan (df) sebesar 27, diperoleh nilai t tabel sebesar 2,052. Nilai t hitung yang diperoleh dari hasil analisis adalah sebesar 3,617, yang berarti lebih besar dari t tabel. Kondisi ini menunjukkan bahwa secara parsial kebutuhan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Nilai p value uji t sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05 semakin menegaskan bahwa pengaruh kebutuhan pelatihan terhadap kualitas pelayanan bukan terjadi secara kebetulan, melainkan merupakan pengaruh yang nyata dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Oleh karena itu, hipotesis awal dalam penelitian ini dinyatakan diterima.

Temuan ini menunjukkan bahwa pegawai UKPBJ Kabupaten Puncak yang memperoleh pelatihan sesuai kebutuhan akan memiliki kemampuan teknis dan administratif yang lebih baik dalam melaksanakan proses pengadaan. Hal ini berdampak langsung pada ketepatan waktu pelayanan, kejelasan prosedur, serta akurasi dalam pengambilan keputusan. Pelatihan juga berperan penting dalam meningkatkan pemahaman pegawai terhadap prinsip-prinsip pengadaan barang dan jasa, seperti transparansi, persaingan sehat, dan akuntabilitas. Dengan pemahaman yang baik, pegawai mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional kepada pengguna layanan, baik dari internal maupun eksternal pemerintah daerah.

Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari hasil akhir pengadaan, tetapi juga dari proses pelayanan yang dirasakan oleh pengguna layanan. Pelatihan yang memadai memungkinkan pegawai UKPBJ untuk bersikap responsif, komunikatif, dan solutif dalam menghadapi berbagai permasalahan pengadaan.

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyadari pentingnya pelatihan dalam menunjang pelaksanaan tugas mereka. Pegawai yang merasa kebutuhan pelatihannya terpenuhi cenderung lebih percaya diri dan memiliki motivasi kerja yang lebih tinggi dalam memberikan pelayanan berkualitas. Pada Kabupaten Puncak adanya tantangan geografis dan keterbatasan sumber daya menuntut pegawai UKPBJ untuk memiliki kompetensi yang lebih adaptif. Pelatihan yang tepat sasaran menjadi sarana strategis untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam mengelola pengadaan secara efektif di tengah berbagai keterbatasan tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori pengembangan sumber daya manusia yang menyatakan bahwa pelatihan merupakan investasi organisasi dalam meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan. Organisasi yang secara konsisten memenuhi kebutuhan pelatihan pegawainya cenderung memiliki kinerja pelayanan yang lebih baik. Dengan adanya pengaruh positif dan signifikan kebutuhan pelatihan terhadap kualitas pelayanan, maka UKPBJ Kabupaten Puncak perlu menjadikan pelatihan sebagai program prioritas. Pelatihan tidak hanya bersifat formal, tetapi juga dapat berupa bimbingan teknis, workshop, dan pembelajaran berkelanjutan sesuai perkembangan regulasi pengadaan.

Perencanaan pelatihan yang berbasis kebutuhan pegawai menjadi sangat penting agar pelatihan yang diberikan benar-benar relevan dengan tugas dan fungsi UKPBJ. Dengan demikian, hasil pelatihan dapat langsung diimplementasikan dalam peningkatan kualitas pelayanan pengadaan barang dan jasa. Peningkatan kualitas pelayanan melalui pemenuhan kebutuhan pelatihan diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan stakeholder terhadap UKPBJ Kabupaten Puncak. Kepercayaan ini menjadi modal penting dalam menciptakan tata kelola pengadaan yang baik dan berintegritas.

Berdasarkan keseluruhan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kebutuhan pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa (UKPBJ) Kabupaten Puncak. Oleh karena itu, pemenuhan kebutuhan pelatihan pegawai merupakan langkah strategis yang harus terus ditingkatkan guna mewujudkan pelayanan pengadaan yang profesional, efektif, dan berkualitas.

Pembahasan tentang Pengembangan SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Unit Kerja Pengadaan Barang Dan Jasa (UKPBJ) Kabupaten Puncak.

Pengembangan sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pada Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa (UKPBJ) Kabupaten Puncak. UKPBJ sebagai unit yang mengelola proses pengadaan membutuhkan aparatur yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga memiliki kemampuan manajerial dan profesionalisme yang tinggi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan SDM (X_2) memiliki hubungan yang kuat dengan kualitas pelayanan (Y). Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi (r hitung) sebesar 0,781 yang lebih besar daripada r tabel sebesar 0,361. Nilai tersebut mengindikasikan adanya hubungan positif yang kuat antara pengembangan SDM dan kualitas pelayanan di UKPBJ Kabupaten Puncak. Selain itu, nilai p value sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa hubungan tersebut signifikan secara statistik. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa pengembangan SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dapat diterima. Artinya, semakin baik pengembangan SDM yang dilakukan, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dihasilkan.

Pengembangan SDM tidak hanya berfokus pada peningkatan kemampuan jangka pendek, tetapi juga diarahkan pada penguatan kompetensi jangka panjang. Dalam konteks

UKPBJ Kabupaten Puncak, pengembangan SDM yang berkelanjutan menjadi kebutuhan penting mengingat dinamika regulasi pengadaan barang dan jasa yang terus berkembang.

Hasil uji t parsial memperkuat temuan tersebut. Dengan jumlah sampel sebanyak 30 responden dan derajat kebebasan (df) sebesar 27, diperoleh nilai t tabel sebesar 2,052. Sementara itu, nilai t hitung yang diperoleh sebesar 3,708, yang berarti lebih besar dari nilai t tabel.

Kondisi ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel pengembangan SDM berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Nilai p value sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05 semakin menegaskan bahwa pengaruh tersebut bersifat nyata dan dapat digeneralisasikan dalam konteks penelitian ini.

Temuan ini mengindikasikan bahwa program pengembangan SDM yang dilaksanakan secara berkelanjutan dan diperbarui sesuai kebutuhan organisasi mampu meningkatkan kualitas pelayanan di UKPBJ Kabupaten Puncak. Pegawai yang mendapatkan pengembangan kompetensi secara terencana cenderung memiliki pemahaman kerja yang lebih komprehensif.

Program pengembangan SDM yang berkelanjutan memungkinkan pegawai UKPBJ untuk selalu menyesuaikan diri dengan tuntutan tugas dan perubahan kebijakan pengadaan. Hal ini berdampak pada peningkatan ketepatan, kecepatan, dan akurasi pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan. Selain itu, pelatihan dan pengembangan kompetensi yang dirancang untuk jangka panjang mampu membentuk pola kerja yang profesional dan berorientasi pada kualitas. Pegawai tidak hanya bekerja untuk memenuhi target sesaat, tetapi juga memahami pentingnya keberlanjutan kualitas pelayanan.

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai merasakan manfaat dari program pengembangan SDM yang diterapkan. Pelatihan dan pengembangan yang relevan meningkatkan rasa percaya diri pegawai dalam melaksanakan tugas pengadaan barang dan jasa. Kepercayaan diri yang meningkat tersebut mendorong pegawai untuk lebih responsif dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Hal ini berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepuasan pengguna layanan pengadaan di UKPBJ Kabupaten Puncak.

Pengembangan SDM juga berperan dalam meningkatkan kemampuan problem solving pegawai, khususnya dalam menghadapi kendala teknis dan administratif dalam proses pengadaan. Dengan kompetensi yang memadai, pegawai mampu memberikan solusi yang cepat dan tepat tanpa mengurangi kualitas pelayanan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori manajemen sumber daya manusia yang menekankan bahwa pengembangan SDM merupakan investasi jangka panjang organisasi. Organisasi yang konsisten mengembangkan SDM-nya cenderung memiliki kinerja pelayanan yang lebih baik dan berkelanjutan. Pada Unit Kerja Pengadaan Barang Dan Jasa (UKPBJ) Kabupaten Puncak, pengembangan SDM yang terarah menjadi kunci untuk menciptakan pelayanan pengadaan yang profesional dan berintegritas. Hal ini penting untuk menjaga kepercayaan stakeholder terhadap proses pengadaan barang dan jasa pemerintah daerah. Oleh karena itu, Unit Kerja Pengadaan Barang Dan Jasa (UKPBJ) Kabupaten Puncak perlu terus memperkuat program pengembangan SDM dengan pendekatan yang sistematis dan berbasis kebutuhan organisasi. Evaluasi dan pembaruan program pengembangan perlu dilakukan secara berkala agar tetap relevan dengan tantangan yang dihadapi. Pengembangan SDM yang efektif tidak hanya berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan, tetapi juga mendorong terciptanya budaya kerja yang adaptif dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan. Budaya ini sangat dibutuhkan dalam lingkungan kerja pengadaan yang dinamis. Berdasarkan keseluruhan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa pengembangan SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kualitas pelayanan di Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa (UKPBJ) Kabupaten Puncak. Dengan demikian, pelaksanaan program pengembangan SDM yang berkelanjutan dan berorientasi jangka panjang merupakan strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengadaan barang dan jasa.

Pembahasan tentang Kebutuhan Pelatihan dan Pengembangan SDM berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama(simultan) terhadap Kualitas Pelayanan di Unit Kerja Pengadaan Barang Dan Jasa (UKPBJ) Kabupaten Puncak.

Kebutuhan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM) merupakan dua faktor yang saling berkaitan dan berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pada Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa (UKPBJ) Kabupaten Puncak, kedua faktor ini menjadi penentu utama dalam mendukung kinerja pelayanan pengadaan yang profesional dan akuntabel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kebutuhan pelatihan (X1) dan pengembangan SDM (X2) secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan (Y). Pengujian dilakukan menggunakan uji simultan (uji F) melalui analisis ANOVA untuk melihat pengaruh kedua variabel independen secara kolektif terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil kuesioner yang melibatkan 30 responden, diperoleh derajat kebebasan (df) sebesar 27. Dengan df tersebut, nilai F tabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 19,459. Nilai ini menjadi pembanding dalam menentukan signifikansi pengaruh simultan variabel X1 dan X2 terhadap Y.

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 37,975, yang berarti lebih besar daripada nilai F tabel sebesar 19,459. Kondisi ini menunjukkan bahwa kebutuhan pelatihan dan pengembangan SDM secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di UKPBJ Kabupaten Puncak. Selain itu, nilai p value yang diperoleh sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05, semakin menegaskan bahwa pengaruh simultan kedua variabel independen tersebut bersifat signifikan secara statistik. Dengan demikian, hipotesis awal dalam penelitian ini dinyatakan diterima.

Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor secara terpisah, melainkan oleh kombinasi antara pemenuhan kebutuhan pelatihan dan pelaksanaan program pengembangan SDM yang berkelanjutan. Kedua faktor tersebut saling melengkapi dalam meningkatkan kompetensi dan kinerja pegawai.

Kebutuhan pelatihan berperan dalam meningkatkan kemampuan teknis dan pemahaman pegawai terhadap tugas-tugas pengadaan barang dan jasa. Pelatihan yang sesuai kebutuhan memungkinkan pegawai untuk bekerja lebih efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan. Di sisi lain, pengembangan SDM berorientasi pada peningkatan kompetensi jangka panjang melalui pembelajaran berkelanjutan, penguatan kapasitas, dan pembentukan sikap profesional. Pengembangan SDM membantu pegawai untuk beradaptasi dengan perubahan regulasi dan tuntutan organisasi. Ketika kebutuhan pelatihan dan pengembangan SDM dilaksanakan secara simultan, dampak yang dihasilkan terhadap kualitas pelayanan menjadi lebih optimal. Pegawai tidak hanya memiliki keterampilan teknis yang memadai, tetapi juga memiliki wawasan, sikap, dan etos kerja yang mendukung pelayanan berkualitas.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa program pengembangan kompetensi yang terencana dan berkelanjutan mampu meningkatkan ketepatan, kecepatan, dan kejelasan pelayanan pengadaan barang dan jasa. Hal ini sangat penting dalam menciptakan pelayanan yang transparan dan akuntabel. Program pengembangan SDM yang terus diperbarui sesuai kebutuhan organisasi juga mendorong pegawai UKPBJ untuk meningkatkan profesionalisme dan tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya. Profesionalisme tersebut tercermin dalam kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna layanan. Pada UKPBJ Kabupaten Puncak

adanya tantangan geografis dan keterbatasan sumber daya menuntut adanya pegawai yang kompeten dan adaptif. Oleh karena itu, sinergi antara pelatihan dan pengembangan SDM menjadi solusi strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengadaan. Temuan ini sejalan dengan teori manajemen sumber daya manusia yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan organisasi sangat dipengaruhi oleh investasi pada pelatihan dan pengembangan SDM. Organisasi yang secara konsisten mengembangkan kompetensi pegawainya cenderung memiliki kinerja pelayanan yang lebih baik.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan tidak dapat dicapai secara instan, melainkan melalui proses berkelanjutan yang melibatkan perencanaan pelatihan dan pengembangan SDM yang sistematis. Oleh karena itu, UKPBJ Kabupaten Puncak perlu memandang kebutuhan pelatihan dan pengembangan SDM sebagai satu kesatuan strategi pengelolaan sumber daya manusia. Kedua program tersebut harus dirancang secara terpadu agar memberikan dampak maksimal terhadap kualitas pelayanan.

Evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan SDM juga menjadi penting untuk memastikan kesesuaian program dengan kebutuhan organisasi dan tuntutan pelayanan pengadaan barang dan jasa. Dengan meningkatnya kompetensi dan profesionalisme pegawai melalui pelatihan dan pengembangan SDM, diharapkan kualitas pelayanan UKPBJ Kabupaten Puncak dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan, sehingga mampu memenuhi harapan masyarakat dan stakeholder. Berdasarkan keseluruhan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kebutuhan pelatihan dan pengembangan SDM secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa (UKPBJ) Kabupaten Puncak. Dengan demikian, pelaksanaan program pengembangan kompetensi dan pengembangan SDM yang terintegrasi merupakan strategi kunci dalam mewujudkan pelayanan yang profesional, efektif, dan berkualitas.

KESIMPULAN

1. Kebutuhan pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa (UKPBJ) Kabupaten Puncak. Hal ini menunjukkan bahwa pemenuhan kebutuhan pelatihan pegawai memiliki peran penting dalam meningkatkan kompetensi dan profesionalisme aparatur, sehingga berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan pengadaan barang dan jasa.
2. Pengembangan sumber daya manusia (SDM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa (UKPBJ) Kabupaten Puncak. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program pengembangan SDM yang dilakukan secara berkelanjutan dan berorientasi jangka panjang mampu meningkatkan kompetensi pegawai, sehingga berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan pengadaan barang dan jasa..
3. Kebutuhan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa (UKPBJ) Kabupaten Puncak. Hal ini menunjukkan bahwa sinergi antara pelatihan dan pengembangan SDM memiliki peran strategis dalam meningkatkan profesionalisme dan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Andi Sri Yusnani Yasin, Andi Anwar, Adityanto Adityanto, Daryono Daryon (2024) Kebijakan Pengembangan SDM Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dinas Perpustakaan

- Dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Timur. *Jurnal Manajemen Sosial Ekonomi (DINAMIKA)* VOL 4, No.2, Oktober 2024, pp 108-119 p-ISSN : 2808-8786.e-ISSN.2798-335. DOI: <https://doi.org/10.51903/dinamika.v4i2.521>
- Armstrong, M. (2021). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice* (15th ed.). Kogan Page.
- Beardwell, J., & Thompson, A. (2021). *Human Resource Management: A Contemporary Approach* (9th ed.). Pearson Education.
- Boxall, P., & Purcell, J. (2022). *Strategy and Human Resource Management* (4th ed.). Palgrave Macmillan.
- Boxall, P., & Purcell, J. (2023). *Strategic Human Resource Management* (5th ed.). Palgrave Macmillan.
- Elen Faiqotus Syarifah, dkk (2024) *Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) Berbasis Kompetensi*. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, Volume 2 ; Nomor 10 ; Oktober 2024 ; Page 130-134. E-ISSN : 2988-5760. <https://doi.org/10.59435/gjmi.v2i10.969>.
- Gratton, S. (2022). *The 100-Year Life: Living and Working in an Age of Longevity*. Bloomsbury Publishing.
- Hartenian, L. (2024). *Training and Development for Public Sector Employees*. *Journal of Public Administration*.
- Kalleberg, A. L. (2021). *The Changing Nature of Work: Implications for HRM*. Industrial Relations Research Association.
- Kalleberg, A. L. (2024). *Human Resource Development in Government Organizations*. *Public Administration Review*.
- Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 09 Tahun 2014 tentang Standar Kompetensi Jabatan PNS. <https://www.lan.go.id/>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Publik. <https://www.menpan.go.id/>.
- Lievens, F., & Highhouse, S. (2024). *Handbook of Training and Development*. Oxford University Press.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2021). *Human Resource Management* (15th ed.). Cengage Learning.
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2020). *Human Resource Management* (11th ed.). McGraw-Hill Education.
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2023). *Human Resource Management* (12th ed.). McGraw-Hill Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2022). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 66(1), 12-40.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2019 tentang Pengembangan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil. <https://www.menpan.go.id/>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik. <https://www.menpan.go.id/>
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil. <https://www.setneg.go.id/>
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2004 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. <https://www.setneg.go.id/>
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil. <https://www.setneg.go.id/>
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2000 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. <https://www.setneg.go.id/>
- Peraturan Pemerintah:
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2019 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. <https://www.setneg.go.id/>

- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2020 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. <https://www.setneg.go.id/>
- Pfeffer, J. (2021). *Managing with Power: Politics and Influence in Organizations*. Harvard Business Press.
- Schein, E. H. (2020). *Organizational Culture and Leadership* (5th ed.). Wiley.
- Schein, E. H. (2024). *Organizational Culture and Leadership* (6th ed.). Wiley.
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Shafritz, J. M., Ott, J. S., & Jang, Y. S. (2022). *Classics of Organizational Behavior* (9th ed.). Cengage Learning.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Ulrich, D., Brockbank, W., Johnson, D., Sandholtz, K., & Younger, J. (2020). *HR Competencies: Mastery at the Intersection of People and Business* (4th ed.). SHRM.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. <https://www.dpr.go.id/>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. <https://www.dpr.go.id/>