

**KOMPETENSI SDM DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN DI DINAS KOPERASI USAHA MIKRO PERINDUSTRIAN
DAN PERDAGANGAN KABUPATEN GRESIK**

Wita Ulva Sari
Universitas Nahdatul Ulama Surabaya
Email: witaulva045.mj20@student.unusa.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kompetensi sumber daya manusia (SDM) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Koperasi Usaha Mikro Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Gresik. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif dengan teknik verifikasi data triangulasi sumber dan teknik analisis data disusun secara sistematis yang diperoleh langsung dari hasil wawancara dan observasi lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi SDM pegawai seperti sikap, pengetahuan yang luas, kedisiplinan, serta cara berinteraksi antar individu sangat berpengaruh dalam hal meningkatkan pelayanan terhadap para konsumen. Dengan pegawai yang memiliki kesesuaian kompetensi SDM dapat menghasilkan kinerja yang baik sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh Dinas Koperasi Dinas Koperasi Usaha Mikro Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Gresik.

Kata Kunci: Kompetensi, Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan, Dinas Koperasi