ISSN 3123-2973
JURNAL PAJAK POPULIS
https://openjournal.unpam.ac.id/index.php/populis
Volume 2 (1) 2026, 218 - 224

PENDAMPINGAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DAN UPAYA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN FixPLUS JAKARTA SELATAN

Darul Fahmi[1*], Lukman Anthoni[2], Rahman Faisal[3]
[1]Universitas Pamulang, [2] Universitas Pamulang, [3]Universitas Pamulang
Email: [1]dosen02335@unpam.ac.id, [2]dosen01430@unpam.ac.id, [3]dosen01429@unpam.ac.id

Article History: Received on 24 Juni 2026, Revised on 10 Juli 2026, Published on 20 Juli 2026

ABSTRACT

The strengthening of organizational capacity is essential in addressing increasingly dynamic business competition, particularly in the service sector. FixPLUS Jakarta Selatan, as a service provider in South Jakarta, plays a strategic role in meeting customer needs; however, it still faces challenges in human resource management and maintaining service quality consistency. These challenges include suboptimal human resource management systems, the lack of integrated standard operating procedures (SOPs), and uneven employee competencies in delivering excellent service. The assistance program was implemented through training, coaching, and the development of standard operating procedures aimed at enhancing employee competence, discipline, and professionalism. The outcomes of this activity are expected to improve the effectiveness of human resource management, enhance service quality, and establish a more structured and sustainable work system. Furthermore, these efforts are anticipated to increase customer satisfaction, strengthen the organization's image, and achieve optimal organizational performance. This activity also represents a tangible contribution of higher education institutions in supporting community and business development through the application of knowledge and relevant managerial practices.

***Keywords**: management, human resource management, service quality, community service, customer satisfaction.*

ABSTRAK

Pentingnya penguatan kapasitas organisasi dalam menghadapi persaingan usaha yang semakin dinamis, khususnya pada sektor jasa. FixPLUS Jakarta Selatan sebagai penyedia layanan di Jakarta Selatan memiliki peran strategis dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, namun masih menghadapi tantangan dalam pengelolaan sumber daya manusia serta konsistensi kualitas layanan yang diberikan. Permasalahan tersebut mencakup belum optimalnya sistem manajemen SDM, kurangnya standar operasional yang terintegrasi, serta belum meratanya kompetensi karyawan dalam memberikan layanan yang prima. Pendampingan dilakukan melalui pelatihan, pembinaan, serta penyusunan standar operasional prosedur (SOP) yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi, kedisiplinan, dan profesionalisme karyawan. Adapun pencapaian dari kegiatan ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan SDM, memperbaiki kualitas layanan, serta menciptakan sistem kerja yang lebih terstruktur dan berkelanjutan. Diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, memperkuat citra usaha, serta mencapai kinerja organisasi yang lebih optimal. Kegiatan ini juga menjadi wujud nyata kontribusi perguruan tinggi dalam mendukung pengembangan masyarakat dan dunia usaha melalui penerapan ilmu pengetahuan dan praktik manajerial yang relevan.

Kata Kunci: manajemen, manajemen sumber daya manusia, kualitas layanan, pengabdian kepada masyarakat, kepuasan pelanggan.

PENDAHULUAN

FixPLUS Jakarta Selatan adalah penyedia layanan jasa yang berfokus pada perbaikan dan pelayanan teknis kepada masyarakat perkotaan. Dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan yang cepat, tepat, dan berkualitas, FixPLUS memiliki potensi besar untuk berkembang. Namun demikian, penguatan dari sisi manajerial dan operasional masih diperlukan untuk mendukung pertumbuhan usaha secara optimal.

Salah satu yang dapat mendukung adalah aset sumber daya manusianya (SDM). SDM

mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan perusahaan. Walaupun didukung dengan sarana dan prasarana, serta sumber dana yang menjanjikan, tetapi tanpa dukungan SDM yang handal, kegiatan perusahaan tidak akan terselesaikan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa SDM merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya. Pengembangan sumber daya manusia, bertujuan untuk lebih memudahkan terwujudnya tujuan organisasi, sebab berkualitasnya sumber daya manusia dianggap mampu dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pegawai di dalam suatu organisasi. Evaluasi jangka pendek dan panjang mengonfirmasi bahwa perbaikan SDM dan pelayanan pelanggan berkontribusi positif terhadap efisiensi operasional dan daya saing perusahaan.

Kondisi internal FixPLUS Jakarta Selatan antara lain kapasitas dan infrastruktur. Saat ini, FixPLUS memiliki kapasitas operasional yang cukup untuk melayani kebutuhan pelanggan dalam skala lokal. Namun, infrastruktur yang tersedia masih terbatas, baik dari sisi peralatan kerja, sistem pendukung layanan, maupun fasilitas operasional yang belum sepenuhnya terstandarisasi. Hal ini berpengaruh terhadap efisiensi dan kecepatan pelayanan. Tingkat kesiapan sdm dan kualitas layanan. SDM yang dimiliki FixPLUS memiliki kemampuan teknis dasar, namun tingkat kesiapan dalam aspek manajerial, pelayanan pelanggan, dan standar profesional masih perlu ditingkatkan. Kualitas layanan yang diberikan belum sepenuhnya konsisten, terutama dalam hal komunikasi dengan pelanggan, ketepatan waktu, serta standar pelayanan yang seragam. Metode layanan saat ini dengan metode layanan yang diterapkan masih bersifat konvensional, yaitu berbasis permintaan langsung dari pelanggan tanpa sistem digital yang terintegrasi. Proses pencatatan layanan, penjadwalan, dan evaluasi kinerja masih dilakukan secara manual, sehingga berpotensi menimbulkan hal yang tidak efisien dan kesalahan operasional.

Kondisi eksternal FixPLUS Jakarta Selatan. Tren dan perkembangan teknologi digital mendorong transformasi dalam sektor jasa, termasuk penggunaan aplikasi berbasis online, sistem manajemen pelanggan (CRM), serta platform layanan digital. Hal ini menjadi peluang sekaligus tantangan bagi FixPLUS untuk beradaptasi agar tetap kompetitif. Dukungan dan peraturan pemerintah mendorong pengembangan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) melalui berbagai kebijakan dan program pembinaan. Dukungan ini menjadi peluang bagi FixPLUS untuk meningkatkan kapasitas usaha melalui pelatihan, pendampingan, serta akses terhadap sumber daya yang lebih luas. Persepsi dan permintaan masyarakat saat ini semakin menuntut layanan yang cepat, transparan, profesional, dan berbasis teknologi. Tingkat kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, FixPLUS perlu meningkatkan standar layanan agar mampu memenuhi ekspektasi konsumen.

Tujuan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh dosen Universitas Pamulang pada FixPLUS merupakan bentuk kontribusi nyata perguruan tinggi dalam mendukung peningkatan kapasitas usaha jasa berbasis pelayanan. FixPLUS Jakarta Selatan merupakan salah satu unit usaha yang bergerak di bidang layanan perbaikan dan jasa teknis yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Dalam menghadapi dinamika persaingan usaha yang semakin ketat, FixPLUS dituntut untuk mampu meningkatkan kualitas layanan serta pengelolaan sumber daya manusia (SDM) secara berkelanjutan.

Universitas Pamulang (UNPAM) merupakan kampus yang berdiri di bawah naungan Yayasan Sasmita Jaya yang beralamat di Jl. Surya Kencana No. 1 pamulang dengan mengemban visi “Bermutu dalam pengembangan pendidikan, penelitian, dan pengabdian terjangkau seluruh lapisan masyarakat, berlandaskan ridha Allah S.W.T. Tuhan Yang Maha Esa”. UNPAM dalam lingkup perguruan tinggi ada di dalam wilayah lingkungan Kopertis IV. Universitas Pamulang membuka diri untuk melakukan berbagai kerjasama dengan berbagai pihak dalam rangka pengembangan ilmu, institusi, teknologi dan seni dalam rangka pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi yakni pendidikan. Universitas Pamulang sudah mempunyai jaringan dengan berbagai lembaga lain yakni pemerintah pusat, pemerintah propinsi, pemerintah kabupaten, dunia usaha, swasta maupun dengan masyarakat.

Sudah menjadi kewajiban bagi perguruan tinggi untuk ikut serta membantu berbagai persoalan yang dihadapi masyarakat. Sudah selayaknya kehadiran perguruan tinggi agar dapat benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat baik yang dekat maupun yang

jauh, sehingga kegiatan pengabdian masyarakat menjadi sangat relevan dan merupakan bagian dari pada kegiatan pengabdian kepada masyarakat dalam menyebarkan ilmu pengetahuan berupa pendidikan kepada yang membutuhkannya.

LANDASAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN PKM

Manajemen sumber daya manusia merupakan serangkaian aktivitas yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan dalam pengelolaan tenaga kerja, mulai dari proses rekrutmen, pengembangan karyawan, pemberian kompensasi, pemeliharaan hubungan kerja, hingga pemutusan hubungan kerja (Mujiono et al., 2026). (Pratiwi et al., 2022) Sebuah organisasi harus memiliki kekuatan dalam menghadapi pesaing- pesaingnya.

Konsep manajemen sumber daya manusia (SDM) yang menekankan bahwa kualitas organisasi sangat ditentukan oleh kompetensi, motivasi, dan pengelolaan tenaga kerja secara efektif. Menurut Gary Dessler, manajemen SDM mencakup proses perencanaan, pengorganisasian, pelatihan, serta evaluasi kinerja karyawan untuk mencapai tujuan organisasi secara optimal. Dalam konteks ini, kegiatan pelatihan, *coaching*, dan *mentoring* yang dilakukan merupakan bentuk pengembangan SDM yang bertujuan meningkatkan kompetensi teknis maupun non-teknis karyawan. Pendekatan ini sejalan dengan teori perilaku organisasi yang dikemukakan oleh Stephen P. Robbins, yang menyatakan bahwa peningkatan kemampuan individu dan perubahan perilaku kerja dapat berdampak langsung pada peningkatan kinerja organisasi.

Selain itu, konsep kualitas layanan yang menekankan pentingnya pemenuhan harapan pelanggan melalui pelayanan yang konsisten dan profesional. Menurut Valarie A. Zeithaml, kualitas layanan ditentukan oleh kesenjangan antara harapan pelanggan dan kinerja layanan yang dirasakan. Oleh karena itu, penyusunan dan implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP), perbaikan alur layanan, serta peningkatan komunikasi dengan pelanggan menjadi strategi penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini juga diperkuat oleh konsep pemasaran dari Philip Kotler yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan kunci dalam membangun loyalitas dan citra positif organisasi.

Perbaikan berkelanjutan dan evaluasi kinerja organisasi menekankan pentingnya *monitoring*, evaluasi, serta tindak lanjut sebagai siklus yang berkesinambungan dalam meningkatkan efektivitas organisasi. Melalui penerapan indikator kinerja, evaluasi berbasis data, serta forum diskusi seperti *Focus Group Discussion* (FGD), organisasi dapat mengidentifikasi kelemahan dan merumuskan perbaikan secara sistematis. Dengan demikian, integrasi antara penguatan SDM, peningkatan kualitas layanan, dan evaluasi berkelanjutan menjadi landasan teoritis yang kuat dalam mendorong peningkatan kinerja organisasi secara optimal dan berkelanjutan.

.Sumber daya manusia yang berkembang dari sisi pelayanan dapat memberikan kepuasan kepada konsumen/pelanggan dalam berbelanja (Nyoman & Antari, 2024). Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini efektif dalam memperkuat kapasitas SDM UMKM dan berimplikasi positif terhadap peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan (Andhatu Achsa, Yesica Apriliana Paska, Fitrah Sari Islami, Sofyan Ashari Nur, Silvia Veni Arum, 2026).

Hasil penelitian (Jaya et al., 2025) menunjukkan bahwa program pelatihan ini berhasil meningkatkan keterampilan teknis dan manajerial karyawan, yang pada akhirnya meningkatkan produktivitas, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat pada FixPLUS dirancang secara sistematis dengan pendekatan partisipatif, aplikatif, dan berkelanjutan. Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh proses pendampingan tidak hanya bersifat teoritis, tetapi juga dapat diimplementasikan secara langsung sesuai dengan kebutuhan dan kondisi mitra dengan beberapa tahapan.

Tahap persiapan dan identifikasi kebutuhan. Pada tahap ini dilakukan observasi awal, wawancara dengan pengelola dan karyawan, serta analisis kondisi internal dan eksternal

organisasi. Kegiatan ini bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan utama, potensi yang dimiliki, serta kebutuhan prioritas dalam pengembangan manajemen SDM dan kualitas layanan. Beberapa hal yang dilakukan dalam persiapan kegiatan ini yakni persiapan administrasi yang diperlukan misalnya membuat proposal pengabdian kepada masyarakat dan surat untuk diijinkan mengadakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Koordinasi dengan pimpinan atau kepala karyawan. Persiapan materi pelatihan, soal latihan dan lembar jawaban serta persiapan jadwal dan pelaksanaan PKM.

Perencanaan program kegiatan berdasarkan hasil identifikasi, tim pengabdian menyusun rencana kegiatan yang mencakup materi pelatihan, metode pendampingan, jadwal pelaksanaan, serta indikator keberhasilan. Perencanaan ini disusun secara kolaboratif dengan pihak FixPLUS agar program yang dirancang sesuai dengan kebutuhan riil di lapangan.

Tempat dan waktu kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan di FixPLUS Jakarta Selatan selama periode 1 (satu) namun berkelanjutan yang beralamat ITC Fatmawati, Lt. Dasar No. 159, Cipete, Jakarta Selatan. Pelaksanaan kegiatan pengabdian berlangsung pada tanggal 6 April 2026 s.d. 5 April 2026. Dengan metode pelaksanaan yang terstruktur dan berkelanjutan ini, diharapkan kegiatan pengabdian kepada masyarakat mampu memberikan dampak nyata dalam meningkatkan kualitas manajemen SDM dan layanan pada FixPLUS Jakarta Selatan.

HASIL PELAKSANAAN PKM DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan pelatihan dan pendampingan kegiatan ini meliputi pelatihan manajemen SDM, yang mencakup pengelolaan kinerja, pembagian tugas, serta peningkatan disiplin dan profesionalisme kerja. Pelatihan *service excellence*, yang berfokus pada peningkatan kualitas layanan, komunikasi efektif, serta penanganan keluhan pelanggan. Pelatihan penyusunan SOP (Standar Operasional Prosedur), untuk menciptakan standar kerja yang terstruktur dan konsisten. Metode yang digunakan dalam pelatihan meliputi ceramah interaktif, diskusi kelompok, studi kasus, serta simulasi praktik kerja agar peserta dapat memahami dan mengaplikasikan materi secara langsung.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan pada FixPLUS memiliki signifikansi yang penting baik dari aspek akademik, praktis, maupun sosial-ekonomi. Dari sisi akademik, kegiatan ini menjadi sarana implementasi ilmu manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan manajemen layanan, ke dalam praktik nyata di dunia usaha. Hal ini memungkinkan terjadinya transfer pengetahuan dari perguruan tinggi kepada pelaku usaha secara langsung, sehingga teori yang dikembangkan di lingkungan akademik dapat memberikan manfaat konkret.

Dari sisi praktis, kegiatan ini berkontribusi dalam meningkatkan kapasitas internal organisasi melalui penguatan kompetensi SDM, perbaikan sistem kerja, serta peningkatan kualitas layanan. Pendampingan yang dilakukan membantu FixPLUS dalam membangun standar operasional yang lebih terstruktur, meningkatkan profesionalisme karyawan, serta menciptakan budaya kerja yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya bersifat jangka pendek, tetapi juga memberikan dampak berkelanjutan terhadap peningkatan kinerja organisasi.

Sementara itu, dari sisi sosial dan ekonomi, kegiatan ini berperan dalam mendukung pengembangan usaha jasa lokal agar lebih kompetitif di tengah persaingan yang semakin ketat. Peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh FixPLUS diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, memperluas jangkauan pelanggan, serta berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi lokal. Selain itu, kegiatan ini juga mendukung upaya peningkatan kualitas tenaga kerja melalui pelatihan dan pembinaan yang berkelanjutan. Dengan demikian, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini memiliki nilai strategis dalam memperkuat sinergi antara perguruan tinggi dan dunia usaha, sekaligus mendorong peningkatan kualitas layanan dan daya saing usaha secara berkelanjutan. Berdasarkan hasil observasi dan analisis awal, beberapa permasalahan utama yang dihadapi FixPLUS antara lain keterbatasan Infrastruktur.

Fasilitas dan peralatan kerja yang belum optimal menyebabkan keterbatasan dalam memberikan layanan secara maksimal dan efisien. Belum maksimalnya pelatihan sdm. karyawan dengan mendapatkan pelatihan yang terstruktur terkait manajemen SDM, pelayanan pelanggan, serta peningkatan kompetensi teknis dan non-teknis. Kualitas layanan yang perlu dioptimalkan serta belum adanya standar operasional prosedur (SOP) yang baku menyebabkan kualitas layanan belum konsisten. Tingginya permintaan layanan berkualitas dengan ekspektasi pelanggan terhadap layanan yang cepat, tepat, dan profesional belum sepenuhnya dapat dipenuhi. Sistem manajemen yang belum terintegrasi dengan pengelolaan data pelanggan, layanan, dan kinerja masih dilakukan secara manual sehingga kurang efektif dan efisien.

Berdasarkan berbagai permasalahan yang telah diidentifikasi pada FixPLUS, diperlukan solusi yang bersifat komprehensif, sistematis, dan berkelanjutan guna meningkatkan kapasitas organisasi serta kualitas layanan yang diberikan. Pendekatan solusi dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini difokuskan pada penguatan manajemen sumber daya manusia, perbaikan sistem operasional, serta peningkatan kualitas layanan berbasis kebutuhan pelanggan dengan rencana pengembangan sdm dan solusi peningkatan kualitas layanan.

Pengembangan untuk mengatasi keterbatasan infrastruktur, dilakukan rekomendasi pengembangan fasilitas kerja dan optimalisasi penggunaan peralatan yang ada. Selain itu, diperkenalkan penggunaan sistem administrasi sederhana berbasis digital, seperti pencatatan layanan dan penjadwalan kerja, guna meningkatkan efisiensi operasional dan meminimalkan kesalahan manual. Upaya pengembangan dilakukan melalui peningkatan fasilitas kerja, penyediaan peralatan yang memadai, serta pengenalan sistem digital sederhana untuk mendukung operasional layanan.

Pelatihan SDM yang diperlukan. dalam rangka meningkatkan kualitas SDM, dilaksanakan program pelatihan dan pendampingan yang terstruktur. Materi pelatihan mencakup peningkatan kompetensi teknis, *service excellence*, komunikasi efektif, serta dasar-dasar manajemen sumber daya manusia. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme karyawan sehingga mampu memberikan layanan yang lebih berkualitas dan konsisten. Pelatihan difokuskan pada peningkatan kompetensi teknis, pelayanan pelanggan, *service excellence*, komunikasi efektif, serta manajemen SDM. Hal ini bertujuan untuk menciptakan tenaga kerja yang profesional dan kompeten.

Penyusunan dan Implementasi SOP. Untuk mengatasi permasalahan kualitas layanan, dilakukan penyusunan dan implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan terukur. SOP ini menjadi pedoman kerja bagi seluruh karyawan dalam menjalankan tugasnya, sehingga tercipta standar layanan yang seragam dan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Penyusunan SOP layanan dilakukan untuk memastikan adanya standar kerja yang jelas, terukur, dan konsisten dalam setiap proses pelayanan.

Edukasi dan Sosialisasi Pentingnya Kualitas Layanan. Dalam menjawab tingginya tuntutan pelanggan, dilakukan penguatan budaya kerja yang berorientasi pada kepuasan pelanggan melalui edukasi dan sosialisasi secara berkelanjutan. Karyawan didorong untuk memiliki sikap responsif, profesional, dan berorientasi pada solusi dalam menghadapi kebutuhan pelanggan.

Sistem Manajemen Yang Belum Terintegrasi. Untuk mengatasi sistem manajemen yang belum terintegrasi, dilakukan pendampingan dalam penyusunan sistem pengelolaan data layanan dan evaluasi kinerja secara sederhana namun efektif. Hal ini diharapkan dapat membantu manajemen dalam mengambil keputusan yang lebih tepat berbasis data. Kegiatan edukasi dilakukan untuk menanamkan budaya kerja yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, profesionalisme, serta peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Penerapan Sistem Evaluasi Kinerja Berbasis *Key Performance Indicators* (KPI). Diperlukan penyusunan indikator kinerja utama (KPI) yang terukur untuk setiap karyawan, seperti kecepatan layanan, tingkat kepuasan pelanggan, ketepatan waktu, dan kualitas hasil kerja. Dengan adanya KPI, manajemen dapat melakukan evaluasi kinerja secara objektif serta memberikan umpan balik yang konstruktif bagi peningkatan kinerja individu dan tim.

Pengembangan Sistem *Reward* dan *Punishment*. Untuk meningkatkan motivasi kerja, perlu diterapkan sistem penghargaan (*reward*) bagi karyawan yang berprestasi, serta mekanisme pembinaan (*punishment*) yang bersifat edukatif bagi karyawan yang belum memenuhi standar. Sistem ini akan mendorong terciptanya budaya kerja yang kompetitif, disiplin, dan berorientasi pada hasil.

Digitalisasi Layanan dan Administrasi. Penerapan teknologi digital sederhana seperti penggunaan aplikasi pencatatan pelanggan, sistem reservasi *online*, atau *database* layanan akan membantu meningkatkan efisiensi operasional. Digitalisasi juga memungkinkan monitoring layanan secara *real-time* dan mempermudah pengambilan keputusan berbasis data.

Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini diharapkan mampu memberikan dampak positif bagi FixPLUS Jakarta Selatan dalam meningkatkan kualitas pengelolaan SDM dan layanan. Melalui pendampingan yang sistematis dan berkelanjutan, FixPLUS diharapkan dapat meningkatkan daya saing, memperkuat kepercayaan pelanggan, serta mencapai kinerja usaha yang lebih optimal. Kegiatan ini juga menjadi bentuk sinergi antara dunia akademik dan dunia usaha dalam mendorong pengembangan ekonomi berbasis layanan yang profesional dan berkelanjutan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Implementasi dan Pendampingan Lapangan secara langsung penerapan hasil pelatihan, seperti implementasi SOP, perbaikan alur layanan, serta penggunaan sistem pencatatan administrasi sederhana. Pendampingan dilakukan secara intensif untuk memastikan bahwa perubahan yang dilakukan dapat berjalan efektif. Evaluasi dilakukan untuk mengukur tingkat keberhasilan kegiatan berdasarkan indikator yang telah ditetapkan, seperti peningkatan pemahaman SDM, perubahan perilaku kerja, serta peningkatan kualitas layanan. Monitoring juga dilakukan untuk mengidentifikasi kendala yang muncul selama implementasi.

Kegiatan ini juga untuk memastikan keberlanjutan program melalui rekomendasi perbaikan, penguatan sistem kerja, serta rencana pengembangan jangka panjang. Selain itu, dilakukan dokumentasi hasil kegiatan sebagai bahan evaluasi dan pengembangan program selanjutnya. Pendekatan *coaching* dan mentoring secara langsung juga dilakukan kepada karyawan dan manajemen. *Coaching* berfokus pada pengembangan kemampuan individu dalam menyelesaikan permasalahan kerja, sedangkan mentoring bertujuan untuk memberikan arahan strategis berdasarkan pengalaman praktis.

Pendekatan ini memungkinkan transfer pengetahuan yang lebih mendalam dan personal. Pelaksanaan diskusi kelompok terarah *Focus Group Discussion* (FGD) dilakukan untuk menggali permasalahan secara lebih mendalam serta merumuskan solusi bersama antara tim pengabdian dan pihak FixPLUS. FGD juga berfungsi sebagai sarana untuk menyelaraskan persepsi dan membangun komitmen bersama dalam implementasi program.

Saran

Mengimplementasikan SOP secara konsisten dan berkelanjutan dalam seluruh aktivitas operasional. Konsistensi ini perlu didukung dengan pengawasan internal serta evaluasi rutin agar standar layanan yang telah disusun dapat berjalan secara optimal. Pengembangan program pelatihan SDM secara berkala dan terstruktur, tidak hanya bersifat insidental. Pelatihan lanjutan yang berfokus pada peningkatan kompetensi teknis, pelayanan pelanggan, serta penggunaan teknologi digital akan sangat membantu dalam meningkatkan profesionalisme karyawan. Kegiatan *coaching* dan *mentoring* yang telah dilakukan perlu dilanjutkan sebagai bagian dari budaya organisasi.

Pendekatan ini terbukti efektif dalam meningkatkan kapasitas individu dan memperkuat hubungan kerja antara manajemen dan karyawan. *Focus Group Discussion* (FGD) hendaknya ditindaklanjuti dalam bentuk kebijakan atau perbaikan operasional yang konkret. FGD dapat dijadikan sebagai forum rutin untuk mengevaluasi kinerja serta menyerap aspirasi karyawan secara berkelanjutan. Komitmen manajemen dalam

membangun budaya kerja yang berorientasi pada kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Budaya ini harus ditanamkan secara konsisten melalui komunikasi internal, keteladanan pimpinan, serta sistem penghargaan yang mendukung. Dalam upaya mendukung keberlanjutan program, disarankan adanya kolaborasi lanjutan dengan perguruan tinggi atau pihak eksternal lainnya dalam bentuk pendampingan, penelitian, maupun pelatihan lanjutan, sehingga pengembangan organisasi dapat terus berjalan secara adaptif dan inovatif.

DAFTAR PUSTAKA

Andhatu Achsa, Yesica Apriliana Paska, Fitrah Sari Islami, Sofyan Ashari Nur, Silvia Veni Arum, M. W. A. (2026). Pelatihan Manajemen SDM Sebagai Strategi Peningkatan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan UMKM Ngargogondo. JURNAL PENGABDIAN MASYARAKAT TJUT NYAK DHIEN, 5(1), 58–69.

Armstrong, M. (2014). Armstrong's handbook of human resource management practice (13th ed.). Kogan Page.

Dessler, G. (2020). Human resource management (16th ed.). Pearson Education.

Jaya, U. A., Priyana, I., Albar, F. M., Hodijah, C., Novitasari, Y., Indonesia, U. S., & Raharja, U. (2025). Penyuluhan Peningkatan Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia serta Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Produktivitas Karyawan. Jurnal Abdimas Bina Bangsa, 6(1), 553–563.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management (15th ed.). Pearson Education.

Mujiono, A., Peong, H. K., Sandrio, L., Artikel, I., Jawi, S., Mujiono, A., Peong, H. K., Sandrio, L., Studi, P., Sumber, M., Manusia, D., Publik, S., Manajemen, I., Terbuka, U., & Ekowisata, D. T. (2026). Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di PLN ULP Sungai Jawi Pontianak. Journal of Science Education and Management Business (JOSEAMB), 5(1), 275–284.

Nyoman, N., & Antari, W. (2024). Upaya Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pelanggan. INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research, 4(1), 6888–6898.

Pratiwi, S., Faradila, N., & Iashania, Y. (2022). Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Nusantara Innovation Journal, 1(1), 28–37.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). Organizational behavior (17th ed.). Pearson Education.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services marketing: Integrating customer focus across the firm (7th ed.). McGraw-Hill Education.