

Optimalisasi Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Kinerja Pelayanan: Kegiatan Pengabdian di Pengadilan Negeri Pekanbaru, Riau

Abd. Rasyid Syamsuri¹, Bunga Sarwanis Putri², Maisyarah³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Riau, Pekanbaru, Indonesia

Article Information	Abstract
<p>Article History: Received: 21 Juni 2025 Accepted: 3 Juli 2025 Published: 23 Juli 2025</p>	<p>Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) yang efektif merupakan fondasi utama dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, termasuk di lembaga peradilan seperti Pengadilan Negeri Pekanbaru. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk mendorong optimalisasi manajemen SDM guna meningkatkan kinerja layanan, sejalan dengan prinsip good governance dan semangat reformasi birokrasi. Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui pendekatan partisipatif dan kolaboratif, mencakup observasi langsung, pelatihan teknis, pendampingan administratif, serta evaluasi sistem kerja di bagian reservasi dan informasi. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa intervensi berbasis kebutuhan nyata mampu meningkatkan ketepatan kerja, efisiensi waktu, serta kepuasan pengguna layanan. Selain itu, tim pengabdian memberikan nilai tambah dalam penguatan keterampilan profesional dan pemahaman praktik pelayanan publik secara langsung. Program ini juga menekankan pentingnya pelatihan teknologi informasi, pengelolaan beban kerja yang seimbang, serta pembentukan budaya kerja yang positif sebagai elemen penting dalam manajemen SDM modern. Sinergi antara institusi pendidikan dan lembaga pemerintahan dalam kegiatan ini terbukti efektif dalam membentuk SDM yang adaptif dan kompeten menghadapi tantangan pelayanan publik. Kegiatan pengabdian ini diharapkan menjadi model kolaboratif berkelanjutan untuk mendukung transformasi kelembagaan yang profesional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.</p>
<p>Kata Kunci: Manajemen SDM, efektivitas layanan, kinerja pegawai, Pengadilan Negeri Pekanbaru.</p>	

✉ Correspondence Address:
abd.rasyidsyamsuri@lecturer.unri.ac.id

© 2025 Indonesia

PENDAHULUAN

Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu elemen kunci dalam mendukung efektivitas organisasi, baik di sektor publik maupun swasta. Dalam konteks lembaga pelayanan publik seperti Pengadilan Negeri, pengelolaan SDM yang optimal menjadi faktor penentu dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan yang diberikan tidak hanya mencerminkan citra lembaga, tetapi juga menjadi indikator langsung dari keberhasilan pelaksanaan fungsi pemerintahan yang bersih, efisien, dan berorientasi pada kepuasan publik. Menurut Armstrong (2020), efektivitas manajemen SDM sangat ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam mengelola aspek-aspek strategis seperti rekrutmen, pelatihan, pengembangan kompetensi, dan evaluasi kinerja pegawai secara sistematis dan berkelanjutan.

Pengadilan Negeri Pekanbaru, sebagai bagian dari lembaga peradilan di bawah naungan Mahkamah Agung, memiliki mandat utama untuk memberikan layanan hukum yang cepat, sederhana, dan berbiaya ringan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman. Namun dalam implementasinya, lembaga ini masih menghadapi berbagai tantangan yang berkaitan dengan manajemen SDM. Berdasarkan laporan tahunan Pengadilan Negeri Pekanbaru (2023), beberapa kendala yang sering muncul antara lain keterlambatan proses administrasi, rendahnya penguasaan teknologi informasi oleh sebagian pegawai, serta tingginya beban kerja yang belum diimbangi dengan manajemen tugas yang efisien.

Tantangan tersebut semakin kompleks dengan adanya tuntutan implementasi reformasi birokrasi secara menyeluruh, sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010–2025. Reformasi ini menekankan perlunya peningkatan profesionalisme aparatur negara dan kualitas pelayanan publik sebagai bagian dari prinsip-prinsip good governance. Dalam konteks tersebut, peningkatan kapasitas dan efektivitas manajemen SDM menjadi langkah strategis yang tidak dapat diabaikan.

Melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di Pengadilan Negeri Pekanbaru, tim pelaksana berupaya memberikan kontribusi nyata dalam mendorong optimalisasi manajemen SDM di lingkungan kerja peradilan. Kegiatan ini mencakup identifikasi permasalahan internal, pelatihan peningkatan kompetensi pegawai, serta penyusunan rekomendasi strategis dalam hal penguatan sistem manajemen SDM. Diharapkan melalui kegiatan ini, terjadi peningkatan kapasitas personal maupun institusional yang berujung pada perbaikan kinerja pelayanan secara menyeluruh. Dengan pendekatan partisipatif dan berbasis kebutuhan nyata di lapangan, kegiatan pengabdian ini bertujuan mendukung transformasi layanan publik di Pengadilan Negeri Pekanbaru agar semakin responsif, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat pencari keadilan. Optimalisasi manajemen SDM bukan hanya menjadi kebutuhan teknis, melainkan strategi jangka panjang dalam mewujudkan lembaga peradilan yang modern dan terpercaya.

Dalam proses optimalisasi tersebut, penting untuk memahami bahwa peran pegawai sebagai ujung tombak layanan tidak bisa dipisahkan dari sistem manajerial yang menaunginya. Kinerja pelayanan publik yang unggul tidak hanya dihasilkan oleh individu yang kompeten, tetapi juga oleh sistem yang mampu mengarahkan, memotivasi, dan mengevaluasi kinerja secara adil dan transparan. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas

SDM harus dilakukan secara holistik, menasar tidak hanya aspek keterampilan teknis, tetapi juga penguatan nilai-nilai integritas, profesionalisme, dan pelayanan prima.

Salah satu permasalahan yang sering kali muncul dalam organisasi pelayanan publik adalah ketimpangan antara beban kerja dengan kapasitas pegawai. Kondisi ini juga ditemukan pada beberapa unit kerja di Pengadilan Negeri Pekanbaru, karena sejumlah pegawai harus menangani volume pekerjaan yang tinggi tanpa dukungan sistem manajemen SDM yang adaptif. Ketidakseimbangan tersebut tidak hanya menurunkan produktivitas, tetapi juga meningkatkan risiko kesalahan administratif dan menurunkan kualitas interaksi pelayanan kepada masyarakat. Oleh sebab itu, perbaikan sistem pembagian kerja, pengelolaan waktu, dan evaluasi kinerja menjadi krusial dalam upaya optimalisasi SDM.

Selain itu, perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat menjadi tantangan tersendiri bagi lembaga peradilan yang belum sepenuhnya siap beradaptasi. Meski Mahkamah Agung telah mendorong digitalisasi layanan peradilan melalui Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) dan e-Court, tidak semua pegawai memiliki pemahaman dan keterampilan digital yang memadai. Kegiatan pengabdian ini turut menyoroti pentingnya pelatihan dan pendampingan berkelanjutan dalam penguasaan teknologi, agar proses pelayanan tidak hanya cepat dan efisien, tetapi juga akurat dan akuntabel. Lebih jauh, optimalisasi manajemen SDM juga berkaitan erat dengan pembentukan budaya kerja yang positif. Budaya organisasi yang kondusif akan mendorong kolaborasi, tanggung jawab, dan inovasi dalam bekerja. Hasil pengamatan awal selama tahap persiapan pengabdian menunjukkan bahwa komunikasi antarbagian serta sistem umpan balik belum berjalan maksimal. Fokus intervensi diarahkan pada penguatan aspek tersebut guna menciptakan lingkungan kerja yang mendukung peningkatan kinerja pelayanan secara berkelanjutan.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini tidak hanya diarahkan untuk memberikan solusi jangka pendek terhadap permasalahan SDM, tetapi juga untuk membangun pondasi jangka panjang dalam penguatan tata kelola SDM di Pengadilan Negeri Pekanbaru. Melalui pendekatan kolaboratif antara akademisi dan aparat peradilan, diharapkan akan lahir sinergi dalam menerapkan praktik manajemen SDM yang efektif, responsif terhadap dinamika pelayanan publik, dan sejalan dengan prinsip transparansi serta akuntabilitas birokrasi modern.

Menurut Mathis & Jackson (2020), manajemen SDM modern tidak hanya mengatur aspek administratif tenaga kerja, tetapi juga mendorong pencapaian tujuan organisasi melalui perencanaan SDM yang sistematis, evaluasi kinerja berbasis indikator, serta pelatihan yang berkelanjutan. Hal ini sangat penting dalam sektor pelayanan publik yang menuntut efisiensi dan akuntabilitas. Pengelolaan SDM di sektor publik, termasuk lembaga peradilan, harus selaras dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Menurut Robbins dan Coulter (2021), lembaga publik harus menanamkan nilai-nilai transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas dalam pengelolaan sumber daya manusianya agar dapat memenuhi ekspektasi publik. Oleh karena itu, reformasi manajemen SDM menjadi keharusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Efektivitas manajemen SDM juga sangat bergantung pada kualitas perencanaan tenaga kerja. Menurut Dessler (2022), perencanaan SDM yang baik memungkinkan organisasi untuk memetakan kebutuhan tenaga kerja saat ini dan masa depan, termasuk kompetensi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan strategis. Perencanaan ini mencakup analisis jabatan, penentuan kebutuhan pelatihan, dan proyeksi beban kerja, yang semuanya menjadi fondasi penting dalam peningkatan kinerja pelayanan publik.

Pelatihan dan pengembangan menjadi unsur penting dalam manajemen SDM yang efektif. Armstrong dan Taylor (2023) menyatakan bahwa pelatihan yang tepat sasaran dan disesuaikan dengan kebutuhan kerja dapat meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan kepuasan kerja pegawai. Dalam lembaga seperti Pengadilan Negeri, pelatihan berbasis teknologi informasi dan layanan publik berbasis digital sangat relevan untuk menjawab tantangan modernisasi birokrasi.

Evaluasi kinerja juga merupakan bagian integral dari sistem manajemen SDM. Menurut Noe et al. (2021), sistem evaluasi kinerja yang objektif, transparan, dan berbasis data dapat meningkatkan motivasi kerja serta memberikan dasar bagi pengambilan keputusan strategis terkait promosi, rotasi, maupun pengembangan karier. Evaluasi ini juga berperan dalam memastikan bahwa layanan publik yang diberikan sesuai dengan standar mutu yang diharapkan oleh masyarakat.

Digitalisasi dalam pengelolaan SDM semakin berkembang dan memainkan peran penting dalam menunjang efektivitas pelayanan publik. Menurut Ulrich et al. (2020), teknologi informasi memungkinkan otomatisasi proses administratif, peningkatan akurasi data pegawai, dan penyederhanaan akses informasi. Di lembaga peradilan, digitalisasi juga mendukung percepatan layanan hukum melalui sistem daring seperti e-Court dan SIPP, yang memerlukan SDM yang mampu beradaptasi secara cepat dan tepat.

Aspek kepemimpinan dalam manajemen SDM juga sangat mempengaruhi kualitas layanan. Menurut Yukl dan Gardner (2021), gaya kepemimpinan transformasional yang menekankan pada visi, pemberdayaan, dan inovasi, terbukti efektif dalam meningkatkan kinerja organisasi. Dalam lembaga pelayanan publik, pemimpin yang mampu menginspirasi dan mendukung pengembangan pegawai akan menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan profesional. Selain itu, budaya organisasi memainkan peran penting dalam mendukung implementasi manajemen SDM. Menurut Schein dan Schein (2021), budaya kerja yang mendukung kolaborasi, keterbukaan, dan inovasi akan memperkuat keterlibatan pegawai dan mempercepat proses perubahan menuju pelayanan yang lebih baik. Budaya kerja ini tidak dapat dibentuk secara instan, tetapi harus dikelola secara konsisten melalui pendekatan manajerial yang strategis.

Tuntutan reformasi birokrasi dalam konteks pelayanan publik semakin memperjelas pentingnya manajemen SDM yang adaptif dan berorientasi hasil. Berdasarkan Kementerian PANRB (2023), birokrasi modern dituntut untuk menjadi agile, responsif, dan berbasis digital, yang berarti bahwa pegawai negeri harus memiliki kompetensi yang terus diperbarui

dan dievaluasi. Hal ini menegaskan bahwa optimalisasi SDM menjadi bagian tak terpisahkan dari transformasi birokrasi yang sedang berlangsung.

Optimalisasi manajemen SDM tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan kinerja internal organisasi, tetapi juga berkontribusi terhadap kepuasan publik secara keseluruhan. Seperti disampaikan oleh Osborne et al. (2024), peningkatan kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh kapabilitas dan integritas sumber daya manusia yang terlibat di dalamnya. Oleh karena itu, program-program penguatan kapasitas SDM, termasuk melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat, menjadi bentuk kontribusi nyata dalam memperbaiki layanan publik yang bermutu dan berkelanjutan.

METODE

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini diawali dengan koordinasi antara tim pengabdian dan pihak Pengadilan Negeri Pekanbaru Kelas 1A. Koordinasi ini bertujuan untuk menyampaikan tujuan kegiatan, menyepakati ruang lingkup program, serta menjadwalkan pelaksanaan secara bertahap. Kegiatan dilaksanakan pada bulan Oktober hingga November 2024. Tim melakukan kunjungan langsung ke lokasi untuk memahami struktur organisasi, sistem kerja, serta unit-unit pelayanan yang menjadi sasaran intervensi. Observasi menyeluruh dilakukan terhadap aktivitas harian petugas, terutama di bagian administrasi dan pelayanan publik. Fokus observasi diarahkan pada alur pelayanan, jenis dokumen yang dikelola, serta hambatan teknis yang sering dihadapi pegawai dalam menjalankan tugasnya. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman kontekstual sebelum merancang intervensi yang sesuai.

Tim pengabdian terlibat langsung dalam aktivitas kerja sehari-hari, pendampingan dilakukan pada kegiatan pengelolaan data, penyusunan surat atau dokumen perkara, serta pengarsipan berkas. Keterlibatan ini dimaksudkan sebagai bentuk transfer pengetahuan dan keterampilan secara langsung (*experiential learning*), sehingga pegawai memperoleh pembelajaran yang kontekstual dan aplikatif. Selain itu, Evaluasi dilakukan secara informal melalui diskusi bersama petugas, guna memperoleh masukan terhadap efektivitas pendekatan yang digunakan. Hasil diskusi dimanfaatkan untuk menyempurnakan metode pelaksanaan selama kegiatan berlangsung. Pendekatan komunikasi yang terbuka dan humanis diterapkan selama pelaksanaan kegiatan, guna membangun kedekatan dan kepercayaan antara tim pengabdian dan pegawai.

Seluruh aktivitas didokumentasikan secara sistematis dalam bentuk catatan harian, pengumpulan data, serta dokumentasi visual (foto kegiatan). Laporan kegiatan disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban akademik sekaligus menjadi rekomendasi tertulis untuk perbaikan manajemen pelayanan di lingkungan Pengadilan Negeri Pekanbaru. Untuk mendukung efektivitas pelaksanaan, tim pengabdian membagi peran berdasarkan keahlian masing-masing anggota. Sebagian bertanggung jawab pada pendampingan teknis administratif, sementara lainnya fokus pada penguatan aspek manajemen SDM dan

peningkatan kompetensi layanan. Pembagian tugas ini memungkinkan monitoring yang lebih mendalam dan pendekatan yang lebih terfokus sesuai kebutuhan unit kerja. Metode pelaksanaan ini juga mengedepankan pendekatan partisipatif. Pegawai diberikan ruang untuk menyampaikan ide, pengalaman, serta masukan terhadap sistem kerja yang selama ini mereka jalani. Partisipasi aktif ini membuka peluang lahirnya solusi dari dalam organisasi sendiri, yang pada akhirnya memperkuat keberlanjutan hasil pengabdian.

Selain aspek teknis, tim pengabdian juga memperhatikan motivasi kerja pegawai. Pendekatan informal seperti berbagi pengalaman, memberi penguatan positif, serta apresiasi atas kinerja pegawai yang menunjukkan kemajuan turut diberikan untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif dan mendorong semangat perubahan. Pada tahap akhir, dilakukan identifikasi terhadap kebutuhan pelatihan lanjutan berdasarkan temuan lapangan dan interaksi selama program berlangsung. Rekomendasi tersebut dituangkan dalam laporan akhir yang disampaikan kepada pimpinan lembaga sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan SDM secara berkelanjutan. Secara keseluruhan, metode pelaksanaan kegiatan pengabdian ini dirancang tidak hanya sebagai intervensi jangka pendek, tetapi juga sebagai upaya membangun kapasitas jangka panjang. Melalui pendekatan kolaboratif, partisipatif, dan berbasis praktik langsung, kegiatan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pengadilan Negeri Pekanbaru, sejalan dengan prinsip-prinsip good governance dan semangat reformasi birokrasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian yang dilaksanakan di Pengadilan Negeri Pekanbaru memberikan gambaran menyeluruh mengenai kondisi aktual pengelolaan sumber daya manusia dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik. Salah satu temuan utama dari kegiatan ini adalah adanya kebutuhan yang mendesak akan pelatihan teknis administrasi, khususnya dalam pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung kelancaran tugas harian. Masih ditemukannya praktik manual dalam pengelolaan dokumen menyebabkan beberapa proses pelayanan mengalami keterlambatan. Dalam proses pendampingan yang dilakukan, teridentifikasi bahwa distribusi tugas di antara pegawai belum sepenuhnya merata. Sebagian pegawai menghadapi beban kerja yang cukup tinggi, sementara yang lain belum memperoleh kesempatan yang sama untuk berkontribusi secara optimal. Ketidakseimbangan ini secara tidak langsung memengaruhi efektivitas kerja tim dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Melalui pendekatan berbasis *coaching*, tim pengabdian berupaya mendorong terciptanya rotasi tugas yang lebih adil agar setiap pegawai dapat mengembangkan potensi dan keterampilan secara merata.

Hasil observasi lapangan turut mengungkapkannya adanya tantangan dalam komunikasi internal antarunit kerja. Beberapa kesalahan administrasi yang terjadi bersumber dari miskomunikasi maupun keterlambatan dalam penyampaian informasi. Menyadari hal ini,

tim pengabdian mendorong penerapan sistem komunikasi sederhana, seperti penggunaan grup komunikasi digital dan lembar kontrol harian, guna memperlancar arus informasi serta mengurangi potensi kesalahan administratif. Dari segi kompetensi, mayoritas pegawai menunjukkan semangat kerja yang positif dan keterbukaan terhadap perubahan. Pelatihan singkat yang diberikan mengenai manajemen dokumen dan tata naskah dinas memperoleh sambutan yang antusias. Metode pelatihan yang bersifat praktis dan aplikatif dirasakan sangat membantu dalam mempermudah proses kerja harian para pegawai.



Gambar 1. Dokumentasi Kegiatan Koordinasi Tim Pengabdian

Selain penguatan aspek teknis, kegiatan ini juga berdampak pada perubahan pola pikir pegawai dalam memberikan layanan publik. Melalui diskusi-diskusi informal yang difasilitasi selama kegiatan berlangsung, mulai tumbuh kesadaran kolektif mengenai pentingnya memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah. Bahkan, sejumlah pegawai mulai mengajukan inisiatif internal seperti penyusunan prosedur operasional standar (SOP) sederhana guna menghindari tumpang tindih pekerjaan. Di sisi lain, tim pengabdian juga mencermati bahwa sistem penilaian kinerja yang ada belum berjalan secara optimal. Ketidakjelasan dalam pemberian umpan balik dan penghargaan terhadap kinerja individu dinilai menjadi salah satu faktor yang memengaruhi tingkat motivasi kerja pegawai. Temuan ini menjadi masukan penting bagi pimpinan lembaga untuk mempertimbangkan pengembangan sistem insentif yang lebih terstruktur dan mendorong peningkatan kinerja secara berkelanjutan.

Sebagai hasil konkret dari rangkaian kegiatan ini, telah disusun rekomendasi pengelolaan SDM yang berbasis pada kebutuhan nyata di lapangan. Hal ini meliputi penataan ulang distribusi kerja, peningkatan kompetensi teknis, serta penguatan koordinasi dan komunikasi antarunit kerja. Keseluruhan langkah ini diarahkan untuk mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat dengan tetap menjaga akurasi dan akuntabilitas. Dari sisi dampak langsung terhadap layanan, terlihat adanya peningkatan efisiensi waktu dalam proses administrasi, khususnya di unit pelayanan umum. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai, diketahui bahwa waktu penyelesaian dokumen mengalami penurunan setelah diterapkannya metode kerja yang lebih sistematis dan terstruktur. Meskipun belum didukung oleh data kuantitatif secara menyeluruh, indikasi perbaikan ini menunjukkan arah perubahan yang positif.

Keberhasilan kegiatan ini tidak terlepas dari pendekatan yang digunakan, yaitu keterlibatan langsung tim pengabdian dalam rutinitas kerja pegawai. Interaksi yang bersifat partisipatif dan intensif memungkinkan terjadinya transfer pengetahuan dan keterampilan secara lebih efektif dibandingkan dengan metode pelatihan formal yang cenderung kaku dan satu arah. Pendekatan ini menjadi kekuatan utama dalam membangun kepercayaan serta mendorong perubahan perilaku kerja yang lebih adaptif. Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini menunjukkan bahwa penguatan manajemen sumber daya manusia tidak hanya berkaitan dengan aspek administratif semata, melainkan juga menyangkut aspek motivasi, komunikasi, serta pembentukan budaya kerja yang positif. Melalui pendekatan yang partisipatif, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan riil di lapangan, kegiatan ini telah memberikan kontribusi yang berarti dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di Pengadilan Negeri Pekanbaru. Untuk menjamin keberlanjutan dampak yang telah dicapai, diperlukan komitmen bersama dalam bentuk program pembinaan berkelanjutan yang terintegrasi dalam agenda pengembangan organisasi ke depan.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di Pengadilan Negeri Pekanbaru telah mengungkap berbagai tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan sumber daya manusia, sekaligus memberikan kontribusi nyata dalam upaya perbaikan kualitas layanan publik. Ditemukannya ketidakseimbangan distribusi beban kerja, keterlambatan dalam adaptasi teknologi informasi, serta kendala komunikasi internal menunjukkan adanya kebutuhan mendesak akan penguatan kapasitas organisasi secara menyeluruh. Melalui pendekatan berbasis pendampingan yang partisipatif dan praktis, kegiatan ini berhasil meningkatkan kesadaran dan motivasi pegawai terhadap pentingnya efisiensi kerja serta pelayanan yang responsif. Pelatihan singkat yang diberikan, disertai diskusi informal dan interaksi langsung dalam rutinitas kerja, menjadi medium efektif untuk mentransfer keterampilan teknis dan mendorong perubahan pola pikir ke arah yang lebih adaptif. Inisiatif internal dari para pegawai, seperti penyusunan SOP sederhana dan penguatan koordinasi,

menjadi indikasi positif atas tumbuhnya semangat reformasi dari dalam organisasi itu sendiri.

Hasil kegiatan juga menunjukkan bahwa pendekatan yang inklusif dan kontekstual lebih mampu menjawab kebutuhan riil lembaga, dibandingkan metode formal yang bersifat top-down. Perubahan yang terjadi, meskipun masih dalam skala terbatas, memberikan arah yang jelas menuju sistem kerja yang lebih tertata, kolaboratif, dan akuntabel. Untuk menjaga keberlanjutan dampak tersebut, dibutuhkan tindak lanjut dalam bentuk program pembinaan berkelanjutan, evaluasi berkala, serta dukungan kebijakan internal yang konsisten. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya berkontribusi pada peningkatan keterampilan teknis, tetapi juga membangun fondasi budaya kerja yang lebih positif sebagai landasan menuju pelayanan publik yang unggul dan profesional.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih kepada Pengadilan Negeri Pekanbaru atas kerja sama, sambutan, dan dukungan yang diberikan selama pelaksanaan kegiatan pengabdian ini. Partisipasi aktif dari para pegawai dan pimpinan sangat membantu kelancaran kegiatan serta pencapaian tujuan yang direncanakan. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Riau yang telah memfasilitasi dan mendukung kegiatan ini melalui program pengabdian kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, M. (2020). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice* (15th ed.). Kogan Page.
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2023). *Armstrong's Handbook of Learning and Development: A Guide to the Theory and Practice of L&D* (3rd ed.). Kogan Page.
- Dessler, G. (2022). *Human Resource Management* (16th ed.). Pearson Education.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2023). *Laporan Reformasi Birokrasi Tahun 2023*. Jakarta: KemenPANRB.
- Mahkamah Agung Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Mahkamah Agung Republik Indonesia. (2023). *Laporan Tahunan Pengadilan Negeri Pekanbaru Tahun 2023*. Pekanbaru: Pengadilan Negeri Pekanbaru.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2020). *Human Resource Management* (15th ed.). Cengage Learning.
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2021). *Fundamentals of Human Resource Management* (9th ed.). McGraw-Hill Education.

- Osborne, S. P., Radnor, Z., Kinder, T., & Vidal, I. (2024). *Public Service Logic: Creating Value for Public Service Users, Citizens, and Society Through Public Service Delivery*. Routledge.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia. (2010). *Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010–2025*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2021). *Management* (15th ed.). Pearson.
- Schein, E. H., & Schein, P. A. (2021). *Organizational Culture and Leadership* (6th ed.). Wiley.
- Ulrich, D., Younger, J., Brockbank, W., & Ulrich, M. (2020). *HR from the Outside In: Six Competencies for the Future of Human Resources*. McGraw-Hill.
- Yukl, G., & Gardner, W. (2021). *Leadership in Organizations* (9th ed.). Pearson.