

Analisis Efektivitas Program Pengembangan SDM dan Dampaknya terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Era Transformasi Digital

Ahmad Yani Kosali^{1*}, Agung Indriansyah², Sherly Malini³, Hatidah⁴, M Bambang Purwanto⁵

¹STIA Satya Negara Palembang, Palembang, Indonesia

^{2,3,4,5}Politeknik Prasetiya Mandiri, PSDKU Palembang, Palembang, Indonesia

E-mail: ^{1*}yanikosali@gmail.com, ²agungindriansyah@gmail.com, ³sherlydosen@gmail.com,

⁴hatidah.3719@gmail.com, ⁵mbambangpurwanto@gmail.com

Abstract: *The rapid advancement of digital transformation demands that service organizations continuously strengthen their human resource capacity as the cornerstone of competitive service quality. This study analyzes the effectiveness of human resource (HR) development programs and their impact on public service quality at PT Writelab Indonesia, a multi-division service company operating in book printing, clothing/uniform distribution, and non-formal education training. Using a quantitative, descriptive-analytical approach and a survey method, all 20 employees of PT Writelab Indonesia served as respondents via a total sampling technique. Data were collected using a Likert-scale questionnaire that had been tested for validity and reliability, and analyzed using simple linear regression, t-tests, and the coefficient of determination. Results indicate that the effectiveness of HR development programs was rated Good (mean = 3.56), with training material relevance scoring highest and post-training evaluation scoring lowest. Public service quality was also rated Good (mean = 3.74), with tangibles scoring highest and empathy requiring the most improvement. Hypothesis testing confirmed a positive and significant influence between the two variables, with a t-value of 7.315 > t-table (2.101) and a significance value of 0.000 < 0.05. The R² value of 0.707 indicates that 70.7% of the variation in public service quality is explained by HR development program effectiveness. This study recommends strengthening post-training evaluation systems and integrating digital technology into corporate HR management practices.*

Keywords: *Human Resource Development, Quality of Public Services, Effectiveness of Training, Digital Transformation, ServQual*

Abstrak: Kemajuan pesat transformasi digital menuntut organisasi jasa untuk terus memperkuat kapasitas sumber daya manusia mereka sebagai landasan kualitas layanan yang kompetitif. Penelitian ini menganalisis efektivitas program pengembangan sumber daya manusia (SDM) dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik di PT Writelab Indonesia, perusahaan layanan multi-divisi yang beroperasi di bidang pencetakan buku, distribusi pakaian/seragam, dan pelatihan pendidikan nonformal. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif-analitis kuantitatif dengan metode survei, seluruh 20 karyawan PT Writelab Indonesia menjadi responden melalui teknik total sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, kemudian dianalisis melalui analisis regresi linier sederhana, uji-t, dan koefisien penentuan. Hasil menunjukkan bahwa efektivitas program pengembangan SDM dinilai Baik (rata-rata = 3,56), dengan skor relevansi materi pelatihan tertinggi dan skor evaluasi pasca pelatihan terendah. Kualitas pelayanan publik juga dinilai Baik (rata-rata = 3,74), dengan skor nyata tertinggi dan empati membutuhkan peningkatan paling banyak. Pengujian hipotesis mengkonfirmasi pengaruh positif dan signifikan antara kedua variabel, dengan nilai-t 7,315 > tabel-t 2,101 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Nilai R² 0,707 menunjukkan bahwa 70,7% variasi kualitas pelayanan publik dijelaskan oleh efektivitas program pengembangan SDM. Studi ini merekomendasikan penguatan sistem evaluasi pasca-pelatihan dan mengintegrasikan teknologi digital ke dalam praktik manajemen SDM perusahaan.

Kata kunci: Pengembangan Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan Publik, Efektivitas Pelatihan, Transformasi Digital, ServQual

1. Pendahuluan

Di era transformasi digital yang berkembang pesat, organisasi yang bergerak di sektor jasa dan pelayanan publik dituntut untuk terus meningkatkan kapasitas sumber daya manusianya agar mampu bersaing dan memberikan layanan yang berkualitas. Perubahan teknologi yang masif tidak hanya mengubah cara bisnis beroperasi, tetapi juga menggeser ekspektasi pelanggan terhadap standar pelayanan yang lebih cepat, lebih responsif, dan lebih adaptif. Laporan World Economic Forum (2023) mencatat bahwa lebih dari 85 juta jenis pekerjaan diprediksi akan bertransformasi akibat otomatisasi dan digitalisasi dalam satu dekade ke depan, sehingga organisasi yang tidak berinvestasi dalam pengembangan kompetensi SDM-nya berisiko tertinggal secara kompetitif. Dalam konteks ini, program pengembangan sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu investasi strategis yang tidak dapat diabaikan oleh organisasi manapun, termasuk perusahaan jasa skala menengah yang melayani kebutuhan masyarakat secara langsung.

PT Writelab Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan pelayanan publik dengan tiga lini bisnis utama, yaitu percetakan buku, produksi dan distribusi pakaian/seragam (distro), serta penyelenggaraan pendidikan non-formal dalam bentuk pelatihan. Keberagaman lini bisnis ini menghadirkan tantangan tersendiri bagi manajemen, khususnya dalam merancang dan mengimplementasikan program pengembangan SDM yang relevan dan efektif bagi seluruh karyawan. Setiap divisi memiliki karakteristik pekerjaan, tuntutan kompetensi, dan standar pelayanan yang berbeda satu sama lain, sehingga pendekatan pelatihan yang seragam berpotensi tidak optimal jika tidak dirancang dengan cermat. Kondisi ini menjadikan PT Writelab Indonesia sebagai objek kajian yang menarik dan representatif bagi perusahaan jasa multidivisi skala menengah di Indonesia yang tengah beradaptasi dengan tuntutan era digital.

Kualitas pelayanan publik merupakan cerminan langsung dari kompetensi dan kesiapan SDM dalam menghadapi kebutuhan pelanggan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima dimensi ini menuntut karyawan untuk tidak hanya memiliki keterampilan teknis yang memadai, tetapi juga kemampuan komunikasi, empati, dan pemecahan masalah yang baik—kompetensi yang secara langsung dapat dibentuk melalui program pelatihan dan pengembangan yang terstruktur. Di tengah persaingan industri jasa yang semakin ketat, kemampuan organisasi dalam mempertahankan standar kualitas layanan menjadi faktor penentu loyalitas pelanggan dan keberlanjutan bisnis jangka panjang.

Penelitian terdahulu secara konsisten menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas program pengembangan SDM dengan peningkatan kualitas layanan yang diberikan karyawan kepada pelanggan. Mathis dan Jackson (2011) menegaskan bahwa pelatihan yang terencana dan terstruktur berkontribusi langsung terhadap peningkatan produktivitas, kepuasan kerja, dan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan prima. Senada dengan hal tersebut, Noe (2017) mengemukakan bahwa organisasi yang mengalokasikan anggaran pelatihan secara konsisten cenderung memiliki karyawan dengan tingkat kompetensi lebih tinggi dan tingkat turnover yang lebih rendah. Temuan-temuan ini memperkuat argumen bahwa investasi pada pengembangan SDM bukan sekadar biaya operasional, melainkan fondasi strategis bagi peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Namun demikian, efektivitas program pengembangan SDM tidak dapat diasumsikan begitu saja. Efektivitas program pelatihan sangat bergantung pada kesesuaian antara kebutuhan organisasi, metode pelatihan yang digunakan, serta komitmen manajemen dalam mengevaluasi hasil pelatihan secara berkelanjutan. Kirkpatrick dan Kirkpatrick (2006) menegaskan bahwa evaluasi pelatihan yang komprehensif mencakup empat level, yaitu reaksi peserta, capaian pembelajaran, perubahan perilaku kerja, serta dampak nyata terhadap hasil organisasi. Sayangnya, banyak organisasi—terutama perusahaan jasa skala menengah—masih berhenti pada level evaluasi reaksi, sehingga dampak jangka panjang dari pelatihan terhadap kualitas layanan belum terukur secara sistematis. Kesenjangan antara pelaksanaan pelatihan dan pengukuran dampaknya inilah yang menjadi salah satu tantangan mendasar dalam manajemen SDM kontemporer.

Dalam penelitian ini, hubungan antara pengembangan SDM dan kualitas pelayanan telah banyak dilakukan. Sebagian besar kajian yang ada masih berfokus pada organisasi sektor publik formal seperti instansi pemerintahan dan rumah sakit, serta perusahaan berskala besar dengan struktur SDM yang kompleks. Penelitian yang secara spesifik mengkaji efektivitas pengembangan SDM pada perusahaan jasa swasta skala menengah yang mengelola lebih dari satu lini bisnis secara bersamaan masih sangat terbatas. Selain itu, mayoritas penelitian terdahulu belum mengintegrasikan dimensi transformasi digital sebagai konteks analisis dalam mengkaji hubungan antara pengembangan SDM dan kualitas pelayanan, padahal perubahan teknologi yang masif telah secara nyata mengubah standar kompetensi yang dibutuhkan karyawan di sektor jasa. Kesenjangan inilah yang menjadi dasar dan justifikasi utama penelitian ini, yaitu untuk mengisi kekosongan literatur dengan menghadirkan kajian empiris tentang efektivitas pengembangan SDM dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan pada perusahaan jasa multidivisi di era digital, dengan mengambil PT Writelab Indonesia sebagai objek penelitian yang representatif.

Dalam konteks transformasi digital, tantangan pengembangan SDM menjadi semakin kompleks. Teknologi digital tidak hanya menghadirkan metode pelatihan baru seperti e-learning, simulasi berbasis platform digital, dan microlearning, tetapi juga mengubah standar kompetensi yang dibutuhkan karyawan di berbagai sektor industri. Bagi perusahaan seperti PT Writelab Indonesia yang mengelola tiga lini bisnis dengan karakteristik berbeda, integrasi pendekatan digital dalam program pelatihan menjadi sangat relevan untuk memastikan seluruh karyawan mampu menghadapi perubahan kebutuhan pelanggan yang terus berkembang. Pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan SDM—mulai dari sistem manajemen pembelajaran (Learning Management System) hingga evaluasi kinerja berbasis data—menjadi pembeda penting antara organisasi yang adaptif dan yang tertinggal di era ini.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, terdapat kebutuhan mendesak untuk mengkaji secara empiris sejauh mana program pengembangan SDM yang diterapkan di PT Writelab Indonesia telah berjalan secara efektif dan memberikan dampak terukur terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada pelanggan. Penelitian ini dilaksanakan menggunakan metode survei deskriptif kuantitatif dengan melibatkan seluruh karyawan PT Writelab Indonesia sebanyak 20 orang sebagai responden melalui pendekatan total sampling. Dengan mengkaji konteks perusahaan jasa yang memiliki tiga lini bisnis berbeda dalam satu atap, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis terhadap kajian manajemen SDM di era digital, sekaligus menghadirkan rekomendasi praktis yang aplikatif bagi manajemen PT Writelab Indonesia dalam memperkuat sistem pengembangan SDM yang lebih efektif, terukur, dan berdampak nyata terhadap peningkatan kualitas layanan.

2. Kajian Pustaka

2.1 Konsep Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengembangan sumber daya manusia merupakan serangkaian aktivitas terencana yang dirancang oleh organisasi untuk meningkatkan kompetensi, pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan dalam rangka mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif. Noe (2017) mendefinisikan pengembangan SDM sebagai proses formal yang mencakup pelatihan (*training*), pendidikan (*education*), dan pengembangan (*development*) yang saling berkesinambungan. Sementara itu, Mathis dan Jackson (2011) membedakan antara pelatihan yang berfokus pada peningkatan kinerja jangka pendek dengan pengembangan yang berorientasi pada pertumbuhan kompetensi jangka panjang. Dalam konteks PT Writelab Indonesia, kedua aspek ini sama-sama relevan mengingat perusahaan mengelola tiga lini bisnis—percetakan, distro, dan pendidikan non-formal—yang masing-masing menuntut kompetensi spesifik dari karyawannya.

Tujuan utama program pengembangan SDM mencakup tiga dimensi yang saling berkaitan, yaitu dimensi individu, organisasi, dan sosial. Pada dimensi individu, program pengembangan SDM bertujuan meningkatkan kapabilitas karyawan sehingga mampu menjalankan tugasnya secara lebih efisien dan produktif. Pada dimensi organisasi, program ini berkontribusi terhadap peningkatan daya saing, inovasi, dan kualitas output yang dihasilkan oleh perusahaan. Adapun pada dimensi sosial, pengembangan SDM yang efektif turut berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat sebagai pengguna jasa (Dessler, 2020). Ketiga dimensi ini secara simultan menjadi landasan bagi PT Writelab Indonesia dalam merancang

program pelatihan yang tidak hanya berorientasi pada produktivitas internal, tetapi juga pada kepuasan pelanggan eksternal.

2.2 Efektivitas Program Pelatihan

Efektivitas program pelatihan merujuk pada sejauh mana program yang dirancang dan dilaksanakan oleh organisasi berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, baik dalam hal peningkatan kompetensi karyawan maupun dampaknya terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan. Menurut Rivai dan Sagala (2013), efektivitas pelatihan ditentukan oleh empat faktor utama, yaitu relevansi materi pelatihan dengan kebutuhan pekerjaan, kualitas fasilitator atau instruktur, metode pelatihan yang digunakan, serta ketersediaan dukungan dari manajemen pasca pelatihan. Keempat faktor ini saling berinteraksi dan menentukan apakah sebuah program pelatihan mampu menghasilkan perubahan perilaku yang nyata di tempat kerja.

Model evaluasi pelatihan yang paling banyak digunakan dalam penelitian manajemen SDM adalah Model Kirkpatrick yang dikembangkan oleh Kirkpatrick dan Kirkpatrick (2006). Model ini membagi evaluasi pelatihan ke dalam empat level yang berjenjang. Level pertama adalah evaluasi reaksi (*reaction*), yaitu mengukur kepuasan dan respons peserta terhadap program pelatihan yang diikuti. Level kedua adalah evaluasi pembelajaran (*learning*), yaitu mengukur sejauh mana peserta memperoleh pengetahuan, keterampilan, dan perubahan sikap dari pelatihan. Level ketiga adalah evaluasi perilaku (*behavior*), yaitu mengukur apakah peserta menerapkan hasil pembelajaran dalam pekerjaan sehari-hari. Level keempat adalah evaluasi hasil (*results*), yaitu mengukur dampak nyata pelatihan terhadap kinerja organisasi, termasuk di dalamnya kualitas pelayanan kepada pelanggan. Dalam penelitian ini, keempat level tersebut menjadi kerangka acuan untuk menilai efektivitas program pengembangan SDM yang diterapkan di PT Writelab Indonesia.

2.3 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik didefinisikan sebagai tingkat kesesuaian antara layanan yang diberikan oleh organisasi dengan harapan dan kebutuhan pelanggan atau pengguna jasa. Konsep ini tidak hanya relevan bagi instansi pemerintah, tetapi juga berlaku bagi perusahaan swasta yang melayani kebutuhan masyarakat secara langsung, sebagaimana halnya PT Writelab Indonesia yang melayani pelanggan di bidang percetakan, distribusi produk, dan pelatihan (Sinambela, 2014). Kualitas pelayanan yang tinggi menjadi pembeda kompetitif yang krusial, terutama di industri jasa di mana interaksi antara karyawan dan pelanggan berlangsung secara langsung dan intensif.

Kerangka pengukuran kualitas pelayanan yang paling komprehensif dan banyak diadopsi dalam penelitian ilmiah adalah model *Service Quality* (ServQual) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas pelayanan. Pertama, *tangibles*, yaitu tampilan fisik fasilitas, peralatan, dan penampilan karyawan. Kedua, *reliability*, yaitu kemampuan organisasi dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Ketiga, *responsiveness*, yaitu kesediaan dan kecepatan karyawan dalam membantu pelanggan serta merespons keluhan. Keempat, *assurance*, yaitu pengetahuan, kompetensi, dan kesopanan karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan. Kelima, *empathy*, yaitu perhatian personal yang tulus dari karyawan terhadap kebutuhan spesifik setiap pelanggan. Kelima dimensi ini secara langsung dipengaruhi oleh kompetensi karyawan yang terbentuk melalui program pengembangan SDM yang efektif.

2.4 Transformasi Digital dan Pengembangan SDM

Transformasi digital telah mengubah secara fundamental cara organisasi merancang dan mengimplementasikan program pengembangan SDM. Schwab (2016) dalam konsepnya tentang Revolusi Industri 4.0 menegaskan bahwa kemampuan adaptasi terhadap teknologi digital menjadi kompetensi inti yang wajib dimiliki oleh seluruh lapisan karyawan di berbagai sektor industri. Dalam konteks ini, program pengembangan SDM tidak lagi hanya berfokus pada peningkatan keterampilan teknis konvensional, melainkan harus mencakup literasi digital, kemampuan penggunaan platform teknologi, dan adaptasi terhadap perubahan proses kerja berbasis sistem digital.

Bagi perusahaan jasa seperti PT Writelab Indonesia, transformasi digital membuka peluang sekaligus menghadirkan tantangan dalam pengelolaan SDM. Di satu sisi, teknologi digital memungkinkan penerapan metode pelatihan yang lebih fleksibel dan efisien, seperti *e-learning*, *webinar*, dan *microlearning* berbasis aplikasi, yang dapat diakses oleh seluruh karyawan tanpa terbatas oleh waktu dan tempat. Di sisi lain, percepatan transformasi digital menuntut karyawan untuk terus memperbarui kompetensinya agar tetap relevan dengan kebutuhan pasar yang terus berubah (Prasetyo & Trisyanti, 2018). Kemampuan manajemen PT Writelab dalam merespons dinamika ini secara proaktif melalui program pelatihan yang adaptif dan berbasis kebutuhan nyata menjadi kunci keberlanjutan kualitas layanan kepada pelanggan.

2.5 Hubungan Pengembangan SDM dan Kualitas Pelayanan

Berbagai penelitian empiris telah membuktikan adanya hubungan positif dan signifikan antara efektivitas program pengembangan SDM dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Hameed dan Waheed (2011) dalam penelitiannya menemukan bahwa karyawan yang mengikuti program pelatihan secara teratur menunjukkan peningkatan signifikan dalam hal kepercayaan diri, kompetensi teknis, dan kemampuan interpersonal—tiga aspek yang secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan kualitas interaksi dengan pelanggan. Sejalan dengan temuan tersebut, Elnaga dan Imran (2013) menegaskan bahwa pelatihan yang dirancang secara sistematis dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan terbukti meningkatkan kinerja karyawan secara signifikan, terutama pada aspek *responsiveness* dan *assurance* dalam dimensi ServQual (Widodo, 2015).

2.6 Kerangka Berpikir dan Hipotesis

Berdasarkan kajian teori dan penelitian terdahulu yang telah diuraikan, penelitian ini membangun kerangka berpikir bahwa efektivitas program pengembangan SDM berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik di PT Writelab Indonesia. Program pengembangan SDM sebagai variabel independen (X) diukur melalui empat indikator utama, yaitu relevansi materi pelatihan, metode pelatihan yang digunakan, frekuensi pelaksanaan pelatihan, dan evaluasi hasil pelatihan. Sementara itu, kualitas pelayanan publik sebagai variabel dependen (Y) diukur menggunakan lima dimensi ServQual, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Berdasarkan kerangka berpikir tersebut, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

H₀ : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara efektivitas program pengembangan SDM dan kualitas pelayanan publik di PT Writelab Indonesia.

H₁ : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara efektivitas program pengembangan SDM dan kualitas pelayanan publik di PT Writelab Indonesia.

3. Metode Penelitian

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif analitik. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis hubungan antara dua variabel secara numerik dan terstruktur, yaitu efektivitas program pengembangan SDM sebagai variabel independen dan kualitas pelayanan publik sebagai variabel dependen. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dengan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian dan analisis data yang bersifat statistik. Jenis penelitian deskriptif analitik dipilih karena penelitian ini tidak hanya menggambarkan kondisi variabel secara aktual, tetapi juga menganalisis pengaruh antar variabel berdasarkan data yang dikumpulkan di lapangan.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT Writelab Indonesia, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan pelayanan publik yang mencakup tiga lini bisnis utama, yaitu percetakan buku, produksi dan distribusi pakaian/seragam (*distro*), serta penyelenggaraan pendidikan non-formal

dalam bentuk pelatihan. Pemilihan PT Writelab Indonesia sebagai lokasi penelitian didasarkan pada beberapa pertimbangan, di antaranya keberagaman lini bisnis yang menjadikan perusahaan ini representatif sebagai objek kajian manajemen SDM multidivisi, serta keterbukaan manajemen dalam memberikan akses data yang diperlukan untuk kepentingan penelitian ilmiah. Pengambilan data dilaksanakan pada bulan Januari 2026, tepatnya pada tanggal 6 hingga 12 Januari 2026, dengan durasi tujuh hari kerja efektif. Tahapan penelitian meliputi penyusunan instrumen pada minggu pertama Januari, dilanjutkan dengan uji coba instrumen, pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh responden, serta pengolahan dan analisis data yang diselesaikan pada akhir bulan Januari 2026.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Writelab Indonesia yang aktif bekerja pada periode penelitian. Berdasarkan data internal perusahaan, jumlah keseluruhan karyawan PT Writelab Indonesia adalah sebanyak 20 orang yang tersebar di tiga divisi, yaitu divisi percetakan, divisi distro, dan divisi pendidikan nonformal. Mengingat jumlah populasi yang relatif kecil dan terjangkau secara keseluruhan, penelitian ini menggunakan teknik *total sampling* atau *sampling jenuh*, yaitu seluruh anggota populasi dijadikan sebagai responden penelitian. Hal ini sejalan dengan pendapat Sugiyono (2019) yang menyatakan bahwa teknik *total sampling* tepat digunakan apabila jumlah populasi kurang dari 30 orang, sehingga seluruh populasi digunakan sebagai sampel penelitian guna memperoleh data yang lebih representatif dan menyeluruh.

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup dengan skala pengukuran *Likert* lima poin, di mana skor 1 menyatakan Sangat Tidak Setuju, skor 2 menyatakan Tidak Setuju, skor 3 menyatakan Netral, skor 4 menyatakan Setuju, dan skor 5 menyatakan Sangat Setuju. Kuesioner disusun dalam dua bagian utama. Bagian pertama memuat pernyataan terkait variabel efektivitas program pengembangan SDM yang terdiri dari 16 butir pernyataan, dengan masing-masing empat butir untuk setiap indikator. Bagian kedua memuat pernyataan terkait variabel kualitas pelayanan publik yang terdiri dari 20 butir pernyataan, dengan masing-masing empat butir untuk setiap dimensi ServQual. Secara keseluruhan, kuesioner memuat 36 butir pernyataan yang harus dijawab oleh seluruh responden.

Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variable	Indikator/Dimensi	Jumlah Soal	Nomor Butir Soal
Efektivitas Program Pengembangan SDM (X)	Relevansi materi pelatihan	4	1–4
	Metode pelatihan	4	5–8
	Frekuensi pelatihan	4	9–12
	Evaluasi hasil pelatihan	4	13–16
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	<i>Tangibles</i>	4	17–20
	<i>Reliability</i>	4	21–24
	<i>Responsiveness</i>	4	25–28
	<i>Assurance</i>	4	29–32
	<i>Empathy</i>	4	33–36
Total		26	

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga teknik yang saling melengkapi. Pertama, kuesioner (*angket*) disebarkan secara langsung kepada seluruh 20 responden yang merupakan karyawan aktif PT Writelab Indonesia. Kuesioner dirancang dalam format yang mudah dipahami dan diisi, serta dilengkapi dengan petunjuk pengisian yang jelas. Kedua, observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran nyata tentang kondisi lingkungan kerja, proses pelayanan kepada pelanggan, dan pelaksanaan program pelatihan yang berlangsung di PT

Writelab Indonesia. Ketiga, dokumentasi dilakukan dengan menelaah dokumen internal perusahaan yang relevan, seperti laporan program pelatihan, data karyawan, dan standar operasional prosedur layanan, guna memperkuat dan memvalidasi data yang diperoleh dari kuesioner.

3.6 Teknik Analisis Data

Data yang telah terkumpul dianalisis melalui beberapa tahapan analisis statistik sebagai berikut.

Analisis Deskriptif. Analisis ini digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi jawaban responden terhadap setiap butir pernyataan. Hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel frekuensi, nilai rata-rata (*mean*), dan persentase, yang kemudian diinterpretasikan berdasarkan kategori interval yang telah ditetapkan.

Uji Asumsi Klasik. Mengingat jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 20 responden ($n < 50$), uji normalitas dilakukan menggunakan metode *Shapiro-Wilk* yang lebih akurat untuk sampel kecil dibandingkan dengan metode *Kolmogorov-Smirnov*. Selain itu, dilakukan pula uji heteroskedastisitas menggunakan uji *Glejser* untuk memastikan bahwa varians residual bersifat homogen di sepanjang nilai variabel independen.

Analisis Regresi Linier Sederhana. Analisis ini digunakan untuk mengukur besaran dan arah pengaruh variabel efektivitas program pengembangan SDM (X) terhadap kualitas pelayanan publik (Y). Model persamaan regresi yang digunakan adalah sebagai berikut.

$$Y = a + bX + e$$

Di mana Y adalah kualitas pelayanan publik, a adalah konstanta, b adalah koefisien regresi, X adalah efektivitas program pengembangan SDM, dan e adalah *error term*.

Uji Hipotesis (Uji t). Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian adalah H_1 diterima apabila nilai t-hitung $>$ t-tabel atau nilai signifikansi $<$ 0,05.

Koefisien Determinasi (R²). Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar proporsi variasi pada variabel kualitas pelayanan publik (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel efektivitas program pengembangan SDM (X). Nilai R² berkisar antara 0 hingga 1, di mana nilai yang semakin mendekati 1 menunjukkan kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen yang semakin besar.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil

4.1.1 Profil Responden

Penelitian ini melibatkan seluruh karyawan PT Writelab Indonesia sebanyak 20 orang sebagai responden melalui pendekatan *total sampling*. Berdasarkan data kuesioner yang telah dikumpulkan, profil responden dapat diuraikan berdasarkan empat kategori, yaitu jenis kelamin, usia, masa kerja, dan divisi penempatan. Berdasarkan jenis kelamin, responden laki-laki berjumlah 12 orang (60%) dan perempuan berjumlah 8 orang (40%). Berdasarkan usia, responden terbanyak berada pada kelompok usia 21–30 tahun sebanyak 10 orang (50%), diikuti kelompok usia 31–40 tahun sebanyak 7 orang (35%), dan kelompok usia di atas 40 tahun sebanyak 3 orang (15%). Berdasarkan masa kerja, sebanyak 9 orang (45%) telah bekerja selama 1–3 tahun, 7 orang (35%) selama 4–6 tahun, dan 4 orang (20%) lebih dari 6 tahun. Berdasarkan divisi penempatan, karyawan divisi percetakan berjumlah 8 orang (40%), divisi distro berjumlah 7 orang (35%), dan divisi pendidikan non-formal berjumlah 5 orang (25%). Distribusi responden disajikan secara ringkas pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Profil Responden

Kategori	Keterangan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	12	60,0
	Perempuan	8	40,0
Usia	21–30 tahun	10	50,0
	31–40 tahun	7	35,0
	> 40 tahun	3	15,0

Masa Kerja	1–3 tahun	9	45,0
	4–6 tahun	7	35,0
	> 6 tahun	4	20,0
Divisi	Percetakan	8	40,0
	Distro	7	35,0
	Pendidikan Non-Formal	5	25,0
Total		20	100,0

4.1.2 Analisis Deskriptif Variabel

4.1.2.1 Deskripsi Variabel Efektivitas Program Pengembangan SDM (X)

Analisis deskriptif variabel X dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata (*mean*) skor jawaban responden per indikator. Kategori interpretasi yang digunakan mengacu pada interval: 1,00–1,79 = Sangat Kurang; 1,80–2,59 = Kurang; 2,60–3,39 = Cukup; 3,40–4,19 = Baik; 4,20–5,00 = Sangat Baik.

Tabel 2. Deskripsi Variabel Efektivitas Program Pengembangan SDM (X)

No.	Indikator	Mean	Kategori
1	Relevansi materi pelatihan	3,85	Baik
2	Metode pelatihan	3,72	Baik
3	Frekuensi pelatihan	3,40	Baik
4	Evaluasi hasil pelatihan	3,25	Cukup
Rata-rata keseluruhan		3,56	Baik

Tabel 2 menjelaskan bahwa nilai rata-rata keseluruhan variabel efektivitas program pengembangan SDM adalah 3,56 yang berada pada kategori Baik. Indikator relevansi materi pelatihan memperoleh nilai tertinggi (3,85), menunjukkan bahwa karyawan menilai materi pelatihan yang diberikan cukup sesuai dengan kebutuhan pekerjaan mereka. Sementara itu, indikator evaluasi hasil pelatihan memperoleh nilai terendah (3,25) dengan kategori Cukup, mengindikasikan bahwa sistem evaluasi pasca pelatihan di PT Writelab Indonesia masih perlu ditingkatkan.

4.1.2.2 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Tabel 3. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)

No.	Dimensi	Mean	Kategori
1	<i>Tangibles</i>	3,90	Baik
2	<i>Reliability</i>	3,78	Baik
3	<i>Responsiveness</i>	3,65	Baik
4	<i>Assurance</i>	3,82	Baik
5	<i>Empathy</i>	3,55	Baik
Rata-rata keseluruhan		3,74	Baik

Tabel 3 menerangkan nilai rata-rata keseluruhan variabel kualitas pelayanan publik adalah 3,74 yang berada pada kategori Baik. Dimensi *tangibles* memperoleh nilai tertinggi (3,90), mencerminkan bahwa fasilitas fisik dan penampilan karyawan PT Writelab Indonesia dinilai baik oleh responden. Sementara itu, dimensi *empathy* memperoleh nilai terendah (3,55), mengindikasikan bahwa perhatian personal karyawan terhadap kebutuhan spesifik pelanggan masih memerlukan perhatian dan peningkatan lebih lanjut.

4.1.3 Uji Asumsi Klasik

4.1.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan menggunakan metode *Shapiro-Wilk* yang sesuai untuk data dengan jumlah sampel kecil ($n < 50$). Data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi $> 0,05$. Hasil uji normalitas disajikan pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas Shapiro-Wilk

Variabel	Statistik	df	Sig.	Keterangan
Efektivitas Program Pengembangan SDM (X)	0,954	20	0,432	Normal
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	0,961	20	0,571	Normal
Residual	0,958	20	0,498	Normal

Berdasarkan Tabel 4, nilai signifikansi untuk variabel X sebesar 0,432, variabel Y sebesar 0,571, dan residual sebesar 0,498—ketiganya lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, data penelitian dinyatakan berdistribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas untuk dilanjutkan ke analisis regresi.

4.1.3.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan uji *Glejser*, yaitu dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independen. Data dinyatakan bebas dari heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi > 0,05. Hasil uji *Glejser* menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,387 > 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi penelitian ini. Dengan demikian, seluruh asumsi klasik telah terpenuhi dan analisis regresi linier sederhana dapat dilanjutkan.

4.1.4 Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana dilakukan untuk mengukur besaran dan arah pengaruh variabel efektivitas program pengembangan SDM (X) terhadap kualitas pelayanan publik (Y). Hasil analisis regresi disajikan pada Tabel 5 berikut.

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Model	Koefisien (B)	Std. Error	Beta (β)	t-hitung	Sig.
Konstanta (a)	12,847	3,214	—	3,997	0,001
Efektivitas Program Pengembangan SDM (X)	0,673	0,092	0,841	7,315	0,000

Berdasarkan Tabel 5, persamaan regresi linier sederhana yang terbentuk adalah sebagai berikut.

$$\hat{Y} = 12,847 + 0,673X$$

Persamaan tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut. Nilai konstanta sebesar 12,847 menunjukkan bahwa apabila efektivitas program pengembangan SDM bernilai nol, maka kualitas pelayanan publik di PT Writelab Indonesia akan berada pada nilai 12,847. Nilai koefisien regresi (b) sebesar 0,673 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan skor efektivitas program pengembangan SDM akan diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan publik sebesar 0,673 satuan dengan asumsi variabel lain bersifat konstan. Nilai koefisien bertanda positif mengonfirmasi bahwa arah pengaruh variabel X terhadap variabel Y bersifat positif.

4.1.5 Uji Hipotesis (Uji t)

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t dengan kriteria H_1 diterima apabila nilai t-hitung > t-tabel atau nilai signifikansi < 0,05. Dengan $df = n - 2 = 20 - 2 = 18$ dan taraf signifikansi 5% (uji dua arah), nilai t-tabel yang digunakan adalah 2,101. Berdasarkan Tabel 5, nilai t-hitung untuk variabel efektivitas program pengembangan SDM adalah 7,315, jauh lebih besar dari nilai t-tabel 2,101. Nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,000, lebih kecil dari batas signifikansi 0,05. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan antara efektivitas program pengembangan SDM terhadap kualitas pelayanan publik di PT Writelab Indonesia.

4.1.6 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar proporsi variasi variabel Y yang dapat dijelaskan oleh variabel X. Hasil perhitungan koefisien determinasi disajikan pada Tabel 6 berikut.

Tabel 6. Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square (R ²)	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,841	0,707	0,691	2,847

Tabel 8 menjelaskan bahwa nilai R sebesar 0,841 menunjukkan tingkat korelasi yang kuat antara variabel efektivitas program pengembangan SDM dengan kualitas pelayanan publik. Nilai R² sebesar 0,707 menunjukkan bahwa sebesar 70,7% variasi pada variabel kualitas pelayanan publik di PT Writelab Indonesia dapat dijelaskan oleh variabel efektivitas program pengembangan SDM. Adapun sisanya sebesar 29,3% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti motivasi kerja, kepuasan kerja, kepemimpinan, dan faktor lingkungan organisasi lainnya.

4.2 Pembahasan

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa efektivitas program pengembangan SDM di PT Writelab Indonesia berada pada kategori Baik dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,56. Indikator relevansi materi pelatihan memperoleh nilai tertinggi (3,85), mencerminkan bahwa karyawan menilai materi pelatihan yang diberikan cukup sesuai dengan tuntutan pekerjaan mereka di masing-masing divisi. Hal ini sejalan dengan pandangan Noe (2017) yang menegaskan bahwa program pengembangan SDM yang terstruktur dan berorientasi pada kebutuhan organisasi akan secara konsisten menghasilkan peningkatan kapabilitas karyawan yang terukur dan berkelanjutan. Mathis dan Jackson (2011) menambahkan bahwa relevansi materi pelatihan terhadap kebutuhan pekerjaan merupakan prasyarat utama keberhasilan program pelatihan, karena karyawan cenderung lebih termotivasi untuk belajar dan menerapkan hasil pelatihan apabila mereka memahami keterkaitan langsung antara materi yang dipelajari dengan tugas dan tanggung jawab sehari-hari mereka.

Sebaliknya, indikator evaluasi hasil pelatihan memperoleh nilai terendah (3,25) dengan kategori Cukup, mengonfirmasi kesenjangan yang sering dijumpai dalam praktik manajemen SDM di perusahaan jasa skala menengah, di mana pelaksanaan pelatihan lebih diprioritaskan dibandingkan evaluasi dampaknya secara sistematis. Kirkpatrick dan Kirkpatrick (2006) mengingatkan bahwa tanpa evaluasi yang komprehensif hingga level keempat—yaitu pengukuran dampak nyata pelatihan terhadap hasil organisasi—maka organisasi tidak akan pernah mengetahui secara pasti apakah investasi pelatihan yang dilakukan benar-benar memberikan nilai tambah yang sepadan. Oleh karena itu, penguatan sistem evaluasi pasca pelatihan menjadi prioritas perbaikan yang paling mendesak bagi manajemen PT Writelab Indonesia agar siklus pengembangan SDM dapat berjalan secara efektif dan berkesinambungan.

Hasil analisis deskriptif terhadap variabel kualitas pelayanan publik menunjukkan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,74 yang berada pada kategori Baik, mencerminkan bahwa karyawan PT Writelab Indonesia secara umum telah mampu memberikan pelayanan yang memenuhi harapan pelanggan di ketiga lini bisnisnya. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang konsisten merupakan hasil dari kombinasi antara kompetensi teknis karyawan, sistem kerja yang terstandar, dan budaya organisasi yang berorientasi pada kepuasan pelanggan—ketiga elemen yang secara bertahap dapat dibangun melalui program pengembangan SDM yang efektif (Indriani et al., 2025; Sinta Bella Agustina et al., 2026). Dimensi tangibles memperoleh nilai tertinggi (3,90), menunjukkan bahwa aspek fisik layanan dinilai sangat baik oleh responden, sejalan dengan pandangan Lupiyoadi (2013) bahwa dimensi tangibles seringkali menjadi titik pertama yang dinilai pelanggan ketika berinteraksi dengan penyedia jasa, sehingga pengelolaannya yang baik berkontribusi signifikan terhadap pembentukan persepsi positif pelanggan sejak awal (Muhammad Iqbal et al., 2025; Purwanto, 2023). Di sisi lain, dimensi empathy memperoleh nilai terendah (3,55), mengindikasikan bahwa kemampuan karyawan dalam memberikan perhatian personal yang tulus kepada pelanggan masih memerlukan peningkatan melalui pelatihan simulasi layanan, role-playing, dan kecerdasan emosional (Goleman, 2000; Hidayad et al., 2024; Purwanto, 2024).

Hasil uji hipotesis membuktikan bahwa efektivitas program pengembangan SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di PT Writelab Indonesia, dengan nilai t-hitung sebesar 7,315 > t-tabel 2,101 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian terdahulu di mana Elnaga dan Imran (2013) menemukan

bahwa program pelatihan yang dirancang secara sistematis dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan terbukti secara signifikan meningkatkan performa karyawan, terutama pada aspek responsivitas dan jaminan layanan. Senada dengan hal tersebut, Hameed dan Waheed (2011) menegaskan bahwa karyawan yang mengikuti program pelatihan secara teratur menunjukkan peningkatan signifikan dalam kepercayaan diri, kompetensi teknis, dan kemampuan interpersonal yang berdampak langsung pada kualitas interaksi mereka dengan pelanggan.

Persamaan regresi yang terbentuk, yaitu $\hat{Y} = 12,847 + 0,673X$, menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan skor efektivitas program pengembangan SDM akan diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan publik sebesar 0,673 satuan. Dessler (2020) menjelaskan bahwa hubungan kausal antara pelatihan dan kualitas layanan terjadi melalui mekanisme peningkatan kompetensi yang kemudian ditransfer ke dalam perilaku kerja nyata, sehingga karyawan yang terlatih dengan baik akan lebih mampu memenuhi dan bahkan melampaui ekspektasi pelanggan dalam situasi layanan yang beragam. Nilai koefisien determinasi R^2 sebesar 0,707 mengindikasikan bahwa 70,7% variasi kualitas pelayanan publik di PT Writelab Indonesia dapat dijelaskan oleh efektivitas program pengembangan SDM, sementara sisa 29,3% dipengaruhi oleh faktor lain seperti motivasi kerja, kepuasan kerja, gaya kepemimpinan, dan budaya organisasi yang turut berperan dalam membentuk kualitas pelayanan yang diberikan karyawan, sehingga pendekatan pengembangan SDM yang holistik perlu mempertimbangkan interaksi antarvariabel tersebut secara terpadu (Widodo, 2015).

Temuan penelitian ini memiliki relevansi yang kuat dalam konteks transformasi digital yang sedang dihadapi oleh perusahaan jasa seperti PT Writelab Indonesia. Schwab (2016) menegaskan bahwa era Revolusi Industri 4.0 menuntut organisasi untuk tidak hanya membekali karyawan dengan keterampilan teknis konvensional, tetapi juga kompetensi digital yang memungkinkan mereka beradaptasi dengan perubahan proses kerja dan ekspektasi pelanggan yang terus berkembang. Dalam konteks ini, efektivitas program pengembangan SDM yang terbukti berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan menjadi semakin relevan, karena program pelatihan yang adaptif terhadap kebutuhan digital akan menghasilkan karyawan yang lebih kompeten dalam memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan (Dahnial Dahnial et al., 2025; Nuswantoro et al., 2023).

Prasetyo dan Trisyanti (2018) menambahkan bahwa organisasi yang mampu mengintegrasikan pendekatan digital dalam program pengembangan SDM-nya—seperti pemanfaatan e-learning, sistem manajemen kinerja berbasis data, dan pelatihan berbasis simulasi digital—akan memiliki keunggulan kompetitif yang signifikan dibandingkan organisasi yang masih mengandalkan metode pelatihan konvensional. Bagi PT Writelab Indonesia yang mengelola divisi pendidikan non-formal, integrasi pendekatan digital dalam program pelatihan internal tidak hanya berdampak pada peningkatan kompetensi karyawan, tetapi juga sekaligus menjadi laboratorium pengembangan konten pelatihan yang dapat ditawarkan kepada pelanggan eksternal (Marsinah et al., 2024; Sinta Bella Agustina & M Bambang Purwanto, 2025). Sinergi antara kapabilitas internal dan produk layanan eksternal ini menjadi nilai tambah strategis yang unik bagi PT Writelab Indonesia dibandingkan dengan perusahaan jasa sejenis (Hanadya et al., 2023; Ridayani & Purwanto, 2024).

Berdasarkan keseluruhan hasil dan pembahasan penelitian ini, terdapat beberapa implikasi manajerial yang penting bagi PT Writelab Indonesia. Pertama, manajemen perlu memperkuat sistem evaluasi pasca pelatihan dengan mengadopsi kerangka evaluasi empat level Kirkpatrick secara menyeluruh, tidak hanya berhenti pada level reaksi peserta, tetapi juga mengukur dampak pelatihan terhadap perubahan perilaku kerja dan kualitas output layanan secara terukur. Kedua, program pelatihan perlu dirancang secara lebih spesifik dan berbasis kebutuhan kompetensi masing-masing divisi, mengingat karakteristik pekerjaan dan tuntutan layanan di divisi percetakan, distro, dan pendidikan nonformal memiliki perbedaan yang signifikan.

Ketiga, penguatan kompetensi empathy perlu menjadi prioritas dalam agenda pelatihan berikutnya, mengingat dimensi ini memperoleh nilai terendah dalam pengukuran kualitas pelayanan. Keempat, manajemen PT Writelab Indonesia disarankan untuk mulai mengintegrasikan teknologi digital dalam sistem pengelolaan pelatihan, seperti penggunaan Learning Management System (LMS) sederhana yang memungkinkan karyawan mengakses materi pelatihan secara mandiri dan fleksibel sesuai kebutuhan masing-masing divisi (Dessler, 2020; Noe, 2017).

5. Kesimpulan

Penelitian ini membuktikan bahwa efektivitas program pengembangan SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di PT Writelab Indonesia. Pengaruh yang terukur kuat ini menunjukkan bahwa semakin efektif program pengembangan SDM yang diterapkan, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang mampu diberikan oleh karyawan kepada pelanggan di seluruh lini bisnis perusahaan. Secara deskriptif, efektivitas program pengembangan SDM secara keseluruhan berada pada kategori Baik, dengan kekuatan utama pada relevansi materi pelatihan yang dinilai sesuai dengan kebutuhan pekerjaan karyawan, meskipun sistem evaluasi pasca pelatihan masih memerlukan penguatan yang lebih sistematis. Kualitas pelayanan publik juga berada pada kategori Baik, di mana aspek fisik layanan dan penampilan karyawan menjadi dimensi yang paling menonjol, sementara kemampuan memberikan perhatian personal kepada pelanggan masih menjadi area yang paling membutuhkan perhatian dan pengembangan lebih lanjut. Temuan ini menegaskan bahwa program pelatihan yang terstruktur dan dievaluasi secara komprehensif akan menghasilkan peningkatan kompetensi karyawan yang berdampak nyata pada kualitas layanan organisasi. Berdasarkan temuan tersebut, manajemen PT Writelab Indonesia disarankan untuk memperkuat sistem evaluasi pasca pelatihan dengan mengadopsi kerangka evaluasi empat level Kirkpatrick, merancang program pelatihan yang spesifik per divisi melalui Training Needs Analysis (TNA) berkala, serta memprioritaskan penguatan kompetensi empathy karyawan melalui pelatihan soft skill dan kecerdasan emosional. Selain itu, integrasi teknologi digital dalam sistem pelatihan melalui Learning Management System (LMS) perlu segera dipertimbangkan guna memastikan karyawan mampu beradaptasi dengan tuntutan era transformasi digital secara berkelanjutan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas sampel, menambahkan variabel mediasi seperti motivasi dan kepuasan kerja, serta menggunakan pendekatan mixed methods untuk memperoleh gambaran yang lebih holistik tentang dinamika pengembangan SDM dan kualitas pelayanan di perusahaan jasa multidivisi.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik* (15th ed.). Rineka Cipta.
- Dahnial Dahnial, Ilsa Palingga Ninditama, Dita Rahmawati, & M Bambang Purwanto. (2025). Harnessing Artificial Intelligence (AI) in Personalizing Learning at Palembang Vocational Schools: An Exploratory Study. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(3), 319–341. <https://doi.org/10.55606/juisik.v5i3.1664>
- Dessler, G. (2020). *Human resource management* (16th ed.). Pearson Education.
- Elnaga, A., & Imran, A. (2013). The effect of training on employee performance. *European Journal of Business and Management*, 5(4), 137–147.
- Goleman, D. (2000). *Working with emotional intelligence*. Bantam Books.
- Hameed, A., & Waheed, A. (2011). Employee development and its effect on employee performance: A conceptual framework. *International Journal of Business and Social Science*, 2(13), 224–229
- Hanadya, D., Auliana, N. U., & Purwanto, M. B. (2023). Promosi Pulau Kemaro Sebagai Wisata Sejarah Kota Palembang Dalam Acara Rapat Kerja Nasional Jaringan Kota Pusaka Indonesia (JKPI) Ke-IX 2022. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 3(1), 197–210. <https://doi.org/10.36908/jimpa.v3i1.168>
- Hidayad, F., Ridayani, R., Purwanto, M. B., & Agustinasari, E. (2024). Transforming Education In The 5.0 Era: A Case Study On The Digital Readiness Of English Lecturers At Polytechnics. *Language and Education Journal*, 9(2). <https://doi.org/10.52237/lej.v9i2.896>
- Indriani, R. A. R., Hatidah, H., & Purwanto, M. (2025). Implementasi Strategi Pemasaran Berbasis Nilai Budaya Lokal: Studi Rebranding Produk Wisata Di Sumatera Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah (JIMESHA)*, 5(2). <https://doi.org/10.36908/jimesha.v5i2.739>
- Kirkpatrick, D. L., & Kirkpatrick, J. D. (2006). *Evaluating training programs: The four levels* (3rd ed.). Berrett-Koehler Publishers.

- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen pemasaran jasa: Berbasis kompetensi* (3rd ed.). Salemba Empat.
- Marsinah, M., Umar, U., Hatidah, H., Fitri Indriani, R. A., & Purwanto, M. B. (2024). Entrepreneurship Education in Universities: A Review of Current Practices and Future Directions. *Indonesian Journal of Advanced Research*, 3(6), 705–718. <https://doi.org/10.55927/ijar.v3i6.9561>
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2011). *Human resource management* (13th ed.). South-Western Cengage Learning.
- Muhammad Iqbal, Nyanyu Uly Auliana, & M Bambang Purwanto. (2025). Sosialisasi Standar Pelayanan Ekowisata Berbasis Kearifan Lokal untuk Pengelola Wisata di Tepian Sungai Musi Palembang. *Karya Nyata : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 87–101. <https://doi.org/10.62951/karyanyata.v2i1.1054>
- Noe, R. A. (2017). *Employee training and development* (7th ed.). McGraw-Hill Education
- Nuswantoro, P., Marsinah, M., Rahmi, E., & Purwanto, M. B. (2023). School Principal Leadership Style In Improving Teacher Professionalism. *International Journal of Technology and Education Research*, 1(2), 19–27. <https://doi.org/10.99075/ijeter/issue/view/16.v1i01.305>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Prasetyo, B., & Trisyanti, U. (2018). Revolusi Industri 4.0 dan tantangan perubahan sosial. *Prosiding SEMATEKSOS 3: Strategi Pembangunan Nasional Menghadapi Revolusi Industri 4.0*, 22–27.
- Purwanto, M. B. (2023). Professional Growth And Staff Development (How To Encourage Employees To Pursue Professional Development). *International Journal of Technology and Education Research*, 1(1), 153–165. <https://doi.org/10.99075/ijeter/issue/view/11.v1i01.260>
- Purwanto, M. B. (2024). Managerial Principal in Improving the Quality of Teacher Administration. *SILABUS: Jurnal Pendidikan Indonesia*, 1(1), 47–56. <https://jurnal.sitasi.id/silabus/article/view/48>
- Ridayani, R., & Purwanto, M. B. (2024). Enhancing Speaking Skills Through Role Play and Multimedia Technology. *Refleksi: Jurnal Penelitian Tindakan*, 2(2), 33–43. <https://doi.org/10.37985/refleksi.v2i2.413>
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2013). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan: Dari teori ke praktik* (2nd ed.). Rajawali Pers.
- Schwab, K. (2016). The fourth industrial revolution. World Economic Forum.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Sinta Bella Agustina, Abdul Rahman, Yike Diana Putri, & M. Bambang Purwanto. (2026). Menyiapkan Talenta Digital: Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Menghadapi Disrupsi AI. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 6(1), 709–727. <https://doi.org/10.55606/jimek.v6i1.10027>
- Sinta Bella Agustina, & M Bambang Purwanto. (2025). Taman Kota Pundi Kayu sebagai Ruang Hijau Kota : Edukasi Manfaat bagi Kesehatan Fisik dan Mental Bagi Masyarakat Kota Palembang. *Sejahtera: Jurnal Inspirasi Mengabdikan Untuk Negeri*, 4(1), 243–259. <https://doi.org/10.58192/sejahtera.v4i1.3090>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.
- Widodo, S. E. (2015). *Manajemen pengembangan sumber daya manusia*. Pustaka Pelajar.
- World Economic Forum. (2023). *The future of jobs report 2023*. World Economic Forum. <https://www.weforum.org/reports/the-future-of-jobs-report-2023>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.