



**PENGEMBANGAN KAPASITAS PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN  
PROFESIONALISME KERJA PADA KANTOR BADAN KEPEGAWAIAN DAN  
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KOTA PALEMBANG**

**Masayu Adiah<sup>1</sup>, Tony Mirza<sup>2</sup>, Jailani<sup>3</sup>**

Universitas Taman Siswa<sup>1</sup> STIA & P- Ads Palembang<sup>2,3</sup>

Email : [masayu.adiah70@gmail.com](mailto:masayu.adiah70@gmail.com)<sup>1</sup> [tonymirza1234@gmail.com](mailto:tonymirza1234@gmail.com)<sup>2</sup> [jaybadri.jb@gmail.com](mailto:jaybadri.jb@gmail.com)<sup>3</sup>

Diterima: 30/5/2026; Direvisi: 10/6/2026; Diterbitkan: 16/6/2026

**ABSTRAK**

Keluhan terkait pelayanan administrasi kepegawaian yang belum maksimal akibat kurang optimalnya standar kualitas kerja pegawai melatarbelakangi penelitian ini. Masalah tersebut menuntut adanya penguatan kelembagaan demi mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Fokus penelitian ini adalah menganalisis pengembangan kapasitas pegawai melalui indikator pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja dalam meningkatkan profesionalisme pada Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palembang. Langkah penelitian dilakukan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, di mana pengumpulan data bersumber dari wawancara langsung kepada enam informan yang terdiri atas kepala badan, sekretaris, kasubbag, serta empat pegawai negeri sipil. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pengembangan kapasitas melalui jalur pendidikan formal, diklat fungsional, dan teknis telah berjalan cukup baik, namun keikutsertaan dalam diklat struktural masih terkendala izin pimpinan serta ketidaksiapan personal pegawai. Simpulan utama menegaskan bahwa tingkat profesionalisme kerja aparatur di instansi ini sudah memadai karena pegawai telah memahami tugas pokoknya dan berkomitmen bekerja sesuai standar operasional prosedur. Meskipun demikian, instansi perlu terus mendorong program diklat struktural secara berkala dan memberikan rekomendasi bagi pegawai senior guna memitigasi keterbatasan keterampilan teknis di lapangan secara berkelanjutan.

**Kata Kunci :** *Pengembangan Kapasitas, Profesionalisme Pegawai*

**ABSTRACT**

Complaints regarding suboptimal personnel administration services due to suboptimal employee work quality standards are the background to this research. This problem requires institutional strengthening to realize good governance. The focus of this research is to analyze employee capacity development through indicators of education, training, and work experience in improving professionalism at the Palembang City Civil Service and Human Resources Development Agency. The research steps were conducted using a descriptive method with a qualitative approach, where data collection was sourced from direct interviews with six informants consisting of the head of the agency, secretary, sub-section head, and four civil servants. The research findings indicate that capacity development through formal education, functional training, and technical training has been running quite well, however, participation in structural training is still hampered by permission from leaders and employee personal unpreparedness. The main conclusion confirms that the level of professionalism of the apparatus in this agency is adequate because employees have understood their main duties and are committed to working according to standard operating procedures. Nevertheless, the agency needs to continue to promote periodic structural training programs and provide



recommendations for senior employees to mitigate the limitations of technical skills in the field on an ongoing basis.

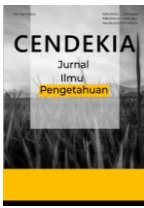
**Keywords:** *Capacity Development, Employee Professionalism*

## PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan berwibawa di era modern saat ini menuntut adanya penguatan kelembagaan melalui program pengembangan kapasitas aparatur secara terstruktur, konsisten, dan berkelanjutan. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palembang sebagai instansi kunci dalam pengelolaan tata usaha kepegawaian daerah memikul tanggung jawab besar untuk mewujudkan sistem pemerintahan yang baik atau *good governance* (Agusta & Jaya, 2021; Bilqisti et al., 2024; Yuliani et al., 2026). Secara konseptual, esensi dari peningkatan kapasitas pegawai internal ini adalah untuk membentuk aparatur yang memiliki profesionalisme tinggi, kepekaan sosial, serta sikap antisipatif terhadap segala bentuk perubahan regulasi yang terjadi. Kualitas pelayanan publik di tingkat daerah sangat bergantung pada kemahiran para pegawai dalam mengambil tindakan yang cepat, tepat, dan akuntabel saat dihadapkan pada dinamika administrasi kepegawaian yang kompleks. Melalui komitmen bersama untuk melakukan introspeksi dan perbaikan kinerja secara berkala, visi untuk menciptakan birokrasi yang transparan, kompetitif, dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat dapat diwujudkan secara nyata. Institusi formal di tingkat kota dituntut menjadi motor penggerak utama dalam mengimplementasikan prinsip meritokrasi demi tegaknya marwah aparatur sipil negara di daerah (Gredenggo et al., 2023; Yasa et al., 2021; Zahra, 2025).

Kebijakan mengenai manajemen kepegawaian secara nasional telah diatur secara tegas melalui regulasi aparatur sipil negara yang memberikan jaminan keterbukaan serta akuntabilitas dalam pengisian jabatan struktural maupun fungsional. Kebijakan ini mengamanatkan bahwa setiap proses perekrutan, penempatan, dan promosi pegawai harus didasarkan pada kualifikasi pendidikan, tingkat kompetensi teknis, serta rekam jejak kinerja yang terukur secara objektif di lapangan. Profesionalisme kerja aparat menjadi syarat mutlak yang tidak dapat ditawar lagi agar pembangunan daerah dapat berjalan selaras dengan target yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat. Peningkatan kapasitas internal pegawai merupakan instrumen strategis untuk meminimalisir potensi penyimpangan dan mengoptimalkan fungsi pelayanan administrasi kepegawaian secara utuh. Pegawai yang memiliki kapasitas optimal akan mampu memberikan kontribusi besar terhadap pencapaian prestasi kerja organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, investasi pada pengembangan sumber daya manusia dalam tubuh birokrasi harus dipandang sebagai aset jangka panjang yang krusial untuk menunjang kelancaran roda pemerintahan dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap komitmen pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah (Subandriyo & Supardal, 2026; Tantri et al., 2022; Yasa et al., 2021).

Namun, realitas objektif yang ditemukan di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan yang cukup nyata antara standar pelayanan ideal tersebut dengan praktik pengelolaan administrasi aktual yang dirasakan masyarakat. Berdasarkan data komposisi pegawai pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palembang, kuantitas sumber daya aparatur tercatat sebanyak 69 orang yang tersebar dalam berbagai jenjang pendidikan formal. Secara terperinci, terdapat 17 pegawai berpendidikan magister, 24 pegawai lulusan sarjana strata satu, 7 pegawai dengan latar belakang diploma empat, 12 pegawai lulusan diploma tiga, dan 9 pegawai dengan tingkat pendidikan sekolah menengah atas sederajat. Kesenjangan muncul ketika melihat performa kerja di lapangan, di mana sebanyak 42,0% dari total pelaksanaan tugas administratif kedinasan terdeteksi masih berjalan di bawah standar



operasional baku yang telah ditetapkan. Hal ini diperkuat oleh data internal organisasi yang mencatat tingkat kesalahan input data berkas kepegawaian yang mencapai 28,5% setiap bulannya, yang memicu munculnya keluhan serta ketidakpuasan dari aparatur daerah lain yang sedang mengurus administrasi kepegawaian di kantor tersebut.

Rendahnya capaian indikator kinerja tersebut berakar pada kurang optimalnya kualitas dan kuantitas kerja yang dihasilkan oleh para aparatur sipil negara di lingkungan lembaga tersebut. Meskipun secara akademis mayoritas pegawai telah menyandang gelar sarjana, namun kompetensi praktis dalam mengoperasikan sistem informasi manajemen kepegawaian modern masih tergolong memprihatinkan. Keterbatasan variasi pelatihan yang responsif terhadap perkembangan teknologi digital menyebabkan proses penyelesaian dokumen menjadi lambat dan tidak efisien. Fenomena tingginya persentase tugas yang tidak sesuai standar ini berdampak langsung pada penurunan produktivitas organisasi secara makro dan menciptakan citra birokrasi yang lamban. Pegawai sering kali terjebak dalam rutinitas kerja manual tanpa adanya dorongan internal yang kuat untuk meningkatkan keahlian teknis secara mandiri. Dominasi metode pengawasan yang masih bersifat konvensional juga kurang mampu merangsang motivasi berprestasi para pegawai di ruang kerja. Ketiadaan keselarasan antara tingkat pendidikan formal dengan kemahiran eksekusi tugas di lapangan menjadi sinyal kuat adanya permasalahan serius dalam sistem manajemen pengembangan sumber daya manusia internal instansi (Darim, 2020; Nurhasnah et al., 2024; Yusuf et al., 2021).

Nilai kebaruan atau inovasi utama dari penelitian ini terletak pada formulasi model pengembangan kapasitas pegawai yang mengintegrasikan analisis kebutuhan diklat berbasis kompetensi digital dengan pengukuran kinerja sistem merit secara simultan di tingkat kepegawaian daerah. Riset ini menawarkan pendekatan segar yang tidak hanya berfokus pada kuantitas pelatihan formal, melainkan secara spesifik membedah efektivitas program penguatan kapasitas dalam menekan angka kesalahan kerja dari 28,5% menuju standar nihil kesalahan. Kebaruan studi ini juga menyentuh aspek evaluasi sosiokultural pegawai di wilayah Sumatra Selatan dalam merespons transparansi manajemen kepegawaian di era otonomi daerah. Melalui pendekatan kuantitatif yang terukur dan sistematis, penelitian ini dirancang untuk memberikan rekomendasi operasional bagi pimpinan daerah dalam menyusun strategi intervensi pedagogis yang lebih presisi bagi aparatur sipil negara. Fokus kajian ini diharapkan dapat mengisi kekosongan data empiris mengenai dinamika hubungan antara kapasitas individu dengan efisiensi tata kelola administrasi kepegawaian di kota metropolitan yang sedang berkembang. Transformasi birokrasi ini menjadi langkah konkret dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang responsif terhadap ekspektasi publik.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan spesifikasi metode deskriptif untuk mengkaji secara mendalam fenomena administrasi publik di instansi daerah. Lokasi pelaksanaan studi bertempat di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palembang. Peneliti memosisikan diri sebagai instrumen kunci yang melakukan pengamatan langsung terhadap alur kebijakan tanpa memberikan manipulasi variabel eksperimental ataupun intervensi berkala pada tatanan birokrasi eksisting. Strategi pengkajian deskriptif ini dipilih secara terencana agar peneliti dapat memaparkan, menjelaskan, dan menginterpretasikan realitas penguatan kelembagaan berdasarkan kondisi aktual objek di lapangan secara natural. Fokus utama dari rancangan ini adalah untuk menguraikan dinamika peningkatan kualitas kerja aparatur serta kendala personal yang berkembang di dalam organisasi, sehingga diperoleh makna substantif yang kaya mengenai manajemen aparatur sipil



negara di daerah secara komprehensif tanpa melakukan generalisasi populasi luas melalui pengujian hipotesis statistik kaku.

Prosedur pengumpulan data primer di lapangan dijalankan secara terstruktur menggunakan instrumen berupa pedoman wawancara semi-terstruktur. Teknik dialog mendalam ini diterapkan kepada 6 orang informan utama yang dipilih menggunakan metode penarikan sampel bertujuan berdasarkan keterlibatan langsung mereka pada sistem birokrasi organisasi. Komponen narasumber tersebut meliputi kepala badan, sekretaris instansi, kepala subbagian, serta 3 orang pegawai negeri sipil aktif. Selain data lisan, studi dokumen sekunder juga dioperasikan menggunakan daftar periksa arsip untuk menelaah dokumen regulasi, rekam jejak kedinasan, serta laporan evaluasi program kediklatan. Seluruh informasi tekstual yang terkumpul kemudian diolah secara induktif melalui tahapan reduksi data untuk menyaring materi esensial, penyajian data naratif, serta penarikan kesimpulan. Pengujian keabsahan hasil akhir dilakukan secara ketat melalui metode triangulasi sumber data guna mencocokkan konsistensi informasi dari berbagai latar belakang jabatan responden demi menjamin keandalan pelaporan ilmiah secara akurat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### **1. Dinamika Pengembangan Kapasitas Pegawai Melalui Pendidikan Formal**

Dinamika pengembangan kapasitas aparatur sipil negara di lingkungan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Palembang menempatkan pendidikan formal sebagai pilar utama kemajuan organisasi. Pimpinan lembaga secara konsisten memberikan peluang progresif bagi seluruh jajaran pegawai untuk melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi, baik program sarjana maupun pascasarjana. Langkah strategis ini terbukti berhasil memicu peningkatan produktivitas kerja yang signifikan karena kualifikasi akademik yang memadai linear dengan penguasaan teori kepemimpinan mutakhir. Meski demikian, dinamika di lapangan menunjukkan masih adanya dikotomi kualifikasi di mana sejumlah pegawai senior bertahan dengan ijazah sekolah menengah atas. Kondisi tersebut umumnya dipicu oleh keterbatasan anggaran personal serta persepsi psikologis pegawai yang sudah mendekati masa purnabakti, sehingga motivasi untuk menempuh pendidikan formal lanjutan cenderung menurun dan memengaruhi akselerasi pemetaan kompetensi global di instansi tersebut.

#### **2. Identifikasi Faktor Pendukung Kebijakan Pendidikan dan Pelatihan**

Keberhasilan program pengembangan kompetensi pegawai di BKPSDM Kota Palembang sangat ditentukan oleh identifikasi faktor pendukung kedinasan, khususnya efektivitas pelaksanaan diklat struktural, fungsional, dan teknis. Diklat fungsional memainkan peran krusial dalam mempertajam keahlian spesifik dan kemandirian teknis aparatur sesuai dengan regulasi baku yang berlaku. Faktor pendukung lain yang teridentifikasi adalah pelaksanaan diklat teknis, baik yang bersifat umum administrasi maupun substantif, yang secara nyata berkontribusi meningkatkan pemahaman pegawai terhadap tata cara penyelesaian tugas dari atasan. Partisipasi aktif pegawai dalam kedinasan ini terbukti memperkuat ritme kerja organisasi secara keseluruhan. Namun, efektivitas faktor pendukung ini masih memerlukan optimalisasi berkelanjutan, mengingat restu operasional dari pimpinan serta kesiapan mental dari pegawai itu sendiri menjadi variabel penentu utama apakah rekomendasi kepesertaan diklat dapat terealisasi secara merata demi mendongkrak performa instansi.

#### **3. Implementasi Pengalaman Kerja dalam Penyelesaian Tugas Organisasi**



Implementasi akumulasi pengalaman kerja bertindak sebagai modal potensial dan sumber daya internal yang berharga bagi pegawai dalam mengelola perubahan serta ritme kerja di kantor. Secara rasional, masa kerja yang panjang membekali pegawai dengan kemampuan adaptasi yang matang untuk mengenali unsur-unsur pemicu keberhasilan maupun hambatan operasional. Pegawai yang sarat pengalaman memiliki pemahaman taktis dalam mengendalikan beban kerja, sehingga pelayanan administrasi kepegawaian dapat diselesaikan secara cepat, tepat, dan produktif. Implementasi kematangan profesional ini menjadi teladan nyata di lingkungan BKPSDM Kota Palembang dalam menciptakan efisiensi birokrasi. Kendati demikian, tantangan internal tetap muncul dari keberadaan pegawai baru atau personel yang minim literasi teknis. Kelompok ini cenderung belum memahami formulasi solusi cepat terhadap kendala lapangan, sehingga memerlukan transfer pengetahuan dari pegawai senior agar ketimpangan performa kerja antar-lini dapat segera teratasi.

#### **4. Tantangan dalam Menguasai Pengetahuan dan Komitmen Kualitas Kerja**

Tantangan terbesar dalam mewujudkan profesionalisme aparatur terletak pada kedalaman penguasaan pengetahuan substansial mengenai batasan wewenang klinis guna menghindari maladministrasi atau kesalahan prosedur yang berisiko merugikan reputasi institusi. Pegawai dituntut memiliki komitmen teguh terhadap mutu kerja melalui penerapan Standard Operating Procedures (SOP) secara konsisten dalam setiap aspek pelayanan administrasi kepegawaian Pemerintah Kota Palembang. Tantangan nyata muncul ketika beberapa oknum pegawai menunjukkan sikap kurang peka terhadap tanggung jawab kerja, yang berdampak langsung pada penurunan kualitas layanan publik. Untuk menghadapi tantangan penurunan profesionalisme tersebut, pihak manajemen mewajibkan keikutsertaan pegawai dalam berbagai seminar ilmiah dan pelatihan penunjang secara berkala. Upaya berkelanjutan ini diawasi ketat oleh pimpinan guna merangsang keseriusan pegawai dalam meningkatkan standar mutu kerja, sekaligus memastikan seluruh proses birokrasi berjalan efektif, efisien, dan akuntabel.

#### **5. Hambatan Pengabdian, Dedikasi, dan Tanggung Jawab Aparatur**

Hambatan mendasar yang berpotensi mendistorsi tingkat profesionalisme kerja di BKPSDM Kota Palembang berkaitan dengan pengelolaan dedikasi serta penyelarasan kepentingan pribadi dengan tujuan organisasi. Dedikasi sejati menuntut pengabdian tulus, kesetiaan profesi, dan tanggung jawab penuh dalam menyelesaikan tugas yang diamanatkan tanpa pamrih. Hambatan muncul ketika egoisme personal mengaburkan kesadaran aparatur, di mana sebagian kecil pegawai masih belum memahami esensi tanggung jawab publik sehingga memicu krisis kepercayaan dari masyarakat. Sikap abai ini menghambat terciptanya disiplin kerja yang tinggi dan merusak iklim pelayanan prima yang dicanangkan pemerintah kota. Guna mengatasi hambatan moral tersebut, pimpinan instansi secara persuasif terus memberikan pengarahan intensif untuk menumbuhkan kesadaran bahwa keberhasilan individu sejatinya berkelindan dengan pencapaian visi organisasi, sehingga pengembangan kapasitas pegawai dapat berdampak linear terhadap penguatan integritas serta dedikasi birokrasi.

#### **Pembahasan**

Dinamika pengembangan kapasitas aparatur sipil negara di lingkungan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palembang menempatkan pendidikan formal sebagai pilar utama kemajuan organisasi. Pimpinan lembaga secara konsisten memberikan peluang progresif bagi seluruh jajaran pegawai untuk melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi, baik program sarjana maupun pascasarjana. Langkah strategis ini terbukti berhasil memicu peningkatan produktivitas kerja yang signifikan karena kualifikasi akademik yang memadai linear dengan penguasaan teori kepemimpinan mutakhir. Meski



demikian, dinamika di lapangan menunjukkan masih adanya dikotomi kualifikasi di mana sejumlah pegawai senior bertahan dengan ijazah sekolah menengah atas. Kondisi tersebut umumnya dipicu oleh keterbatasan anggaran personal serta persepsi psikologis pegawai yang sudah mendekati masa purnabakti, sehingga motivasi untuk menempuh pendidikan formal lanjutan cenderung menurun dan memengaruhi akselerasi pemetaan kompetensi global di instansi tersebut. Keterbatasan dana mandiri ini menjadi hambatan nyata bagi penataan karier berjenjang (Attanisaa & Sugiyanto, 2026; Efendi, 2024; Regen et al., 2020; Setiawan & Julaeha, 2020).

Keberhasilan program pengembangan kompetensi pegawai di lembaga tersebut sangat ditentukan oleh identifikasi faktor pendukung kedinasan, khususnya efektivitas pelaksanaan diklat struktural, fungsional, dan teknis. Diklat fungsional memainkan peran krusial dalam mempertajam keahlian spesifik dan kemandirian teknis aparatur sesuai dengan regulasi baku yang berlaku. Faktor pendukung lain yang teridentifikasi adalah pelaksanaan diklat teknis, baik yang bersifat umum administrasi maupun substantif, yang secara nyata berkontribusi meningkatkan pemahaman pegawai terhadap tata cara penyelesaian tugas dari atasan. Partisipasi aktif pegawai dalam kedinasan ini terbukti memperkuat ritme kerja organisasi secara keseluruhan. Namun, efektivitas faktor pendukung ini masih memerlukan optimalisasi berkelanjutan, mengingat restu operasional dari pimpinan serta kesiapan mental dari pegawai itu sendiri menjadi variabel penentu utama apakah rekomendasi kepesertaan diklat dapat terealisasi secara merata demi mendongkrak performa instansi secara berkelanjutan (Iswan et al., 2023; Krakatau et al., 2020; Rachmawati et al., 2024; Regen et al., 2020).

Implementasi akumulasi pengalaman kerja bertindak sebagai modal potensial dan sumber daya internal yang berharga bagi pegawai dalam mengelola perubahan serta ritme kerja di kantor. Secara rasional, masa kerja yang panjang membekali pegawai dengan kemampuan adaptasi yang matang untuk mengenali unsur-unsur pemicu keberhasilan maupun hambatan operasional. Pegawai yang sarat pengalaman memiliki pemahaman taktis dalam mengendalikan beban kerja, sehingga pelayanan administrasi kepegawaian dapat diselesaikan secara cepat, tepat, dan produktif. Implementasi kematangan profesional ini menjadi teladan nyata di lingkungan birokrasi dalam menciptakan efisiensi kerja yang andal. Kendati demikian, tantangan internal tetap muncul dari keberadaan pegawai baru atau personel yang minim literasi teknis. Kelompok ini cenderung belum memahami formulasi solusi cepat terhadap kendala lapangan, sehingga memerlukan transfer pengetahuan dari pegawai senior agar ketimpangan performa kerja antar-lini dapat segera teratasi dengan baik (Krakatau et al., 2020; Nurjaya et al., 2021; Suhendra & Laksmi, 2021; Wulandari & Adiwati, 2026).

Tantangan terbesar dalam mewujudkan profesionalisme aparatur terletak pada kedalaman penguasaan pengetahuan substansial mengenai batasan wewenang guna menghindari *maladministrasi* atau kesalahan prosedur yang berisiko merugikan reputasi institusi publik. Pegawai dituntut memiliki komitmen teguh terhadap mutu kerja melalui penerapan *standard operating procedures* secara konsisten dalam setiap aspek pelayanan administrasi kepegawaian Pemerintah Kota Palembang. Tantangan nyata muncul ketika beberapa oknum pegawai menunjukkan sikap kurang peka terhadap tanggung jawab kerja, yang berdampak langsung pada penurunan kualitas layanan publik. Untuk menghadapi tantangan penurunan profesionalisme tersebut, pihak manajemen mewajibkan keikutsertaan pegawai dalam berbagai seminar ilmiah dan pelatihan penunjang secara berkala. Upaya berkelanjutan ini diawasi ketat oleh pimpinan guna merangsang keseriusan pegawai dalam meningkatkan standar mutu kerja, sekaligus memastikan seluruh proses birokrasi berjalan efektif, efisien, dan



akuntabel di semua unit (Hidayatulloh & Mudarris, 2026; Subandriyo & Supardal, 2026; Sutoro et al., 2020).

Hambatan mendasar yang berpotensi mendistorsi tingkat profesionalisme kerja di instansi ini berkaitan dengan pengelolaan dedikasi serta penyalarsan kepentingan pribadi dengan tujuan organisasi. Dedikasi sejati menuntut pengabdian tulus, kesetiaan profesi, dan tanggung jawab penuh dalam menyelesaikan tugas yang diamanatkan tanpa pamrih. Hambatan muncul ketika egoisme personal mengaburkan kesadaran aparatur, di mana sebagian kecil pegawai masih belum memahami esensi tanggung jawab publik sehingga memicu krisis kepercayaan dari masyarakat. Sikap abai ini menghambat terciptanya disiplin kerja yang tinggi dan merusak iklim pelayanan prima yang dicanangkan pemerintah kota. Guna mengatasi hambatan moral tersebut, pimpinan instansi secara persuasif terus memberikan pengarahan intensif untuk menumbuhkan kesadaran bahwa keberhasilan individu sejatinya berkelindan dengan pencapaian visi organisasi. Keterbatasan penelitian ini terletak pada analisis yang bersifat kualitatif deskriptif tanpa memaparkan data numerik korelatif antarvariabel.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengembangan kapasitas pegawai di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palembang terbukti memberikan kontribusi yang positif dalam meningkatkan profesionalisme aparatur. Pelaksanaan pendidikan formal dan kediklatan fungsional maupun teknis telah berjalan dengan baik serta linear dengan peningkatan mutu pelayanan administrasi kepegawaian. Aparatur sipil negara di instansi ini secara umum telah memahami bidang tugas masing-masing serta berkomitmen untuk bekerja sesuai dengan *standard operating procedures* yang berlaku. Kematangan pengalaman kerja juga terbukti bertindak sebagai modal internal berharga yang mendukung efisiensi birokrasi kedinasan. Meskipun demikian, program penguatan kapasitas kelembagaan ini masih menghadapi kendala struktural berupa minimnya partisipasi pegawai dalam diklat kepemimpinan akibat terhambat restu operasional pimpinan serta ketidaksiapan mental personal pegawai.

Pihak manajemen instansi disarankan untuk mengoptimalkan pemenuhan hak diklat struktural dengan menyusun perencanaan rekomendasi kepesertaan secara lebih periodik, transparan, dan merata. Pimpinan hendaknya memberikan motivasi persuasif guna membangkitkan kesiapan mental aparatur, khususnya bagi pegawai senior yang enggan meningkatkan kompetensi kedinasan. Perlu dibentuk wadah komunitas belajar internal sebagai sarana transfer pengetahuan taktis dari pegawai berpengalaman kepada personel baru untuk memitigasi ketimpangan keterampilan teknis digital di lapangan. Di samping itu, pengawasan terhadap kepatuhan standar mutu kerja wajib diperketat guna mengikis egoisme personal yang memicu kesalahan input data administrasi. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melengkapi kajian kualitatif ini dengan metode kuantitatif korelatif agar dapat memetakan pengaruh antarvariabel pengembangan kapasitas secara lebih presisi, akurat, dan komprehensif.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Agusta, E., & Jaya, I. (2021). Profesionalisme aparatur pemerintah daerah dalam pengembangan kualitas kinerja yang lebih baik dalam mewujudkan pemerintahan yang baik. *Journal Ilmu Sosial Politik Dan Pemerintahan*, 6(1), 1–10. <https://doi.org/10.37304/jispar.v6i1.643>



- Attanisaa, G. M., & Sugiyanto, S. (2026). Implementasi penyetaraan jabatan di Pemerintah Kota Yogyakarta. *SOCIAL: Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 6(1), 1–11. <https://doi.org/10.51878/social.v6i1.9200>
- Bilqisti, B., Maulana, M., & Sunarto, S. (2024). Evaluasi kinerja pegawai pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumberdaya Manusia Kota Palembang. *Journal of Law & Policy Review*, 2(2), 217–224. <https://doi.org/10.34007/jlpr.v2i2.638>
- Darim, A. (2020). Manajemen perilaku organisasi dalam mewujudkan sumber daya manusia yang kompeten. *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(1), 22–40. <https://doi.org/10.31538/munaddhomah.v1i1.29>
- Efendi, W. (2024). Transformation of human resources development in realizing a world class bureaucracy at the Employment and Human Resources Development Agency of Ogan Ilir District. *KnE Social Sciences*, 2024, 120–135. <https://doi.org/10.18502/kss.v9i18.16339>
- Gredenggo, R. Y., Nurdin, I., & Amalia, R. (2023). Implementasi kebijakan penataan organisasi Sekretariat Daerah Kota Depok Provinsi Jawa Barat. *Journal on Education*, 5(4), 14791–14803. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i4.2549>
- Hdayatulloh, M. A., & Mudarris, B. (2026). Implementasi total quality management untuk meningkatkan kinerja guru dan mutu layanan pendidikan. *LEARNING: Jurnal Inovasi Penelitian Pendidikan Dan Pembelajaran*, 6(2), 1482–1494. <https://doi.org/10.51878/learning.v6i2.10730>
- Iswan, Sulastri, E., Murod, M., & Sarjito, A. (2023). Implementasi tata naskah dinas di Kelurahan Cireunde Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan. *AKSIOLOGIYA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 7(4), 512–525. <https://doi.org/10.30651/aks.v7i4.20909>
- Krakatau, S., Pramono, A., Pratama, R. R. G., & Krakatau, S. (2020). Pengaruh kompetensi pegawai dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Pesawaran. *Jurnal Relevansi: Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 4(2), 1–13. <https://doi.org/10.61401/relevansi.v4i2.42>
- Nurhasnah, N., Kustati, M., Sepriyanti, N., Tiffani, T., Pratiwi, S. H., & Sarbaini, S. (2024). Manajemen sumber daya manusia dalam pendidikan Islam. *JiIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(2), 1367–1376. <https://doi.org/10.44371/jiip.v7i2.3430>
- Nurjaya, N., Affandi, A., Ilham, D., Jasmani, J., & Sunarsi, D. (2021). Pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan kemampuan pemanfaatan teknologi terhadap kinerja aparatur desa pada kantor kepala desa di Kabupaten Gunungkidul, Yogyakarta. *JENIUS: Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia*, 4(3), 332–341. <https://doi.org/10.32493/jjsdm.v4i3.10460>
- Rachmawati, T. S., Sukmawat, A., & Nurhayati, P. (2024). Employee readiness in implementing the core values of the Indonesian government organization “BerAKHLAK.” *Jurnal Dinamika Manajemen*, 15(1), 104–124. <https://doi.org/10.15294/jdm.v15i1.50062>
- Regen, R., Johannes, J., Edward, E., & Yacob, S. (2020). Employee development model and an assessment on the perspectives of work behavior, motivation, and performance. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 9(2), 59–69. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v9i2.625>
- Setiawan, E., & Julaeha, D. S. (2020). Employee development at the Manpower and Transmigration Office of Sumedang Regency. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 10(2), 147–155. <https://doi.org/10.31289/jap.v10i2.3459>



- Subandriyo, S., & Supardal, S. (2026). Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kapanewon Paliyan. *SOCIAL: Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 6(1), 504–516. <https://doi.org/10.51878/social.v6i1.9720>
- Suhendra, M. F., & Laksmi, L. (2021). Transfer tacit knowledge dalam mendukung pengembangan karier profesional editor di LIPI Press. *BACA: Jurnal Dokumentasi Dan Informasi*, 42(2), 179–192. <https://doi.org/10.14203/j.baca.v42i2.790>
- Sutoro, M., Mawardi, S., & Sugiarti, E. (2020). Pengaruh kepemimpinan, kompensasi, budaya organisasi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai negeri sipil. *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, 3(4), 411–420. <https://doi.org/10.37481/sjr.v3i4.267>
- Tantri, R. A., Maksin, M., Hidayat, S., & Ariyanto, A. E. (2022). Pelaksanaan program “ASN Ber-AKHLAK” sebagai bentuk pengembangan pegawai untuk meningkatkan kualitas dan loyalitas pegawai. *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi*, 8(1), 27–34. <https://doi.org/10.33084/restorica.v8i1.3117>
- Wulandari, V. R. A., & Adiwati, M. R. (2026). Analisis transformasi digital terhadap efektivitas dan kepuasan kerja pegawai divisi perpajakan PT Indo Bismar. *CENDEKIA: Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 6(1), 467–476. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v6i1.8888>
- Yasa, A. A., Suswanta, S., Rafi, M. S., Rahmanto, F., Setiawan, D., & Fadhlurrohman, M. I. (2021). Penguatan reformasi birokrasi menuju era society 5.0 di Indonesia. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 20(1), 27–42. <https://doi.org/10.35967/njip.v20i1.139>
- Yuliani, R., Mustafa, I., & Kedoh, L. N. (2026). Penerapan prinsip good governance dalam tata kelola bagian sekretariat dinas kearsipan dan perpustakaan daerah. *CENDEKIA: Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 6(2), 927–936. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v6i2.9342>
- Yusuf, A. I., Kamase, J., Serang, S., & Arfah, A. (2021). Pengaruh pengembangan SDM, kompetensi dan motivasi dalam meningkatkan Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan kinerja Aparatur Sipil Negara pada Pemerintah Daerah Kabupaten Sinjai Provinsi Sulawesi Selatan. *Journal of Management Science (JMS)*, 2(1), 121–144. <https://doi.org/10.52103/jms.v2i1.372>
- Zahra, D. M. N. (2025). Meritocracy and dynamic governance in practice: A case study of civil service reform in Bekasi City, Indonesia. *Journal of Information Systems Engineering & Management*, 10(1), 1009–1015. <https://doi.org/10.52783/jisem.v10i38s.7050>