

## **Analisis Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Struktural Terhadap Kinerja Pelayanan Birokrasi Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Rejang Lebong**

**Ridianto<sup>1</sup>, Rudi Hartono<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Bengkulu, [rididhaniel@gmail.com](mailto:rididhaniel@gmail.com)

<sup>2</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Bengkulu, [roedihtn58@gmail.com](mailto:roedihtn58@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis : (1) Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan (diklat) struktural di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Rejan Lebong, (2) Kinerja Pelayanan birokrasi di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Rejang Lebong, (3) Pengaruh antara pendidikan dan pelatihan (diklat) struktural dengan kinerja Pelayanan birokrasi di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Rejang Lebong. Jenis penelitian yang dilaksanakan merupakan suatu penelitian Deskriptif Analitis. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan/pegawai negeri sipil yang telah mengikuti diklat struktural di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Rejang Lebong yang berjumlah 48 orang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel total. Analisis data dilakukan secara deksriptif kuantitatif dan kualitatif, dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS Versi 11,0. Sebelum analisis data untuk menguji hipotesis penelitian dilakukan, terlebih dahulu peneliti melakukan Uji Normalitas Data, yang meliputi: Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Pengujian hipotesis, menggunakan perhitungan dan analisis statistik dengan menggunakan Uji T dan *Analisis Regresi*. Hasil dari hasil penelitian ini yaitu Pendidikan dan Pelatihan Struktural di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Rejang Lebong berada dalam kategori sangat baik, yang dinyatakan oleh 62,5% responden. Sedangkan 37,5% responden menyatakan baik. Kinerja Pelayanan birokrasi di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Rejang Lebong, berada dalam kategori baik yang dinyatakan oleh 66,6% responden. Sedangkan 33,3% responden menyatakan sangat baik. Terdapat pengaruh yang signifikan antara pendidikan dan pelatihan struktural dengan kinerja Pelayanan birokrasi di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Rejang Lebong. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis data yang menyatakan bahwa  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel ( $7,943 > 2,013$ ). Hasil  $r$  hitung juga membuktikan bahwa 57,8% kinerja Pelayanan birokrasi di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Rejang Lebong dipengaruhi oleh variabel pendidikan dan pelatihan struktural. Sedangkan 42,2% lagi dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

**Kata kunci :** Analisis, Struktural, Kinerja, Birokrasi

### **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine and analyze: (1) Implementation of structural education and training (training) within the Rejan Lebong Regency Regional Secretariat, (2) Performance of Bureaucratic Services within the Rejang Lebong Regency Regional*

*Secretariat, (3) Influence between education and training (training) structural with the performance of bureaucratic services within the Rejang Lebong Regency Regional Secretariat. This type of research is a descriptive analytical study. The population in this study were all civil servants / employees who had participated in structural education and training within the Rejang Lebong Regency Regional Secretariat, amounting to 48 people. The sample used in this study is a total sample. Data analysis was performed descriptively quantitative and qualitative, using the computer program SPSS Version 11.0. Before analyzing the data to test the research hypothesis, the researcher first conducted a Data Normality Test, which included: Validity Test and Reliability Test. Hypothesis testing, using statistical calculations and analysis using the T Test and Regression Analysis. The results of this study are Structural Education and Training within the Rejang Lebong Regional Secretariat in the excellent category, which was stated by 62.5% of respondents. While 37.5% of respondents stated good. The performance of bureaucratic services within the Rejang Lebong Regency Regional Secretariat is in the good category stated by 66.6% of respondents. While 33.3% of respondents stated very good. There is a significant influence between structural education and training and the performance of bureaucratic services within the Rejang Lebong Regency Regional Secretariat. This is evidenced by the results of data analysis which states that  $t$  arithmetic is greater than  $t$  table ( $7.943 > 2.013$ ). The results of the  $r$  count also prove that 57.8% of the performance of bureaucratic services in the Rejang Lebong Regency Regional Secretariat is influenced by the variable education and structural training. Whereas 42.2% are again influenced by other variables not yet examined in this study.*

**Keywords:** *Analysis, Structural, Performance, Bureaucracy*

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan kemajuan teknologi informasi menuntut adanya sumber daya manusia yang harus selalu tanggap terhadap perubahan-perubahan, diantaranya adalah melalui upaya-upaya peningkatan keterampilan dan skill. Menurut Siagian (2018:159), “ilmu pengetahuan dan teknologi berkembang terus. Organisasi menghadapi tuntutan dari lingkungan yang selalu berubah, sehingga keterampilan manusia cepat ketinggalan zaman. Dari sudut pandang inilah, pentingnya mutu pendidikan dan pelatihan bagi seseorang”.

Berdasarkan pendapat tersebut, dipahami bahwa manajemen perlu selalu menyadari bahwa investasi dalam sumber daya manusia merupakan investasi terpenting yang dapat dilakukan suatu organisasi, sehingga tujuan-tujuan organisasi tercapai secara optimal. Karyawan-karyawan biasanya telah mempunyai pendidikan dan latihan dasar yang dibutuhkan. Mereka adalah

produk dari suatu sistem pendidikan dan pengalaman yang telah memberikan kepada mereka suatu tingkat kemampuan dan kecakapan tertentu. Namun demikian, para manajer harus selalu melakukan peningkatan kemampuan dan kecakapan karyawan, sehingga mereka lebih produktif. Sejalan dengan era otonomi daerah saat ini, maka pemerintah daerah juga harus selalu melakukan upaya pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas, khususnya peningkatan kemampuan birokrasi yang profesional bagi para pegawainya. Pendidikan dan pelatihan bagi mereka bertujuan untuk memberikan pengetahuan dalam rangka kepribadian dan etika, disamping pengetahuan tentang sistem penyelenggaraan pemerintahan agar mampu melaksanakan tugas dan perannya sebagai pelayan masyarakat yang handal. Tujuan latihan dan pengembangan pegawai adalah untuk memperbaiki kinerja pelayanan dalam mencapai hasil-hasil

kerja yang telah ditetapkan. Peningkatan kinerja dapat dilakukan dengan latihan (*training*) dan pengembangan (*development*). Latihan dimaksudkan untuk memperbaiki penguasaan keterampilan-keterampilan dan teknik-teknik pelaksanaan pekerjaan tertentu, ter[erinci dan rutin. Pengembangan mempunyai ruang lingkup lebih luas yakni untuk pekerjaan-pekerjaan atau posisi khusus. Pengembangan dapat terjadi secara formal ataupun informal. Maka, kegiatan pendidikan dan pelatihan bagi pegawai negeri sipil bertujuan agar tercipta aparatur yang mampu berperan sebagai pembaharu dan perekat persatuan dan kesatuan bangsa, serta memantapkan sikap dan semangat pengabdian yang berorientasi pada pelayanan, pengayoman, dan pemberdayaan masyarakat, yang sekaligus akan tercipta suatu kinerja layanan birokrasi yang lebih baik. Pelayanan birokrasi di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Rejang Lebong, harus selalu ditingkatkan kemampuannya agar seiring dengan perkembangan tuntutan dan dinamika masyarakat, sehingga tercapai efektivitas, efisiensi, dan produktivitas dalam rangka melindungi dan melayani masyarakat. Namun disadari bahwa dengan diberlakukannya otonomi daerah saat ini, pemerintah daerah memiliki tanggung jawab dan kewenangan dalam pengelolaan pegawainya, termasuk melaksanakan pendidikan dan pelatihan struktural. Ruang lingkup penelitian ini terbatas pada seluruh Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Rejang Lebong yang telah mengikuti pendidikan dan pelatihan (diklat) struktural dan dalam pelaksanaan tugasnya langsung memberikan pelayanan birokrasi kepada masyarakat. Program kegiatan pendidikan dan pelatihan struktural yang dilaksanakan dan diterima oleh masing-masing pegawai dapat saja berbeda, karena tergantung pada tingkatan pendidikan dan pelatihan serta eselonering. Karena itu, penelitian ini membatasi ruang lingkup pada Pendidikan

dan Pelatihan Kepemimpinan (Diklatpim) Tingkat IV, untuk jabatan Struktural Eselon IV di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Rejang Lebong. Pada tingkatan Diklatpim IV tersebut, umumnya para Pegawai Negeri Sipil menduduki posisi atau jabatan yang berhubungan langsung dengan masyarakat, sehingga merekalah yang menjadi sorotan utama masyarakat dalam memberikan pelayanan birokrasi.

## **KAJIAN LITERATUR**

### **Pendidikan dan Pelatihan Struktural**

Menurut Ndraha (2019:159), "pendidikan dan pelatihan dari segi jabatan; pelatihan bertujuan mentransfer, membentuk, dan menanamkan tiga nilai dalam diri trainee, yaitu nilai *tahu*, nilai *mau*, dan nilai *mampu*. Faktor nilai tahu dan mau dapat diperoleh terutama melalui perguruan tinggi dan juga lembaga Diklat. Sedangkan nilai faktor mampu, terutama oleh unit kerja yang bersangkutan". Sedangkan menurut Ranupadoyo (2019:77), "Pendidikan merupakan suatu kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan umum seseorang termasuk didalamnya peningkatan penguasaan teori dan keterampilan, memutuskan berbagai persoalan-persoalan yang menyangkut tujuan organisasi. Sedangkan pelatihan membantu karyawan dalam memahami suatu pengetahuan praktis dan penerapannya guna meningkatkan keterampilan, kecakapan dan sikap yang diperlukan oleh organisasai dalam usaha mencapai tujuan". Berdasarkan kedua pendapat tersebut, berarti melalui pendidikan dan pelatihan, diharapkan pada akhirnya akan diperoleh peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan keahlian bagi pegawai. Disamping itu, apabila didukung dengan pengalaman kerja akan dapat meningkatkan profesionalisme kerja pegawai yang bersangkutan. Menurut Atmodiwirio (2015:390), "pendidikan dan pelatihan struktural merupakan salah satu sarana motivasi bagi pegawai dalam meningkatkan karir, promosi, dan dalam

memenuhi kebutuhannya, baik ekonomis maupun non ekonomis”. Berarti, dapat dipahami juga bahwa pendidikan dan pelatihan disamping bertujuan untuk memberikan kesempatan pada pegawai dalam rangka meningkatkan kecakapan dan karirnya, juga secara langsung meningkatkan profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkannya. Tujuan pendidikan dan pelatihan struktural bagi pegawai adalah untuk memperbaiki efektifitas kerja dalam mencapai hasil-hasil kerja yang telah ditetapkan. Peningkatan efektifitas kerja dapat dilakukan dengan latihan (*training*) dan atau pengembangan (*development*). Latihan dimaksudkan untuk memperbaiki penguasaan keterampilan dan teknik-teknik pelaksanaan pekerjaan tertentu, terperinci, dan rutin. Pengembangan mempunyai ruang lingkup lebih luas, dalam pengembangan dan peningkatan kemampuan, sikap dan sifat-sifat kepribadian.

Menurut Kumoroto (2017:112), tentang kegunaan pendidikan dan pelatihan struktural ini, yakni; (a) meningkatkan produktivitas, (b) mengurangi intensitas pengawasan, (c) meningkatkan moral kerja, (d) meningkatkan stabilitas organisasi. Berarti, dengan beberapa manfaat tersebut, pada gilirannya pelayanan publik dapat ditingkatkan mutunya. Dalam hubungannya dengan mutu dan pelayanan publik, maka pendidikan dan pelatihan struktural dapat mengurangi keluhan masyarakat dan meningkatkan kepuasan mereka dalam berhubungan dengan instansi pemerintah. Karena itu, pendidikan dan pelatihan diperlukan untuk menyiapkan karyawan atau pegawai yang secara teknis maupun sosial. Mampu menjalankan tugas pokok dan fungsinya pada unit organisasi dimana karyawan atau pegawai tersebut ditempatkan. Kiranya tidak dapat disangkal kebenaran pandangan yang mengatakan bahwa setiap orang ingin meraih kemajuan dalam berkarya.

Kemajuan hanya akan dapat diraih apabila yang bersangkutan mampu menampilkan kinerja yang memuaskan, termasuk produktifitas kerja yang makin tinggi. Menurut Siagian (2018:160), tentang pelatihan bagi karyawan, yakni, “apabila pelatihan dipandang sebagai wahana yang efektif untuk pengembangan diri dan kemampuan para karyawan, maka perlu dipahami berbagai alasannya”. Berarti, manajemen dalam suatu organisasi harus memiliki alasan-alasan yang tepat untuk mengadakan kegiatan pendidikan dan pelatihan. Beberapa alasan bagi perlunya pelaksanaan pendidikan dan pelatihan antara lain adalah; menurunnya produktifitas kerja dan karyawan sering berbuat kesalahan dalam penyelesaian tugas pekerjaannya. Disadari bahwa rendahnya produktifitas kerja bisa terjadi karena masalah perilaku, akan tetapi dapat juga karena keterampilan para tenaga pelaksana yang sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan teknologi. Disamping itu, kurangnya kemahiran dan perilaku yang disfungsi juga dapat menyebabkan karyawan sering berbuat kesalahan dalam penyelesaian tugas-tugasnya.

### **Kinerja Pelayanan Birokrasi**

Untuk melaksanakan peran dan fungsinya dalam pembangunan serta pelayanan masyarakat, maka diperlukan wadah institusi yang disebut juga sebagai birokrasi pemerintahan. Menurut Supriatna (2017:101), birokrasi mempunyai beberapa karakteristik, antara lain;

1. Adanya struktur kewenangan dan jabatan hirarkhi dengan batas tanggung jawab yang jelas.
2. Pembagian tugas.
3. Kewenangan dan yuridiksi administratif yang diatur berdasarkan hukum.
4. Aturan dan ketetapan administratif.
5. Pengisian dan promosi jabatan berdasarkan spesialisasi dan kecakapan teknis.

6. Hubungan kerja anggota organisasi bersifat impersonal.
7. Pelaksanaan kegiatan dikendalikan oleh sistem peraturan dan prosedur pelaksanaan yang konsisten.
8. Pemisahan kepentingan dinas dan pribadi.
9. Sistem penggajian berdasarkan kewenangan jabatan dan keahlian.

Berdasarkan karakteristik tersebut, dapat juga dipahami bahwa sikap dan perilaku birokrasi akan menentukan tingkat kinerja para pelaksananya dalam mewujudkan efektifitas pelayanan. Pelayanan tersebut, baik jasa publik maupun layanan sipil diharapkan makin berkualitas, seiring dengan tuntutan dan dinamika perkembangan masyarakat, yakni mampu melayani setiap saat secara cepat dan memuaskan, berperilaku sopan dan ramah, serta profesional. Tuntutan peningkatan kualitas pelayanan birokrasi mutlak untuk direalisasikan, agar tercipta iklim demokratisasi dan kemandirian dalam rangka peningkatan kehidupan masyarakat. Menurut Ndraha (2019:46), terdapat beberapa indikator layanan birokrasi, yakni;

#### 1. Produktivitas Kerja.

Produktivitas kerja dipengaruhi oleh kualitas karyawan atau pegawai dan sarana pendukung. Disamping itu, juga dipengaruhi oleh faktor lainnya yakni; pendidikan dan pelatihan, etos kerja, motivasi, dan sikap mental. Produktivitas kerja yang dimaksud adalah hasil kerja karyawan atau Pegawai Negeri Sipil pada Sekretariat Daerah Kabupaten Rejang Lebong yang tercermin dari jumlah dan kualitas hasil pekerjaannya.

#### 2. Fleksibilitas.

Fleksibilitas adalah kemampuan organisasi untuk mengubah dan menyesuaikan dirinya dengan perubahan-perubahan yang terjadi, tanpa mengurangi kelancaran aktivitas yang sedang berjalan. Dalam menghadapi berbagai tantangan penyebab perubahan tersebut,

organisasi dapat menyesuaikan diri dengan jalan mengubah struktur, menambah tata kerja, memperbaiki anggota organisasi dalam pengertian sikap, pengetahuan, serta peralatan kerja.

#### 3. Kepuasan masyarakat.

Kepuasan dapat bersifat individu maupun kelompok. Menurut Mututina (2013:33), "Kepuasan kelompok yang dimaksud adalah identik dengan kepuasan masyarakat. Jadi, kepuasan masyarakat merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi". Kepuasan masyarakat juga tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas atau aparat yang melayani masyarakat tersebut, berupa pelayanan yang cepat, adil, dan merata sesuai dengan tuntutan, kebutuhan serta harapan masyarakat.

#### 4. Manfaat.

Dalam organisasi sosial ataupun pemerintahan, aspek manfaat dari hasil kinerja yakni berupa kemajuan dalam pelaksanaan tugas yang dapat diukur melalui evaluasi secara berkala. Manfaat tersebut dilihat dari dua sisi, pertama setiap kegiatan yang dilakukan oleh organisasi telah sesuai visi dan misi serta target yang ditetapkan. Kedua, memberikan keuntungan bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

#### 5. Penggunaan sumber daya.

Setiap organisasi selalu berupaya untuk mendapatkan dan memanfaatkan seluruh sumber daya yang dimilikinya secara efektif dan efisien, dalam rangka pencapaian tujuan yang ditetapkan. Pelayanan birokrasi dalam organisasi publik sangat ditentukan oleh faktor sumber daya manusia yang melaksanakannya. Karena itu, penggunaan sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan mutlak diperlukan untuk menghasilkan kinerja yang memuaskan, bertanggung jawab, kreatif, dan tanggap terhadap

tuntutan dan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Menurut Mangkunegara (2020:122), “kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Sedangkan menurut Ranupadoyo (2019:114), “manajemen kinerja berkaitan dengan usaha, kegiatan, atau program yang diprakarsai dan dilaksanakan oleh pimpinan kantor untuk merencanakan, mengarahkan, dan mengendalikan kerja pegawainya”.

Berdasarkan kedua pendapat tersebut, dapat dipahami bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan birokrasi meliputi beberapa indikator, yakni:

- 1) Kualitas hasil kerja.
- 2) Kuantitas hasil kerja.
- 3) Kehadiran dan ketepatan waktu.
- 4) Tanggung jawab.
- 5) Ketepatan waktu.
- 6) Kerja sama.

Pendidikan dapat diartikan sebagai suatu kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan secara umum seseorang, termasuk di dalamnya peningkatan penguasaan teori dan keterampilan memutuskan persoalan-persoalan yang menyangkut kegiatan dalam rangka pencapaian tujuan. Sedangkan pelatihan, merupakan suatu kegiatan untuk meningkatkan penguasaan kerja tertentu, dan dalam jangka waktu yang relatif singkat. Menurut Sastrohadiwiryo (2016:173), tentang pendidikan dan pelatihan ini, yakni: “Pendidikan dan pelatihan merupakan dua hal yang hampir sama maksud maupun pelaksanaannya. Pendidikan merupakan tugas untuk meningkatkan pengetahuan, pengertian, dan sikap para pegawai, sehingga mereka dapat lebih menyesuaikan dengan lingkungan kerja”. Berarti, pendidikan berhubungan dengan menjawab bagaimana dan mengapa, karena pendidikan berhubungan dengan

teori tentang pekerjaan, sekaligus merupakan suatu usaha dan kemampuan berpikir dari seorang pegawai. Sedangkan pelatihan merupakan pendidikan dalam arti sempit, terutama berhubungan dengan instruksi dan tugas-tugas khusus. Pelatihan merupakan suatu proses aplikasi, yang lebih terarah pada peningkatan kecakapan melalui pendidikan dan latihan. Pendidikan dan pelatihan struktural bagi pegawai instansi pemerintahan, sangat penting agar lebih terjaminnya kontinuitas kerja. Dengan diadakannya pendidikan dan pelatihan, diharapkan akan menghasilkan pegawai yang bermutu serta memiliki dedikasi yang tinggi dalam rangka melaksanakan tugas pelayanan birokrasi kepada masyarakat.

Peranan Diklat, pada masa sekarang semakin mendapat perhatian. Ini terbukti dengan semakin bertambahnya lembaga atau institusi-institusi penyelenggara, baik oleh Pemerintah maupun swasta, yang telah menggunakan Diklat sebagai salah satu upaya pengembangan pengetahuan dan keterampilan pegawainya untuk meningkatkan kinerja dan efisiensi kerja dalam rangka memberikan pelayanan birokrasi. Pendidikan dan Pelatihan Struktural bagi Pegawai Negeri Sipil sangat diperlukan, untuk menyiapkan pegawai yang secara teknis maupun sosial mampu menjalankan tugas pokok dan fungsinya pada unit organisasi dimana ia ditempatkan. Aparatur pemerintahan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan birokrasi kepada masyarakat secara profesional, baik individu maupun kolektif atau kelompok.

## **METODE PENELITIAN**

1. Penelitian ini merupakan suatu penelitian Deskriptif Analitis, yakni suatu kegiatan penelitian untuk memperoleh gambaran persepsi responden sesuai dengan variabel yang diperhatikan, yakni pengaruh pendidikan dan pelatihan struktural terhadap kinerja pelayanan birokrasi di lingkungan Sekretariat Daerah

Kabupaten Rejang Lebong. Pendidikan dan Pelatihan (diklat) struktural yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) struktural di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Rejang Lebong yang meliputi:

- a. Kegiatan peningkatan pengetahuan umum karyawan.
- b. Kegiatan peningkatan penguasaan teori dan keterampilan karyawan.
- c. Kegiatan memutuskan berbagai persoalan yang menyangkut tujuan organisasi.
- d. Kegiatan peningkatan pengetahuan praktis karyawan.
- e. Kegiatan peningkatan keterampilan yang diperlukan dalam rangka mencapai tujuan organisasi.
- f. Kegiatan peningkatan sikap dan rasa percaya diri karyawan Kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Rejang Lebong dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Pelayanan Birokrasi adalah pelayanan aparatur pemerintah atau pegawai kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat. Kinerja layanan birokrasi yang dimaksudkan, meliputi;

- a. Kualitas hasil kerja, adalah kualitas hasil kerja pegawai dalam memberikan layanan birokrasi yang mengacu pada standar kualitas yang ditetapkan.
- b. Kuantitas hasil kerja, adalah kuantitas hasil kerja pegawai yang mengacu pada standar jumlah hasil pekerjaan.
- c. Kehadiran dan ketepatan waktu, adalah kehadiran dan ketepatan waktu dalam mentaati jadwal kerja.
- d. Tanggung jawab, adalah tanggung jawab pegawai yang mengacu pada penyelesaian tugas.
- e. Ketepatan waktu, adalah ketepatan waktu pegawai yang mengacu pada

penyelesaian tugas dalam waktu yang sudah ditentukan.

- f. Kerja sama, adalah kerja sama pegawai yang mengacu pada kerja sama dan komunikasi dengan rekan kerja.

Dalam penelitian ini, peneliti memberikan suatu daftar pertanyaan yang dapat langsung diisi/dijawab oleh responden. Angket yang digunakan adalah dalam bentuk angket tertutup, yakni angket yang telah menyediakan alternatif jawaban. Responden hanya memilih salah satu jawaban dari beberapa alternatif yang telah disediakan, sesuai dengan apa yang dialami atau yang dihadapinya. Jawaban diberikan dengan membubuhkan tanda-tanda tertentu sebagai jawaban pendek. Selain instrumen pengumpulan data yang telah disebutkan diatas, peneliti juga menggunakan tehnik dokumentasi. Analisis data dilakukan secara deksriptif kuantitatif dan kualitatif, dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS Versi 11,0. Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan sudah menggambarkan apa yang hendak diukur. Cara analisis terhadap item angket, yakni masing-masing skor item pertanyaan dikorelasikan dengan jumlah skor total, Selanjutnya, hasil korelasi tersebut dibandingkan dengan nilai r tabel. Alat ukur dinyatakan valid, apabila hasil korelasi item pertanyaan lebih besar dari nilai r tabel ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ). Uji reliabilitas digunakan untuk menguji keandalan alat ukur, walaupun digunakan pada waktu yang berbeda namun tetap memperoleh hasil yang relatif sama. Sehingga alat ukur tersebut dapat dikatakan reliabel. Analisis reliabilitas ini menggunakan metode *Koefisien Alpha Cronbach*. Pengujian hipotesis untuk mengetahui pengaruh pendidikan dan pelatihan struktural terhadap kinerja layanan birokrasi di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Rejang Lebong, digunakan melalui perhitungan dan analisis statistik dengan menggunakan Uji T dan *Analisis Regresi* sebagai berikut :

$$Y = a + bX \quad (\text{Arikunto, 2012:285})$$

dimana:

Y = variabel kinerja pelayanan birokrasi.

a = konstanta.

b = koefisien regresi.

X = variabel pendidikan dan pelatihan struktural.

Semua analisis terhadap data penelitian memanfaatkan bantuan komputer melalui program *Statistical Package for Social Science* (SPSS) Versi 11,0. Uji T menyatakan apabila T probabilitas hitung  $< \text{prob } \alpha = 0,05$  maka  $H_0$  yang menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Struktural terhadap Kinerja Pelayanan Birokrasi di lingkungan Sekretariat

Daerah Kabupaten Rejang Lebong *ditolak*, dan *menerima*  $H_a$  yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh pendidikan dan Pelatihan Struktural terhadap Kinerja Pelayanan Birokrasi di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Rejang Lebong.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis untuk pengujian hipotesis, tentang pengaruh pendidikan dan pelatihan struktural terhadap kinerja layanan birokrasi di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Rejang Lebong, yakni dengan menggunakan *analisis regresi* dengan bantuan komputer program SPSS versi 11,0 Hasil analisis data tersebut, disajikan melalui tabel berikut :

**Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Pengaruh Variabel Pendidikan dan Pelatihan Struktural (X) terhadap Kinerja Layanan Birokrasi (Y) di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Rejang Lebong.**

Variabel Dependen (Y) : Kinerja Layanan Birokrasi			
Variabel Independen	Koefisien $\beta$	T hitung	
		Nilai	P
Pendidikan dan Pelatihan Struktural (X)	0,646	7,943	0,000
Konstanta		15,471	
Korelasi Berganda		0,760	
Determinasi Berganda		0,578	
F hitung		63,089	
F tabel		3,204	
t tabel		2,013	

Sumber: Data Primer, 2019.

Berdasarkan hasil analisis yang disajikan melalui tabel 4.14 di atas, diketahui bahwa nilai t-hitung (7,943) lebih besar dari t-tabel (2,013) atau  $7,943 > 2,013$ , berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara pendidikan dan pelatihan struktural terhadap kinerja layanan birokrasi di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Rejang Lebong. Hipotesis

Alternatif ( $H_a$ ) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Struktural terhadap Kinerja Layanan Birokrasi di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Rejang Lebong, *diterima*. Sedangkan Hipotesis Nol ( $H_0$ ) yang menyatakan tidak terdapat pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Struktural terhadap Kinerja Layanan



Birokrasi di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Rejang Lebong, ditolak. Hasil r-hitung sebesar 0,578 berarti 57,8% kinerja layanan birokrasi (Variabel Y) di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Rejang Lebong dipengaruhi oleh pendidikan dan pelatihan struktural (Variabel X) atau dikatakan juga bahwa besarnya kontribusi pendidikan dan pelatihan (variabel X) terhadap kinerja layanan birokrasi (variabel Y) di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Rejang Lebong adalah sebesar 57,8% sedangkan sisanya sebesar 42,2% disumbangkan oleh variabel-variabel lain yang tidak dilakukan dalam penelitian ini. Rumusan fungsi regresi digambarkan seperti berikut ini :

$$Y = 15,471 + 0,646 (X)$$

$$R^2 = 0,578$$

Uji F tidak dilakukan dalam analisis data penelitian ini, karena tidak ada variabel independen yang lain atau secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen. Hanya dilakukan uji T untuk mengetahui pengaruh variabel independen (Pendidikan dan Pelatihan Struktural-Variabel X) terhadap variabel dependen (Kinerja Layanan Birokrasi-Variabel Y).

1. Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan Struktural di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Rejang Lebong. Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan Struktural di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Rejang Lebong, berada dalam kategori sangat baik yang dinyatakan oleh 62,5% responden, dan 37,5% responden menyatakan baik. Berarti, indikator-indikator pendidikan dan pelatihan struktural yang meliputi; (a) peningkatan pengetahuan umum, (b) peningkatan penguasaan teori dan keterampilan, (c) memutuskan berbagai persoalan, (d) peningkatan pemahaman dan pengetahuan praktis, (e) peningkatan keterampilan untuk mencapai tujuan organisasi, (f) peningkatan kecakapan karyawan, (g) peningkatan sikap kerja dan rasa

percaya diri, berhasil diterapkan dalam kegiatan diklat dan dilaksanakan atau diterima oleh responden.

2. Kinerja layanan birokrasi di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Rejang Lebong. Kinerja layanan birokrasi di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Rejang Lebong, berada dalam kategori baik yang dinyatakan oleh 66,66% responden, dan 33,3% responden menyatakan sangat baik. Berarti, indikator-indikator kinerja pelayanan birokrasi yang meliputi; (a) kualitas hasil kerja, (b) kuantitas hasil kerja, (c) kehadiran, (d) tanggung jawab, (e) ketepatan waktu, dan (f) kerja sama telah berjalan dengan baik. Tuntutan peningkatan kualitas pelayanan birokrasi harus dapat dilaksanakan oleh para pegawai, karena seiring dengan dinamika perkembangan masyarakat dan mampu melayani setiap saat secara cepat dan memuaskan serta profesional.
3. Pengaruh pendidikan dan pelatihan struktural terhadap kinerja layanan birokrasi di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Rejang Lebong. Terdapat pengaruh yang signifikan antara pendidikan dan pelatihan struktural terhadap kinerja layanan birokrasi di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Rejang Lebong. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis yang menyatakan bahwa nilai t hitung lebih besar dari t tabel ( $7,943 > 2,013$ ). Hasil r hitung juga menyatakan bahwa 57,8% kinerja layanan birokrasi di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Rejang Lebong dipengaruhi oleh variabel pendidikan dan pelatihan struktural. Sedangkan 42,2% lagi dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini.

## KESIMPULAN

1. Pendidikan dan Pelatihan Struktural di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Rejang Lebong berada

- dalam kategori sangat baik, yang dinyatakan oleh 62,5% responden. Sedangkan 37,5% responden menyatakan baik.
2. Kinerja layanan birokrasi di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Rejang Lebong, berada dalam kategori baik yang dinyatakan oleh 66,6% responden. Sedangkan 33,3% responden menyatakan sangat baik.
  3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara pendidikan dan pelatihan struktural dengan kinerja layanan birokrasi di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Rejang Lebong. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis data yang menyatakan bahwa  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel ( $7,943 > 2,013$ ). Hasil  $r$  hitung juga membuktikan bahwa 57,8% kinerja layanan birokrasi di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Rejang Lebong dipengaruhi oleh variabel pendidikan dan pelatihan struktural. Sedangkan 42,2% lagi dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2012. "*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*", Edisi revisi. Rineka Cipta, Jakarta.
- Atmodiwirio, Soebagio, 2015, "*Manajemen Pendidikan Indonesia*", Edisi revisi, Ardadizya Jaya, Jakarta.
- Kumoroto, Wahyudi, 2017. "*Etika Administrasi Negara*", Edisi revisi, Rajawali Press, Jakarta.
- Ndraha, Taliziduhu, 2019. "*Konsep Administrasi dan Administrasi di Indonesia*", Edisi revisi, Bina Aksara, Jakarta.
- Mututina, Doni, 2013. "*Manajemen Personalia*", Edisi revisi, Rineka Cipta, Jakarta.
- Mangkunegara, 2020. "*Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*", Edisi revisi, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Ranupadoyo, 2019. "*Manajemen Personalia*", Edisi revisi, BPFE UGM, Yogyakarta.
- Sastrohadwiryo, Siswanto, 2022. "*Manajemen Tenaga Kerja Indonesia, Pendekatan Administratif dan Operasional*", Edisi revisi, Bumi Aksara, Jakarta.
- Siagian, P. Sondang, 2018. "*Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*", Edisi revisi, Rineka Cipta, Jakarta.
- Supriatna, Tjahya, 2017. "*Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*", Edisi revisi, Rineka Cipta., Jakarta.