

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**HUBUNGAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEPEMIMPINAN
TINGKAT IV DENGAN KOMPETENSI PEGAWAI NEGERI
SIPII DI BIDANG PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN TEBO**



**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Manajemen**

Disusun Oleh :

SUWARTO

NIM. 016 755 765

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2012**

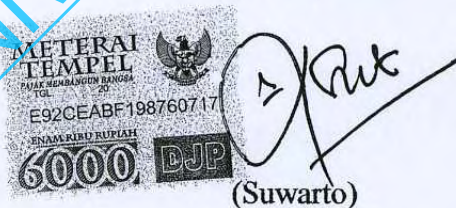
**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN**

PERNYATAAN

Tesis yang berjudul Hubungan Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV dengan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil di Bidang Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tebo adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik

Jakarta, 23 Desember 2012

Yang Menyatakan


(Suwanto)

NIM 016 755 765

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN**

PENGESAHAN

Nama : Suwarto
 NIM : 016 755 765
 Program Studi : Magister Manajemen
 Judul : Hubungan Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV dengan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil di Bidang Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tebo.

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji TAPM Program Pascasarjana, Program Studi Magister Manajemen, Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : Minggu / 23 Desember 2012.
 Waktu : 13.00 s/d 15.00 WIB

Dan dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji : Drs. Amril Latif, M.Si



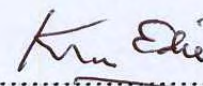
Penguji Ahli : DR. Taufani Kurniatun,



Pembimbing I : DR. Ade Octavia, SE, MM



Pembimbing II : DR. Karnedi, M.A.



LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul : Hubungan Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV
dengan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil di Bidang Pelayanan
Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tebo.

Penyusun : Suwarto

NIM : 016 755 765

Program Studi : Magister Manajemen

Hari/Tanggal : Minggu / 23 Desember 2012

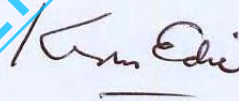
Menyetujui

Pembimbing I



DR. Ade Octavia, SE, MM

Pembimbing II

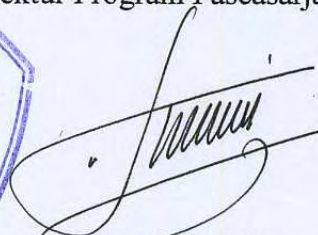


DR. Karnedi, M.A

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu/
Program Magister ManajemenMaya Maria, SE, MM
NIP. 19720501 199903 2 003

Direktur Program Pascasarjana

Suciati, M.Sc.Ph.D.
NIP.19520213 198503 2 001

ABSTRACT

Relationship of the Education and Training of Leadership Level IV with the Competency of the Civil Servant in Public Service in Government Environment of Tebo District

Suwarto

UPBJJ Jambi the Indonesia Open University

Keywords: education and training of leadership level IV, the competency of the civil servant in the public service.

In conjunction with the implementation of development in the Tebo District as an area of expansion, the Civil Servants of Tebo District is one of the factors supporting the development (in terms of human resources). However, if we look closely, there are many issues related to the quality and performance of local government officials, among others, is the lack of resources for Civil Servants qualified in the area. One of the efforts to build professional civil service and increased competence of civil servant is through education and training. Education and training of leadership levels IV is the most basic structural training that can be followed by a civil class III/a, which has passed the selection to attend training in question, which one day will be Echelon IV. Education and training of leadership levels IV is also a training that must be followed by Echelon IV, which is the basis of education and training for structural officials. Because of their position, candidates of echelon IV and echelon IV are closely in touch with the public.

This study uses quantitative methods based on the philosophy of positivism, and is also uses to examine the population or a particular sample. Subjects in this study are part of civil servants that have been following the education and training of leadership levels IV and V which amounts to 30 people. Samples are taken from population using total sampling techniques, which all members of the study population sampled. Data analysis is performed using Spearman rank correlation analysis to examine the relationship of education and training of leadership level IV with the competency of civil servants in the public service.

The results of simple correlation analysis between education and training of leadership level IV with the competence of civil servants that is equal to 0.706. Thus, the value of the correlation coefficient (r_{count}) ≥ 0.60 and < 0.799 . This suggests that education and training of leadership level IV has a direct relationship to the competence of civil servants in the public service.

Based on these results it can be concluded that the education and training of leadership level IV has a positive correlation with the competence of civil servants in the public service. It is therefore recommended that improve skills, and attitudes and behavior of civil servants through education and training of leadership are required in order to improve the quality of public services.

ABSTRAK

Hubungan Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV dengan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil di Bidang Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tebo

Suwarto

Universitas Terbuka UPBJJ Jambi

Kata Kunci : pendidikan dan pelatihan kepemimpinan tingkat IV, kompetensi pegawai negeri sipil.

Dalam hubungannya dengan pelaksanaan pembangunan di Kabupaten Tebo sebagai daerah pemekaran, Pegawai Negeri Sipil di Kabupaten Tebo merupakan salah satu faktor pendukung pembangunan (ditinjau dari segi sumber daya manusianya). Namun, apabila dicermati terdapat banyak masalah yang berkaitan dengan kualitas dan kinerja pegawai pemerintah daerah, antara lain adalah kurangnya sumber daya Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang berkualitas di daerah. Salah satu upaya guna membangun PNS profesional dan peningkatan kompetensinya adalah melalui pendidikan dan pelatihan (diklat). Diklatpim Tingkat IV adalah Diklat struktural paling dasar yang dapat diikuti oleh PNS golongan III/a yang telah lulus seleksi untuk mengikuti Diklat dimaksud, yang suatu hari kelak akan menjadi pejabat eselon IV, dan Diklatpim Tingkat IV juga merupakan Diklat yang harus diikuti oleh pejabat eselon IV, yang merupakan dasar pendidikan dan pelatihan bagi pejabat struktural, selain itu karena kedudukannya, calon pejabat eselon IV dan pejabat eselon IV berhubungan langsung dengan publik.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, dan digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Subjek dalam penelitian ini adalah sebagian Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang telah mengikuti pendidikan dan pelatihan kepemimpinan tingkat IV dan V yang berjumlah 30 orang. Sampel diambil dari populasi dengan menggunakan teknik *total sampling*, dimana semua anggota populasi diambil sebagai sampel penelitian. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis korelasi *rank sperman* untuk melihat hubungan pendidikan dan pelatihan kepemimpinan Tingkat IV dengan Kompetensi PNS.

Hasil analisis korelasi sederhana antara pendidikan dan pelatihan kepemimpinan tingkat IV dengan kompetensi PNS yaitu sebesar 0,706. Maka, nilai koefisien korelasi ($r_{hitung} \geq 0,60$ dan $< 0,799$). Hal ini menunjukkan bahwa pendidikan dan pelatihan kepemimpinan tingkat IV memiliki hubungan yang searah dengan kompetensi PNS di bidang pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pendidikan dan pelatihan kepemimpinan tingkat IV memiliki hubungan yang positif dan searah dengan kompetensi PNS di bidang pelayanan publik. Oleh karena itu disarankan supaya meningkatkan, keterampilan, dan sikap serta perilaku PNS melalui pendidikan dan pelatihan kepemimpinan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya haturkan ke hadirat Allah SWT karena berkat ridho dan limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis program Pascasarjana Magister Manajemen dengan judul “Hubungan Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV dengan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil di Bidang Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tebo”. Dalam menyusun tesis ini, penulis memperoleh bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan kerendahan hati, penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka.
2. Kepala UPBJJ Universitas Terbuka Jambi.
3. DR. Ade Octavia, SE, MM, sebagai Pembimbing 1 yang penuh perhatian dan kesabaran dalam memberikan bimbingan kepada peneliti.
4. DR. Karnedi, M.A sebagai Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan petunjuk kepada peneliti dalam penulisan TAPM ini.
5. Bapak dan Ibu Tutor, yang telah memberi bekal ilmu yang tidak ternilai harganya kepada peneliti selama belajar di Program Program Pascasarjana Magister Manajemen UPBJJ Jambi Universitas Terbuka.
6. Semua anggota keluarga yang selalu memberikan motivasi dan arahan terhadap peneliti.
7. Semua pihak terkait yang telah membantu penulis menyelesaikan tesis ini yang tidak dapat penulis sebutkan sata persatu.

Akhirnya semoga Allah SWT memberikan karunia, limpahan rahmat dan berkat-Nya atas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis, dan penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang bersangkutan.

Jambi,....Desember 2012

Penulis

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TAPM	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Kompetensi Pegawai Negeri Sipil dan Pelayanan Publik..	12
2.1.1 Konsep Kompetensi.....	12
2.1.2 Pelayanan Publik	12
2.1.3 Kompetensi PNS di Bidang Pelayanan Publik.....	18
2.1.4 Kebijakan Pelaksanaan Pelayanan Prima terhadap Publik	19
2.2 Pendidikan dan Pelatihan	26
2.3 Kedudukan Pendidikan dan Pelatihan dalam Manajemen Sumber Daya Manusia.....	28
2.4 Penelitian Terdahulu.....	36
2.5 Kerangka Pemikiran.....	36
2.6 Hipotesis Penelitian	38

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian	38
3.2	Populasi dan Sampel.....	38
3.3	Instrumen Penelitian	42
3.4	Prosedur Pengumpulan Data	43
3.5	Definisi Operasional	44
3.6	Metode Analisis Data.....	45
3.6.1	Pengujian Instrumen Penelitian	46
3.6.2	Analisis Korelasi Rank Sperman	50
3.6.3	Pengujian Hipotesis	51

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Kabupaten Tebo.....	53
4.2	Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	55
4.2.1	Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tk. IV.....	55
4.2.2	Kompetensi PNS di Bidang Pelayanan Publik	63
4.3	Hubungan Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan (Diklatpim) Tingkat IV dengan Kompetensi Pegawai di Bidang Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tebo.....	65
4.3.1	Koefisien Korelasi.....	65
4.3.2	Hasil Pengujian Hipotesis.....	66
4.4	Kontribusi Pendidikan dan pelatihan Kepemimpinan (Diklatpim) Tingkat IV dengan Kompetensi Pegawai di Bidang Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tebo.....	68
4.5	Pelayanan Publik yang Dilakukan oleh PNS di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tebo, setelah PNS Mengikuti Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan (Diklatpim) Tingkat IV	69
4.6	Faktor-Faktor Lain yang Mempengaruhi Kompetensi Pegawai di Bidang Pelayanan Publik	72

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran.....	78
5.2.1 Saran Operasional.....	78
5.2.2 Saran Penelitian Selanjutnya	78
DAFTAR PUSTAKA.....	80
DAFTAR LAMPIRAN.....	83

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Informan Penelitian Pimpinsn Peserta Diklat yang Diwawancara.....	42
3.2 Rangkuman Hasil Uji Validitas Kuesioner Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tk. IV.....	47
3.3 Rangkuman Hasil Uji Validitas Kuesioner Kompetensi Pegawai di Bidang Pelayanan Publik.....	47
3.4 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas.....	49
3.5 Pedoman untuk Memerikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	51
4.1 Distribusi Wilayah Kabupaten Tebo.....	50
4.2 Persepsi Responden Mengenai Diklatpim Tingkat IV.....	62
4.3 Kompetensi PNS di Bidang Pelayanan Publik.....	64
4.4 Koefisien Korelasi.....	65

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian.....	83
2. Panduan Wawancara Responden Penelitian.....	89
3. Rekapitulasi Data Hasil Uji Coba Instrumen.....	99
4. Hasil Uji Validitas Instrumen.....	100
5. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	104
6. Rekapitulasi Data Hasil Uji Coba Instrumen.....	105
7. Hasil Analisis Korelasi Rank Sperman.....	107
8. Daftar t Tabel pada Taraf Signifiansi (α) = 0,05.....	108
9. Tabel Harga Kritik r <i>Product Moment</i>	109

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kabupaten Tebo merupakan kabupaten pemekaran dari Kabupaten Bungo Tebo yang disyahkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 54 Tahun 1999 tentang pembentukan Kabupaten Sarolangan, Kabupaten Tebo, Kabupaten Muaro Jambi dan Kabupaten Tanjung Jabung Timur di lingkungan Pemerintah Provinsi Jambi. Tujuan dan sasaran dari kebijakan otonomi daerah menurut Tangkilisan (2005:3). adalah efisiensi dan efektivitas pemberian pelayanan kepada masyarakat, peningkatan pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah, peningkatan partisipasi masyarakat dalam kehidupan politik dan pelaksanaan pembangunan, serta peningkatan efektivitas koordinasi serta pengawasan pembangunan.

Sejalan dengan pendapat di atas, Syaukani dan Ghaffar (2002:211), menyatakan bahwa kebijaksanaan otonomi daerah ditempuh dalam rangka mengembalikan hak dan martabat masyarakat di daerah, memberikan peluang pendidikan politik dalam rangka peningkatan kualitas demokrasi di daerah, peningkatan efisiensi pelayanan publik daerah, peningkatan percepatan pembangunan daerah dan pada akhirnya diharapkan pula penciptaan cara berpemerintahan yang baik.

Pemberian otonomi daerah menyebabkan pemerintah pusat harus menyerahkan kewenangannya kepada daerah dalam rangka desentralisasi, yaitu meliputi penyerahan pengendalian pembiayaan, sarana dan prasarana serta

Sumber daya manusia sesuai dengan kewenangan yang diserahkan. Tantangan desentralisasi ini akan menyebabkan pemerintah daerah bersaing dengan daerah lain, dengan berbagai keterbatasan sarana dan prasarana penunjang pembangunan di daerah, dengan cara mengoptimalkan berbagai potensi daerah yang ada serta berupaya agar mampu mengelola kebijakan, program dan sumber daya (baik sumber daya manusia maupun sumber daya alam), dimana sumber daya manusia menjadi fokus pengerak dalam pelaksanaan kebijakan pembangunan di daerah tersebut.

Menurut Kaho (2007:66), ada empat faktor yang mempengaruhi pelaksanaan otonomi daerah yaitu : (1) Manusia pelaksanaannya harus baik, (2) Keuangan harus cukup dan baik, (3) Peralatan harus cukup dan baik, (4) Organisasi dan manajemennya harus baik. Faktor manusia, diletakkan pada bagian pertama karena manusia adalah pelaksana yang merupakan faktor esensial dalam penyelenggaraan pemerintah daerah, pentingnya faktor ini karena manusia merupakan subyek dalam setiap aktivitas pemerintahan, manusia yang merupakan pelaku dan pengerak proses mekanisme dalam sistem pemerintahan. Jadi, Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai sumber daya manusia yang berada di sektor pemerintahan, turut bertanggung jawab atas keberhasilan dalam pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan nasional sehingga kedudukan dan peran PNS sangat penting sebagai pelaksana dari usaha kegiatan pemerintah dalam rangka pembangunan.

Menurut Sarundajang (1997:211), PNS yang mendukung birokrasi adalah sebagai pemikir, pelaksana sekaligus pengawas jalannya kegiatan pemerintahan pembangunan, dan pembinaan masyarakat, mengingat peranan yang penting

tersebut pembinaan pegawai harus dimulai sejak awal seleksi, penerimaan, pendidikan dan pelatihan, pengajian maupun pengawasan dan pengendaliannya hingga pensiun.

Dalam hubungannya dengan pelaksanaan pembangunan di Kabupaten Tebo sebagai daerah pemekaran maka PNS di Kabupaten Tebo adalah merupakan salah satu faktor pendukung pembangunan (ditinjau dari segi sumber daya manusianya) yang merupakan abdi negara dan abdi masyarakat serta berkedudukan sebagai unsur profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan. Intinya PNS merupakan salah satu faktor penggerak utama terlaksananya pembangunan baik di tingkat pusat maupun daerah.

Berdasarkan hasil observasi pada saat melakukan survei awal diketahui bahwa pelaksanaan otonomi daerah ternyata masih banyak masalah-masalah yang secara umum dihadapi daerah berkaitan dengan kualitas dan kinerja pegawai pemerintah daerah, antara lain adalah kurangnya sumber daya PNS yang berkualitas di daerah, ini ditandai dengan jumlah tenaga-tenaga PNS yang kompeten masih sedikit yang menyebabkan kurang maksimalnya kualitas kerja pegawai di daerah. Selanjutnya masalah penempatan kerja serta penetapan pegawai dalam jabatan yang belum sepenuhnya berjalan dengan baik, hal ini ditandai dengan kenyataan bahwa faktor latar belakang pendidikan, kompetensi, dan penguasaan bidang tugas belum menjadi faktor utama dalam proses penempatan dan penetapan dimaksud.

Kemudian masalah lain yang juga dihadapi oleh daerah ialah adanya ketidakjelasan dalam pembagian tugas antara pegawai atau bidang-bidang tugas

tertentu, hal ini terjadi karena masih kurangnya PNS yang memiliki kemampuan yang baik dalam bidang tugasnya serta berkualitas, sehingga ada pekerjaan yang dipikul oleh seorang PNS melebihi tupoksinya, sementara disisi lain, ada PNS yang mempunyai banyak waktu luang karena bidang tugasnya tidak terlalu dikuasainya, hal ini secara umum akan berdampak pada kinerja PNS yang menjadi tidak efektif dan efisien. Pada sisi lain, proses pengembangan sumber daya PNS daerah yang belum dilaksanakan secara maksimal, membuat produktifitas kerja PNS tidak optimal, yang berdampak pada rendahnya kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya, hal ini pada akhirnya akan berdampak pada rendahnya kualitas kerja PNS secara menyeluruh.

Masalah lain yang tak kalah penting dan mesti menjadi perhatian pemerintah daerah ialah kurangnya motivasi PNS untuk bekerja maksimal karena merasa pemberian imbalan materi baik berupa gaji maupun tunjangan, belum dapat memenuhi standar kebutuhan PNS dimaksud, hal ini umumnya terjadi karena standar kebutuhan hidup yang terus meningkat, sementara penghasilan PNS belum dapat sepenuhnya mengimbangi peningkatan tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, diketahui bahwa, dibutuhkan PNS yang memiliki kompetensi dan berkualitas baik dari segi pengetahuan, keterampilan maupun sikap perilaku agar dapat membawa dampak positif terhadap pelayanan publik yang dilakukannya, selain itu, seorang PNS dituntut memiliki sikap perilaku yang jujur, profesional, adil dan mengerahkan kemampuan secara optimal dalam melayani publik.

Sehubungan dengan hal tersebut, (Djumara 2007) menyatakan bahwa PNS sebagai salah satu unsur dalam aparatur negara perlu dimotivasi dan difasilitasi

agar lebih profesional dan kompeten ketika berhadapan dengan sektor swasta dan masyarakat sipil. Bahkan dalam prakteknya kompetensi para pelaku pembangunan yang tergabung dalam sektor swasta dan masyarakat sipil sangat ditentukan oleh kompetensi PNS, dengan kata lain diperlukan PNS yang lebih kompeten untuk mengkompetensikan para pelaku pembangunan di sektor swasta dan masyarakat sipil.

Hal tersebut di atas sesuai dengan tuntutan nasional dan tantangan global, bahwa untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, diperlukan sumber daya manusia aparatur yang memiliki kompetensi jabatan dalam penyelenggaraan Negara dan pembangunan. Ini terjadi karena sifat hakikat pekerjaan dan organisasi modern mulai berubah. Pekerjaan mulai berubah dari pekerjaan yang berbasis pengetahuan dan kebutuhan sumber daya manusia juga berubah kearah pekerja yang berpengetahuan. Karena itu tugas pekerjaan yang bersifat sederhana dan rutin mulai diganti pada pekerjaan yang menekankan pada inovasi dan perhatian. Keahlian dan keterampilan tunggal mulai ditinggalkan diganti dengan profesionalisasi dengan keterampilan ganda, disamping itu penugasan yang bersifat individual mulai berubah menjadi pekerjaan tim (Pinchot dan Pinchot dalam Kaloh, 2002:34).

Untuk menghadapi tantangan global tersebut, maka salah satu upaya guna membangun PNS profesional dan peningkatan kompetensinya adalah melalui pendidikan dan pelatihan (diklat). Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil, disebutkan bahwa dengan pelaksanaan diklat, diharapkan dapat menciptakan sumber daya aparatur yang memiliki kompetensi yang diperlukan untuk peningkatan mutu

profesionalisme, sikap pengabdian dan kesetiaan pada perjuangan bangsa dan Negara, semangat persatuan dan kesatuan serta pengembangan wawasan PNS.

Siagian (2007:198) menyatakan bahwa tuntutan yang terasa kuat untuk pengembangan sumber daya manusia pada dasarnya timbul karena 4 (empat) alasan utama: (1) pengetahuan karyawan yang perlu pemutakiran, (2) kedaluarsaan pengetahuan dan keterampilan pegawai, terjadi apabila pengetahuan dan keterampilan tersebut tidak lagi sesuai dengan tuntutan zaman, (3) Tidak dapat disangkal lagi bahwa dimasyarakat selalu terjadi perubahan tidak hanya karena perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, tetapi juga karena pergeseran nilai-nilai budaya. Agar tetap mampu bersaing sesama pegawai mutlak memahami perubahan yang terjadi dan melakukan penyesuaian yang diperlukan seperti misalnya pola kerja, cara berpikir, cara bertindak dan dalam hal kemampuan, (4) Persamaan hak memperoleh pekerjaan yang menjamin bahwa tidak seorang pun dalam organisasi dan warga negara mempunyai hak untuk memperoleh pekerjaan.

Sejalan dengan hal tersebut di atas, berdasarkan Keputusan Kepala LAN Nomor 541/XIII/106/2001, untuk dapat membentuk sosok PNS dimaksud perlu dilaksanakan pembinaan melalui jalur pendidikan dan pelatihan yang mengarah pada upaya peningkatan sikap dan semangat pengabdian yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, bangsa, negara dan tanah air, kompetensi teknis, manajerial dan atau kepemimpinannya, efisiensi, efektivitas dan kualitas pelaksanaan tugas yang dilakukan dengan semangat kerjasama dan tanggung jawab sesuai dengan lingkungan kerja dan organisasi.

Kemudian dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Negeri Sipil, pasal 10 disebutkan bahwa dalam upaya peningkatan kompetensi PNS, salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui pelaksanaan program pendidikan dan pelatihan (diklat) dalam jabatan, yaitu disebut dengan Diklat Kepemimpinan yang terdiri dari Diklat Tingkat IV untuk jabatan struktural Eselon IV, Diklat Tingkat III untuk jabatan Eselon III, Diklatpim Tingkat II untuk jabatan Eselon II dan Diklatpim Tingkat I untuk Eselon I.

Selanjutnya meskipun upaya Diiklat telah dilaksanakan, namun sering pandangan publik terkait kinerja PNS masih negatif, berbagai masalah yang sering menjadi keluhan publik terkait pelayanan PNS sebagai birokrasi pemerintahan ialah, PNS sering dianggap tidak profesional, kurang kompeten, prosedural (dalam arti negatif yaitu berbelit-belit) dan sering mempersulit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, diantaranya dapat disebutkan adalah memperlambat proses pembuatan surat-surat, mencari berbagai alasan seperti berkas yang tidak lengkap, memberikan alasan keterlambatan dalam pengajuan permohonan (dalam arti permohonan yang diajukan oleh publik dianggap telah melewati batas waktu pengajuan yang ditentukan), adanya kesibukan melaksanakan tugas lain, dan sering menunda penyelesaian dan penyerahan hasil kerja dengan kata-kata “masih dalam proses”, serta tidak adanya kepastian waktu tentang berapa lama hasil kerja atau produk pelayanan yang diberikan oleh PNS tersebut dapat diterima publik.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dapat dipahami bahwa meskipun upaya Diklat telah banyak dilakukan, tetapi hingga saat ini PNS yang profesional

yang dapat menjadi abdi negara dan abdi masyarakat, yang memberikan pelayanan secara optimal, yang menjadi sasaran dari program pendidikan dan pelatihan tersebut, sepenuhnya tercapai, dimana profesionalisme PNS masih harus terus dikembangkan.

Dapat penulis tambahkan, bahwa berdasarkan penelitian terdahulu, hal ini disebabkan oleh dua faktor, yaitu: (1) Faktor dari dalam dari PNS, yaitu kurangnya motivasi untuk mengikuti Diklat, karena menganggap kegiatan mengikuti Diklat tidak banyak manfaatnya, (2) Faktor dari luar diri PNS, yaitu kurangnya sarana dan prasarana pendukung kegiatan Diklat dimaksud.

Sementara itu dalam kaitan dengan pelayanan publik, berdasarkan pengamatan penulis, terdapat 3 faktor utama yang menyebabkan kurang optimalnya pelayanan publik yang dilakukan oleh PNS, yaitu (1) Faktor sumber daya manusia, yaitu masih kurangnya PNS yang memiliki kompetensi dan kualitas. (2) Faktor kesadaran, yaitu kurangnya kesadaran dan kemauan PNS untuk memberikan pelayanan terbaik pada masyarakat, (3) Faktor sarana pendukung, yaitu masih kurangnya jumlah peralatan, perlengkapan, dan fasilitas kerja untuk menunjang kegiatan pelayanan publik dimaksud.

Kemudian bahwa dalam hal ini penulis tertarik untuk meneliti secara ilmiah tentang hubungan pendidikan dan pelatihan (diklat) terhadap kompetensi PNS di bidang pelayanan publik, serta kekhususan pilihan pada Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV (Diklatpim Tk.IV) di Kabupaten Tebo.

Selanjutnya Diklatpim Tingkat IV adalah Diklat struktural paling dasar yang dapat diikuti oleh PNS golongan III/a yang telah lulus seleksi untuk mengikuti Diklat dimaksud, yang suatu hari kelak akan menjadi pejabat eselon IV,

dan Diklatpim Tingkat IV juga merupakan Diklat yang harus diikuti oleh pejabat eselon IV, yang merupakan dasar pendidikan dan pelatihan bagi pejabat struktural, selain itu karena kedudukannya, calon pejabat eselon IV dan pejabat eselon IV dekat dalam berhubungan dengan publik.

Sementara itu pemilihan pada kompetensi di bidang pelayanan publik sebagaimana telah dipaparkan di atas, adalah karena pelayanan publik merupakan pelayanan yang sangat penting dan esensial karena berhubungan langsung dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat luas. Sebagaimana kita ketahui bahwa salah satu tujuan negara adalah untuk melayani masyarakatnya. Maka untuk itu dibutuhkan PNS yang memiliki kompetensi dimaksud dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pada masyarakat, dimana kompetensi di bidang pelayanan publik harus dimiliki oleh seorang PNS karena sangat berpengaruh pada pencapaian tujuan organisasi dan negara secara menyeluruh.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian-urain di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana hubungan antara Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV (Diklatpim Tingkat IV) dengan peningkatan kompetensi PNS di bidang pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tebo ?
2. Sejauh mana (berapa besar) kontribusi Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV (Diklatpim Tingkat IV) dengan peningkatan kompetensi PNS di bidang pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tebo ?

3. Bagaimana pelayanan publik yang dilakukan oleh PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tebo, setelah PNS dimaksud mengikuti Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV (Diklatpim Tingkat IV)?
4. Apakah ada faktor lain yang berpengaruh terhadap kompetensi PNS di bidang pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tebo?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini antara lain :

1. Untuk mengkaji bagaimana hubungan antara pelaksanaan pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV (Diklatpim Tingkat IV) dengan peningkatan kompetensi PNS di bidang pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tebo.
2. Untuk mengkaji sejauh mana kontribusi pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV (Diklatpim Tingkat IV) dengan peningkatan kompetensi PNS di bidang pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tebo.
3. Untuk mengkaji (mengetahui dan menggambarkan) bagaimana pelayanan publik yang dilakukan oleh PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tebo, setelah PNS mengikuti Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV (Diklatpim Tingkat IV).
4. Untuk mengkaji faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap kompetensi PNS di bidang pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tebo.

1. Kegunaan akademis yaitu menambah khasanah pengetahuan dan secara teoritis dapat dijadikan acuan dalam melakukan penelitian di bidang pengembangan sumber daya manusia khususnya dalam kegiatan Pendidikan dan Pelatihan serta metode pelayanan publik yang berkualitas pada masyarakat.
2. Kegunaan praktis: sebagai bahan masukan bagi pemerintah daerah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan pembangunan sumber daya manusia PNS melalui pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tebo.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB II

TINJUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Kompetensi Pegawai Negeri Sipil dan Pelayanan Publik

Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai sumber daya manusia yang berada di sektor pemerintahan, merupakan pelaksana kegiatan pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik. Keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik sangat bergantung pada kompetensi PNS dalam pelaksanaan tugas jabatannya.

2.1.1 Konsep Kompetensi

Strategi peningkatan kompetensi sumber daya manusia di segala bidang merupakan salah satu upaya yang wajib dilakukan bagi tersiptanya sumber daya manusia yang berkualitas, memiliki kemampuan memanfaatkan, mengembangkan dan menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi. Strategi peningkatan kompetensi sumber daya manusia untuk dapat memenuhi tantangan peningkatan perkembangan yang semakin pesat, efisien dan produktif, perlu dilakukan secara terus-menerus, sehingga menjadikan sumber daya manusia tetap merupakan sumber daya yang produktif (Sedarmayanti, 2004:179).

Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 46A Tahun 2003 tentang Pedoman Penyusunan Standar Kompetensi Jabatan Struktural Pegawai Negeri Sipil ditentukan bahwa kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki seorang PNS berupa pengetahuan, keterampilan dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya, sehingga PNS tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara proposional, efektif dan efisien.

Menurut Sedarmayanti (2004:179), kompetensi adalah:

1. Konsep luas, memuat kemampuan mentransfer keahlian dan kemampuan kepada situasi baru dalam wilayah kerja, menyangkut organisasi dan perencanaan pekerjaan, inovasi dan mengatasi aktivitas rutin, kualitas efektivitas personel yang dibutuhkan di tempat berkaitan dengan rekan kerja, manajer serta pelanggan.
2. Kemampuan dan kemauan untuk melakukan tugas.
3. Dimensi perilaku yang mempengaruhi kinerja.
4. Karakteristik individu apapun yang dapat dihitung dan diukur secara konsisten, dapat dibuktikan untuk membedakan secara signifikan antara kinerja yang efektif dengan yang tidak efektif.
5. Kemampuan dasar dan kualitas kinerja yang diperlukan untuk mengerjakan pekerjaan dengan baik.
6. Bakat, sifat dan keahlian individu apapun yang dapat dibuktikan, dapat dihubungkan dengan kinerja yang efektif dan baik sekali.

Kemudian, Sedarmayanti (2004:181), menyatakan bahwa kompetensi mempunyai cakupan yang jauh lebih komprehensif yang terdiri dari:

1. Motif (*motive*), yaitu kebutuhan dasar seseorang yang mengarahkan cara berfikir dan bersikap.
2. Sifat-sifat dasar (*trait*), yaitu yang menentukan cara seseorang bertindak/bertingkah laku.
3. Citra pribadi (*self image*), yaitu pandangan seseorang terhadap identitas dan kepribadiannya sendiri atau *inner-self*.
4. Peran kemasyarakatan (*social role*), yaitu bagaimana seseorang melihat dirinya dalam interaksinya dengan orang lain atau *outer-self*.

5. Pengetahuan (*knowledge*), yaitu sesuatu yang dapat dimanfaatkan dalam tugas/pekerjaan tertentu.
6. Keterampilan (*skills*), yaitu kemampuan teknis untuk melakukan sesuatu dengan baik.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwa kompetensi memiliki cakupan yang sangat kompleks. Pada awalnya adalah kemampuan atau karakteristik dasar yang dimiliki seseorang, tetapi dapat dikembangkan menjadi lebih baik sesuai dengan kebutuhan.

Kompetensi yang menjadi sasaran penyelenggaraan Diklat/pim Tingkat IV yaitu kemampuan mempengaruhi dan mengajak seluruh *stakeholder* strategis dan jajarannya melalui kompetensi kepemimpinan operasional, yaitu kemampuan mensinergikan kualitas karakter kepemimpinan dan kemampuan manajemen strategis, manajerial serta pemberdayaan secara padu dalam merumuskan dan menetapkan kegiatan organisasi serta memimpin pelaksanaannya (Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 9 Tahun 2011).

2.1.2 Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi (2005:229), bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan peraturan Perundang-undangan. Dalam hal ini, yang dimaksud dengan penyelenggara pelayanan publik adalah instansi Pemerintah adalah meliputi:

1. Satuan Kerja/Satuan Organisasi Kementrian.
2. Departemen.
3. Lembaga Pemerintah Non Departemen.

4. Kesekretariatan, Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, misal Sekretariat Dewan (Sekwan), Sekretaris Negara (Set. Neg) dsbnya.
5. Badan Usaha milik Negara (BUMN).
6. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)
7. Instansi Pemerintah lainnya baik pusat maupun daerah termasuk Dinas-dinas dan badan.

Memurut Moenir (2000:88), dalam pelayanan umum, terdapat beberapa faktor yang penting sehingga pelaksanaan pelayanan yang baik dapat tercapai, yaitu sebagai berikut:

1. Faktor kesadaran.

Kesadaran diartikan sebagai suatu keadaan pada jiwa seseorang yang merupakan titik temu atau equilibrium dari berbagai pertimbangan, sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan. Dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan mereka melaksanakan tugas pelayanan dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin.

2. Faktor aturan.

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Aturan memberi kejelasan terhadap penggunaan kewenangan, penuaian hak, pelaksanaan kewajiban dan tanggung jawab serta ketaatan dalam pelaksanaannya. Faktor aturan, menekankan perlunya pengetahuan dan pengalaman yang memadai, kemampuan bahasa yang baik, pemahaman pelaksanaan tugas yang cukup, serta Adanya sikap disiplin dalam pelaksanaan pelayanan.

3. Faktor organisasi.

Organisasi pelayanan yang dimaksud disini adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanisme yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Suatu organisasi yang bersifat pelayanan, harus memperhatikan sistem, prosedur serta metode yang disusun sesuai dengan lingkungan kerja dan kondisi masyarakat yang dilayani.

4. Faktor pendapatan.

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurhkannya untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, natura, maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu. Faktor pendapatan dalam hal ini berarti bahwa pendapatan yang diperoleh harus cukup layak dan patut untuk dapat memenuhi kebutuhan hidup seseorang dan keluarganya.

5. Faktor sarana pelayanan.

Sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga fungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Penyediaan sarana pelayanan yang baik antara lain berguna dalam upaya mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan dan meningkatkan produktivitas kerja.

Menurut Zeithaml et.al, dalam Ratminto (Tangkilisan 2005:219), indikator kualitas pelayanan (*delivering quality service*) ada sebelas sebagai berikut:

1. Kenampakan fisik (*tangibles*).
2. Reliabilitas (*reliability*).

3. *Responsivitas (responsiveness).*
4. *Kompetensi (competence).*
5. *Kesopanan (courtesy).*
6. *Kredibilitas (credibility).*
7. *Keamanan (security).*
8. *Akses (access).*
9. *Komunikasi (communication).*
10. *Pengertian (understanding the customer)*
11. *Akuntabilitas (accountability).*

Sementara itu, prinsip-prinsip pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, bahwa prosedur pelayanan publik digambarkan dengan jelas (tidak berbelit-belit), mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, adanya kejelasan persyaratan teknis, administrasi, pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu.
4. Akurasi, bahwa produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan.
6. Tanggung jawab, adanya pimpinan/pejabat yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/pengaduan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana.
8. Kemudahan Akses.
9. Kedisiplinan, keramahan dan kesopanan
10. Kenyamanan.

2.1.3 Kompetensi PNS di Bidang Pelayanan Publik

Berdasarkan uraian tentang kompetensi dan pelayanan publik tersebut, maka menurut pendapat penulis kompetensi di bidang pelayanan publik adalah kemampuan individu atau seseorang dalam hal ini PNS yang dapat terwujud dalam bentuk pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap perilaku serta yang secara nyata dapat terlihat dalam pelaksanaan tugas-tugasnya dalam melayani publik/ masyarakat, dalam rangka memenuhi kebutuhannya akan barang dan jasa dan bahwa aktivitas pelayanan tersebut, harus dilakukan oleh pegawai dimaksud, dengan penuh rasa tanggung jawab dan melaksanakan prinsip pelayanan prima.

Selanjutnya, standar kompetensi yang menjadi syarat yang harus dimiliki oleh pejabat eselon IV adalah sebagai berikut:

1. Menjelaskan kedudukan dan fungsi organisasi dalam hubungannya dengan sistem Administrasi Negara Republik Indonesia.
2. Melaksanakan prinsip-prinsip *good governance* dalam manajemen pemerintahan dan pembangunan
3. Melaksanakan kebijaksanaan pelayanan prima terhadap publik sesuai dengan tugas dan tanggung jawab unit organisasi.
4. Mengoperasikan sistem dan prosedur kerja yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan dan tugas intansi.

5. Menerapkan prinsip dan teknik perencanaan, pengendalian, pengawasan dan evaluasi kinerja unit organisasi.
6. Memotivasi SDM dan atau peran serta masyarakat guna meningkatkan produktivitas kerja.

Berdasarkan standar kompetensi dimaksud, bila dikaitkan dengan tujuan penelitian penulis yang ingin melihat hubungan Diklatpim Tingkat IV terhadap kompetensi PNS di bidang pelayanan publik, maka penulis batasi sasaran kompetensi yang ingin dilihat perubahannya setelah PNS mengikuti Diklatpim Tingkat IV yaitu:

1. Kemampuan menjelaskan kedudukan, tugas dan fungsi organisasi
2. Kemampuan untuk mengoperasionalkan sistem dan prosedur kerja yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan dan tugas
3. Kemampuan melaksanakan kebijakan pelayanan prima
4. Kemampuan melaksanakan teknik pengelolaan penyimpanan informasi
5. Kemampuan meningkatkan produktivitas kerja

Seluruh poin-poin kompetensi dimaksud dijabarkan dalam kaitannya lebih detail pada bidang pelayanan publik yang dijabarkan dalam peningkatan pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku PNS di bidang pelayanan publik.

2.1.4 Kebijakan Pelayanan Prima Terhadap Publik

Pelayanan prima (*excellent service*), salah satu dambaan masyarakat atau pihak swasta sebagai stakeholders pemerintah terhadap sebuah pelayanan yang akan diberikan. Dan kita sendiri sebagai aparat pemerintah tentu sudah sering mendengar ataupun membaca, baik secara langsung dari masyarakat/swasta maupun melalui media massa, yang berbicara seputar pelayanan pemerintah

terhadap masyarakat. Pada prinsipnya pada saat sekarang ini sudah jelas, pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat ataupun pihak swasta, adalah dalam mewujudkan *Clean Governance* sebagai implementasi Kepemerintahan Yang Baik (*Good governance*) sesuai dengan aturan ataupun mekanisme yang ada dalam pemerintahan. Selanjutnya dalam upaya mencapai hal-hal diatas, seorang aparatur ataupun pemerintah harus dapat memahami dulu apa perbedaan antara pelayanan prima dengan *Good governance*, seperti yang terurai dibawah ini:

1. Pelayanan Prima

Pelayanan prima terdiri dari 2 (dua) kata, yakni Pelayanan dan Prima, dimana pelayanan adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain atau membantu menyiapkan apa yang diperlukan oleh seseorang ataupun sekelompok orang, sedangkan prima, bisa dikatakan sebagai yang terbaik atau yang dapat memuaskan apa yang dilayaninya, sehingga dengan demikian Pelayanan Prima adalah pelayanan yang diberikan oleh seseorang/sekelompok orang kepada orang lain, sehingga orang yang dilayani tersebut merasa puas atau merasa terpenuhi segala keinginannya tanpa ada keluhan-keluhan.

Didalam pelayanan prima, ada beberapa indikator terhadap pengertiannya, dimana pada intinya adalah bagaimana "Mendahulukan Kepentingan Pelanggan", yang mempunyai beberapa acuan, antara lain :

- a. Memuaskan Pelanggan.
- b. Tidak ada keluhan pelanggan.
- c. Orang pelayanan wajib menanggapi dari permasalahan/keluhan pelanggan.

- d. Mengetahui sumber-sumber keluhan pelanggan dan mengetahui cara mengatasi keluhan tersebut.

Dengan melihat kepada hal diatas, ada 3 (tiga) hal yang dapat ditarik sebagai perkiraan (Porcasting) terhadap pelayanan yang mengacu kepada kepuasan pelanggan, antara lain :

1. Kalau kinerja Unsur Pelayan dibawah harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa.
2. Kalau kinerja Unsur Pelayanan sesuai harapan, maka pelanggan akan merasa puas.
3. Kalau kinerja Unsur Pelayanan melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat puas.

Adanya keluhan dari para pelanggan (masyarakat dan swasta) terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, ini mungkin akan menjadi salah satu pembuktian tingkat kinerja pemerintah, tapi yang jelas tentu kita sebagai aparatur/pihak pemerintah berharap. Kinerjanya dapat melebihi harapan dari stakeholder, sehingga pelanggan pemerintah akan sangat puas (prima).

2. Good Governance

Kepemerintahan yang baik (*Good Governance*) merupakan sebagai paradigma yang tidak asing lagi bagi pemerintah dalam abad 21 ini, ini semata-mata adalah dalam upaya menuju Pemerintahan Yang Bersih, sesuai dengan harapan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam Administrasi Publik, Good Governance merupakan issue yang paling penting, hal ini dipicu oleh banyaknya tuntutan masyarakat terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di pemerintahan dan ditambah lagi dengan pengetahuan

masyarakat yang terus bersaing ataupun bersinergi dengan pemerintah. Dengan demikian pemerintah mau tak mau harus dapat merespon segala tuntutan masyarakat dan pemerintah juga harus berupaya memperbaiki ataupun meningkatkan kinerjanya dalam rangka memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, mungkin dengan mengetahui dan mengimplementasi berbagai manajemen yang ada, salah satunya adalah manajemen perubahan. Dengan mengacu kepada hal diatas, terminologi yang paling dikenal adalah yang diutarakan oleh UNDP (United National Development Planning), bahwa Good Governance disebut sebagai hubungan yang sinergis dan konstruktif diantara negara, sector swasta dan masyarakat (society), dan UNDP sendiri mengkaji beberapa karakteristik, yakni :

1. Participation, dimana setiap warga negara mempunyai suara dalam pembuatan keputusan, baik secara langsung maupun melalui intermediasi institusi legitimasi yang mewakili kepentingannya.
2. Rule of Law, kerangka hukum harus adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu, terutama hukum untuk Hak Azasi Manusia.
3. Transparency, yang dibangun atas dasar kebebasan arus informasi yang harus dapat dipahami dan dimonitor.
4. Responsiveness, bagaimana upaya lembaga-lembaga dan proses-proses harus mencoba untuk melayani setiap stakeholders.
5. Consensus Orientation, dimana Good Governance menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan terbaik bagi kepentingan yang lebih luas baik dalam hal kebijakan-kebijakan maupun prosedur-prosedur.

6. *Equity*, semua warganegara, baik laki-laki maupun perempuan, mempunyai kesempatan untuk meningkatkan atau menjaga kesejahteraan mereka.
7. *Effectiveness and Efficiency*, proses-proses dan lembaga-lembaga menghasilkan sesuai dengan apa yang telah digariskan dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia sebaik mungkin.
8. *Accountability*, dimana para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat (*civil society*) bertanggung jawab kepada publik dan lembaga-lembaga *stakeholders*.
9. *Strategi Vision*, para pemimpin dan publik harus mempunyai perspektif *good governance* dan pengembangan manusia yang luas dan jauh kedepan sejalan dengan apa yang diperlukan untuk pembangunan semacam ini.

Kesemua karakteristik diatas, harus dapat saling memperkuat dan tidak dapat berdiri sendiri, maka itu UJDR menyimpulkan pengertian *Good Governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga kisinergian interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat (*society*).

Kemudian dari aspek pemerintahan (*Governance*) sendiri, *Good Governance* dapat dilihat melalui aspek-aspek :

1. Hukum/kebijakan yang ditujukan pada perlindungan kebebasan sosial, politik dan ekonomi.
2. *Administrative competence and transparency*, yakni bagaimana kemampuan membuat perencanaan dan melakukan implemtasi secara efisien,

kemampuan melakukan penyederhanaan organisasi, penciptaan disiplin dan modal administrative, serta keterbukaan informasi.

3. Desentralisasi, baik itu dipandang dari desentralisasi Regional maupun Desentralisasi didalam departemen.
4. Penciptaan Pasar yang Kompetitif, yakni penyempurnaan mekanime pasar, peningkatan peran pengusaha kecil dan segmen lain, dalam sektor swasta, deregulasi dan kemampuan pemerintah dalam mengelola kebijakan makro ekonomi.
3. **Upaya-upaya Mewujudkan Pelayanan Prima dan Implementasi *Good Governance*.**

Berpijak kepada ke-2 pemahaman diatas, baik itu pemahaman terhadap pelayanan prima maupun *Good Governance* sendiri, pada dasarnya dalam upaya menciptakan pelayanan prima dalam implemtasi *Good Governance* adalah dalam rangka untuk menuju *Clean Governance*. Dalam *Governance*, jelas sangat erat kaitannya dengan Sumber Daya Aparatur, sebagai salah satu unsur pelayanan, maka itu untuk menciptakan sebuah pelayanan prima, tentu harus berpijak kepada aturan-aturan yang ada, serta harus adanya Standart Pelayanan sendiri, sehingga masyarakat/pihak swasta sebagai yang dilayani harus mengikuti dan berpedoman kepada standar pelayanan yang telah dibuat oleh pemerintah. Dalam hal ini, yang dimaksud dengan Standar Pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik, seperti adanya standar ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, tarif yang harus dibayar oleh pelanggan itu sendiri, dan lain sebagainya.

Kemudian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/pihak swasta, seorang aparatur pemerintah harus dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, tanpa memandang derajat hidup/strata kehidupan dari sipelanggan itu sendiri, karena aparatur melakukan kerja sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, dimana pada hakekatnya pelayanan harus sepenuh hati, dengan memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan prima, diantaranya :

- a. Menciptakan citra positif dimata pelanggan
- b. Berusaha mengerti terlebih dahulu, baru dimengerti.
- c. Mengetahui Karakter pelanggan.
- d. Memberikan pelayanan yang efisien.
- e. Meningkatkan perasaan harga diri pelanggan.
- f. Membina hubungan baik dengan pelanggan.
- g. Dapat menentukan apa keinginan pelanggan.
- h. Mengalihkan pelayanan ke orang lain

Adapun pribadi seorang aparatur, ataupun kompetensi yang harus ada pada diri seorang pelayan, adalah harus mempunyai pribadi yang prima pula, seperti :

1. Tampil ramah, dalam arti senang memaafkan.
2. Tampil Sopan, dalam arti senang bergaul.
3. Tampil Yakin, dalam arti senang belajar dari orang lain.
4. Tampil Rapi, dalam arti senang dengan keindahan.
5. Tampil Ceria, dalam arti senang mengenal orang lain.

Dalam penjelasan diatas, jelas pemerintah menuntut banyak kepada Aparatur agar dapat memberikan pelayanan yang sepenuh hati dan pelayanan yang terbaik (prima), tetapi disini pemerintah harus bersikap sebaliknya juga terhadap aparatur, dimana pemerintah harus dapat juga memberikan *Reward* dan *Punishment* sesuai dengan aturan/kebijakan yang ada dalam pemerintah. Seperti yang dikatakan pada awal-awal pembahasan, bahwa *Good governance* sangat erat kaitannya dengan Aparatur Pemerintah sendiri, dimana disini aparatur dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik, pemerintah juga seharusnya dapat memberikan meningkatkan kesejahteraan pegawai (salah satu *Reward*) dan ini adalah sebagai salah satu upaya pemerintah untuk memotivasi aparatur untuk mewujudkan pelayanan prima dalam implementasi *Good governance*, sehingga pada akhirnya yang merupakan sasaran akhir adalah terciptanya pemerintahan yang bersih (*Clean Governance*). (<http://www.sumbarprov.go.id>)

2.2 Pendidikan dan Pelatihan

Ada beberapa pengertian yang dikemukakan oleh para ahli yang berkenaan dengan pendidikan dan pelatihan. Notoatmodjo (2003:28) mengemukakan bahwa pendidikan dan pelatihan adalah merupakan upaya untuk pengembangan sumber daya manusia, terutama untuk pengembangan aspek kemampuan intelektual dan kepribadian manusia. Penggunaan istilah pendidikan dan pelatihan dalam suatu institusi atau organisasi biasanya disatukan menjadi diklat (pendidikan dan pelatihan). Pendidikan dan pelatihan dapat dipandang sebagai salah satu bentuk investasi oleh karena itu, setiap organisasi yang ingin berkembang maka

pendidikan dan pelatihan bagi karyawannya harus memperoleh perhatian yang tinggi.

Selanjutnya Jucius (1979:221) memberikan definisi pendidikan dan pelatihan adalah bahwa termologi pelatihan di sini digunakan untuk mengindikasikan segala proses yang mana sikap, keterampilan, dan kemampuan pegawai dikembangkan dalam upaya mengerjakan tugas tertentu. Tugas-tugas dimaksud dapat dibedakan dengan tugas meningkatkan pengetahuan, pemahaman dan sikap-sikap pegawai, sehingga mereka dapat lebih baik menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan mereka.

Selanjutnya ada yang membedakan pengertian pendidikan dan pelatihan. Menurut Notoadmodjo (2003:30), pendidikan di dalam suatu organisasi adalah suatu proses pengembangan kemampuan ke arah yang diinginkan oleh organisasi yang bersangkutan. Sedang pelatihan merupakan bagian dari suatu proses pendidikan, yang tujuannya untuk meningkatkan kemampuan atau keterampilan khusus seseorang atau kelompok orang.

Menurut Peraturan Menteri Negara Aparatur Negara Nomor 66 Tahun 2005 tentang Jabatan Fungsional Widyaiswara dan Angka Kreditnya dimaksud pendidikan yaitu segala usaha yang bertujuan mengembangkan sikap dan kepribadian, pengetahuan dan keterampilan, sedangkan pelatihan yaitu proses pembelajaran yang lebih menekankan pada praktek dari pada teori yang dilakukan seseorang atau kelompok dengan menggunakan pendekatan pelatihan untuk orang dewasa dan bertujuan meningkatkan kemampuan dalam satu atau beberapa jenis keterampilan tertentu. Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil

yang selanjutnya disebut Diklat PNS adalah proses penyelenggaraan belajar mengajar dalam rangka meningkatkan kemampuan PNS.

Pendidikan pada umumnya berkaitan dengan mempersiapkan calon tenaga yang diperlukan oleh suatu instansi atau organisasi, sedangkan pelatihan lebih berkaitan dengan peningkatan atau keterampilan pegawai yang sudah menduduki suatu pekerjaan atau tugas tertentu. Dalam suatu pelatihan orientasi atau penekanannya pada tugas yang harus dilaksanakan (*job orientation*), sedangkan pendidikan lebih pada pengembangan kemampuan umum.

Jadi berdasarkan keseluruhan pendapat di atas, dapat kami pahami bahwa pelaksanaan pendidikan dan pelatihan ini perlu dan merupakan investasi bagi organisasi untuk berkembang lebih baik, dimana dengan diklat, pegawai dapat ditingkatkan kualitasnya, kompetensinya, sehingga akan berpengaruh pada produktifitas, dan kinerjanya dalam pelayanan secara umum.

2.3 Kedudukan Pendidikan dan Pelatihan dalam Manajemen Sumber Daya Manusia

Dalam perspektif manajemen, salah satu sumber daya yang penting adalah sumber daya manusia (*human resources*). Manusia sebagai sumber daya, memiliki peranan penting karena Manusia adalah sumber daya yang dinamis bukan sumber daya yang statis. Manusia dengan akalinya, dapat menggerakkan sumber daya lainnya baik yang dinamis maupun statis agar dapat mencapai tujuan individu maupun organisasi secara optimal. Menurut Likert dalam Pigors dan Myers (1977:5), disebutkan bahwa: *All the activities of any enterprise are initiated and determined by the persons who make up the institutions. Plants,*

offices, computers, automated equipment, and all else that a modern firm uses are unproductive except for human effort and direction....Of all the tasks of management, managing the human component is the central and more important task, because all else depends on how well it is done.

Maksud pernyataan Likert, ialah bahwa semua kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan akan dimulai dan ditentukan oleh orang-orang yang menjalankan institusi tersebut. Gedung-gedung, kantor-kantor, komputer-komputer, dan perlengkapan otomatis lainnya yang digunakan oleh perusahaan modern tidaklah produktif kecuali atas usaha dan pengarahan yang dilakukan oleh manusia. Kemudian, dikatakan juga bahwa dari semua tugas-tugas manajemen, mengelola sumber daya manusia adalah yang paling utama dan yang lebih penting, karena semua komponen lainnya bergantung pada seberapa baik pengelolaan sumber daya manusia dilakukan.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat dipahami bahwa manusia adalah factor penting dan utama yang tidak dapat diabaikan dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan baik dalam suatu perusahaan, organisasi non pemerintahan dan dalam pemerintahan itu sendiri, karena manusialah pelaksana utama kegiatan-kegiatan dimaksud, yang menggerakkan berbagai komponen yang ada disekitarnya untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam kaitannya dengan pelaksanaan kegiatan Pemerintahan, maka kelancaran penyelenggaraan Pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan pun juga ditentukan oleh manusianya.

Oleh karena itu, tidak dapat disangkal bahwa manusia adalah faktor utama yang perlu diperhatikan dalam suatu pemerintahan, karena bagaimanapun juga keberhasilan suatu organisasi pemerintahan dalam mencapai tujuan ditentukan

oleh kualitas dan kemampuan orang-orang yang berada didalamnya, yaitu manusia sebagai sumber daya pelaksananya.

Itu berarti bahwa sumber daya manusia harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi, sebagai salah satu fungsi dalam organisasi, fungsi pengelolaan sumber daya manusia tersebut dikenal dengan Manajemen Sumber Daya Manusia.

Selanjutnya, Sofyandi (2008:6), menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia didefinisikan sebagai suatu strategi dalam menerapkan fungsi-fungsi manajemen, yaitu: *planning, organizing, leading and controlling* dalam setiap aktivitas/fungsioperasional SDM, mulai dari proses penarikan, seleksi, pelatihan dan pengembangan, penempatan yang meliputi promosi, demosi dan transfer, penilaian kinerja, pemberian kompensasi, hubungan industrial hingga pemutusan hubungan kerja yang ditujukan bagi peningkatan kontribusi produktif dari sumber daya manusia organisasi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif dan efisien.

Kemudian, secara lebih ringkas, Pattanayak (2002:3) menyatakan: *Human resource management encompasses thoses activities designed to provide, motivate and coordinate the human resources of an organization.*

Pernyataan Pattanayak tersebut memiliki maksud bahwa, manajemen sumber daya manusia meliputi berbagai aktivitas yang di desain untuk memberi kesempatan, memotivasi dan mengkoordinasikan sumber daya manusia dalam suatu organisasi.

Mendukung pernyataan tersebut, Filippo (1982:5) mendefinisikannya sebagai berikut: *Personnel Management is the planning, organizing, directing and*

controlling of procurement, development, compensation, integration, maintance, and separation of human resources to the end that individual, organizational, and societal objectives are accomplished."

Dengan kata lain, Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Filippo adalah: kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan untuk menunjang perbaikan, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan dan pemisahan sumber daya manusia sehingga tujuan akhir baik bagi individu, organisasi dan masyarakat dapat tercapai.

Sedangkan definisi lainnya yang sejalan, dikemukakan oleh Joko Siswanto dalam "Presentasi Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi" (2007), ia menyatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah: Serangkaian keputusan untuk mengelola hubungan ketenagakerjaan (calon pegawai, pegawai dan pensiunan) secara optimal mulai dari rekrutmen, seleksi, penempatan, pemeliharaan (kompensasi & kesejahteraan) dan pengembangan, (karir, pendidikan & pelatihan) serta terminasi, untuk mencapai tujuan organisasi (memelihara dan meningkatkan performansi).

Berdasarkan beberapa definisi tersebut, penulis mendefinisikan dengan keseluruhan kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia secara optimal dengan melakukan berbagai aktivitas yang memotivasi sumber daya manusia tersebut, mulai dari implementasi sistem perencanaan, penyusunan karyawan, pengembangan karyawan, pengelolaan karier, evaluasi kinerja, kompensasi karyawan dan hubungan ketenagakerjaan yang baik yang melibatkan semua keputusan dan praktek manajemen yang mempengaruhi secara langsung sumber daya manusia tersebut dalam usaha meningkatkan kompetensi

sehingga dapat menjadi faktor pendukung terhadap peningkatan efisiensi dan efektivitas organisasi dalam peningkatan kinerja, produktivitas serta pelayanan.

Selanjutnya, Manajemen Sumber Daya Manusia memiliki tujuan tertentu. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia pada prinsipnya adalah untuk mengoptimalkan dukungan sumber daya manusia dalam suatu organisasi dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi dimaksud guna mencapai tujuan.

Tentang tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia, Wether dan Davis (1985:9), mengatakan: *The purpose of human resource management is to improve the productive contribution of people of the organization in an etically and socially responsible way .*

Bahwa tujuan dari Manajemen Sumber Daya Manusia adalah untuk meningkatkan produktivitas pegawai dalam suatu organisasi dengan cara yang etis dan memiliki tanggung jawab sosial.

Selanjutnya, Proses manajemen sumber daya manusia sebagaimana disampaikan oleh Pigors dan Myers, 1961 ([http://www. Kmkp.Ugm. ac.id/MSDM](http://www.Kmkp.Ugm.ac.id/MSDM)), yaitu menekankan pada: *recruitment* (pengadaan), *maintenance* (pemeliharaan) dan *development* (pengembangan).

1. Pengadaan Sumber Daya Manusia.

Recruitment disini diartikan pengadaan, yaitu suatu proses kegiatan mengisi formasi yang lowong, mulai dari perencanaan, pengumuman, pelamaran, penyaringan sampai dengan pengangkatan dan penempatan. Pengadaan yang dimaksud disini lebih luas maknanya, karena pengadaan dapat merupakan salah satu upaya dari pemanfaatan. Jadi pengadaan disini adalah upaya penemuan calon

dari dalam organisasi maupun dari luar untuk mengisi jabatan yang memerlukan SDM yang berkualitas. Jadi bisa berupa *recruitment from outside* dan *recruitment from within*. *Recruitment from within* merupakan bagian dari upaya pemanfaatan SDM yang sudah ada, antara lain melalui pemindahan dengan promosi atau tanpa promosi. Untuk pengadaan pekerja dari luar tahapan seleksi memegang peran penting. Seleksi yang dianjurkan bersifat terbuka (*open competition*) yang didasarkan kepada standar dan mutu yang sifatnya dapat diukur (*measurable*). Pada seleksi pekerja baru maupun perpindahan baik promosi dan tanpa promosi, harus memperhatikan unsur-unsur antara lain; kemampuan, kompetensi, kecakapan, pengetahuan, keterampilan, sikap dan kepribadian.

Tahapan pemanfaatan SDM ini sangat memegang peranan penting, dan merupakan tugas utama dari seorang pimpinan. Suatu hal yang penting disini adalah memanfaatkan SDM atau pekerja secara efisien, atau pemanfaatan SDM secara *optimal*, artinya pekerja dimanfaatkan sebesar-besarnya namun dengan tetap memperhatikan dan mempertimbangkan batas-batas kemungkinan pemanfaatan yang wajar. Orang tidak merasa diperas karena secara wajar pula orang tersebut menikmati kemanafaatannya. Prinsip pemanfaatan SDM yang terbaik adalah *prinsip satisfaction* yaitu tingkat kepuasan yang dirasakan sendiri oleh pekerja yang menjadi pendorong untuk berprestasi lebih tinggi, sehingga makin bermanfaat bagi organisasi dan pihak-pihak lain. Pemanfaatan SDM dapat dilakukan dengan berbagai cara, mulai dari yang paling mudah dan sederhana sampai cara yang paling canggih. Pemanfaatan SDM perlu dimulai dari tahap pengadaan, dengan prinsip *the right man on the right job*.

2. Pemeliharaan Sumber Daya Manusia.

Pemeliharaan atau *maintenance* merupakan tanggung jawab setiap pimpinan. Pemeliharaan SDM yang disertai dengan ganjaran (*reward system*) akan berpengaruh terhadap jalannya organisasi. Tujuan utama dari pemeliharaan adalah untuk membuat orang yang ada dalam organisasi betah dan bertahan, serta dapat berperan secara optimal. Sumber daya manusia yang tidak terpelihara dan merasa tidak memperoleh ganjaran atau imbalan yang wajar, dapat mendorong pekerja tersebut keluar dari organisasi atau bekerja tidak optimal.

Pemeliharaan SDM pada dasarnya untuk memperhatikan dan mempertimbangkan secara seksama hakikat manusianya. Manusia memiliki persamaan disamping perbedaan, manusia mempunyai kepribadian, mempunyai rasa, karya, karsa dan cipta. Manusia mempunyai kepentingan, kebutuhan, keinginan, kehendak dan kemampuan, dan manusia juga mempunyai harga diri. Hal-hal tersebut harus menjadi perhatian pimpinan dalam manajemen SDM. Pemeliharaan SDM perlu diimbangi dengan system ganjaran (*reward system*), baik yang berupa finansial, seperti gaji, tunjangan, maupun yang bersifat material seperti; fasilitas kendaraan, perubahan, pengobatan, dan juga berupa immaterial seperti; kesempatan untuk Pendidikan dan Pelatihan, dan lain-lain. Pemeliharaan dengan sistem ganjaran ini diharapkan dapat membawa pengaruh terhadap tingkat prestasi dan produktitas kerja.

3. Pengembangan Sumber Daya Manusia.

Sumber daya manusia yang ada didalam suatu organisasi perlu pengembangan sampai pada taraf tertentu sesuai dengan perkembangan organisasi. Apabila organisasi ingin berkembang seyogyanya diikuti oleh

pengembangan sumber daya manusia. Pengembangan sumber daya manusia ini dapat dilaksanakan melalui pendidikan dan pelatihan yang berkesinambungan.

Pada prinsipnya, pendidikan dan pelatihan merupakan segala usaha yang bertujuan untuk pengembangan SDM, yaitu pengembangan kemampuan dalam arti sikap dan kepribadian, pengetahuan serta ketrampilan. Pendidikan pada umumnya berkaitan dengan mempersiapkan calon tenaga yang digunakan oleh suatu organisasi, sedangkan pelatihan lebih berkaitan dengan peningkatan kemampuan atau keterampilan pegawai yang sudah menduduki suatu jabatan atau tugas tertentu, dan biasanya dilakukan dalam periode waktu yang lebih pendek dibandingkan dengan pendidikan.

Untuk Pendidikan dan Pelatihan ini, langkah awalnya perlu dilakukan analisis kebutuhan atau *need assessment*, yang menyangkut tiga aspek, yaitu: (1). Analisis organisasi, untuk menjawab pertanyaan: "Bagaimana organisasi melakukan pelatihan bagi pekerjaannya", (2). Analisis pekerjaan, dengan pertanyaan: " Apa yang harus diajarkan atau dilatihkan agar pekerja mampu melaksanakan tugas atau pekerjaannya" dan (3). Analisis pribadi, menekankan "Siapa membutuhkan pendidikan dan pelatihan apa". Hasil analisis ketiga aspek tersebut dapat memberikan gambaran tingkat kemampuan atau kinerja pegawai yang ada di organisasi tersebut. (<http://www.Kmkp.Ugm.ac.id/MSDM>).

Berdasarkan keseluruhan uraian dimaksud, dapat dipahami bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting dan menentukan terhadap keberhasilan suatu organisasi dalam menampilkan kinerja guna pencapaian tujuan. Semua tahapan kegiatan dalam manajemen sumber daya manusia dimaksud, mulai dari pengadaan, pemeliharaan, serta pengembangan

adalah merupakan kegiatan yang berkaitan dan harus dilaksanakan secara berkesinambungan. Selanjutnya, pendidikan dan pelatihan yang merupakan bagian dari pengembangan sumber daya manusia juga merupakan hal yang esensial yang harus dilakukan, karena pelaksanaan pendidikan dan pelatihan bermanfaat bagi peningkatan kompetensi serta kinerja pegawai.

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kompetensi pegawai telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Penelitian dilakukan oleh Helena (2009) yang melakukan penelitian tentang Hubungan Pendidikan Dan Pelatihan Dengan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil di Bidang Pelayanan Publik (Studi Pada Pelaksanaan Pendidikan Dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV Angkatan V Tahun 2008 di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Aceh Tamiang). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Terdapat hubungan yang positif, kuat, dan signifikan, antara Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV (Diklat PIM Tk. IV) dengan Kompetensi PNS di Bidang Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Aceh Tamiang.

Penelitian lain dilakukan oleh Kunartinah dan Sukoco (2010) dengan judul Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan, Pembelajaran Organisasi Terhadap Kinerja dengan Kompetensi sebagai Mediasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kompetensi pegawai.

Penelitian dilakukan oleh Sutiyono (2010) dengan judul Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Berbasis Kompetensi (*Competence Base Education and Training*) dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Petugas Satuan Polisi Pamong

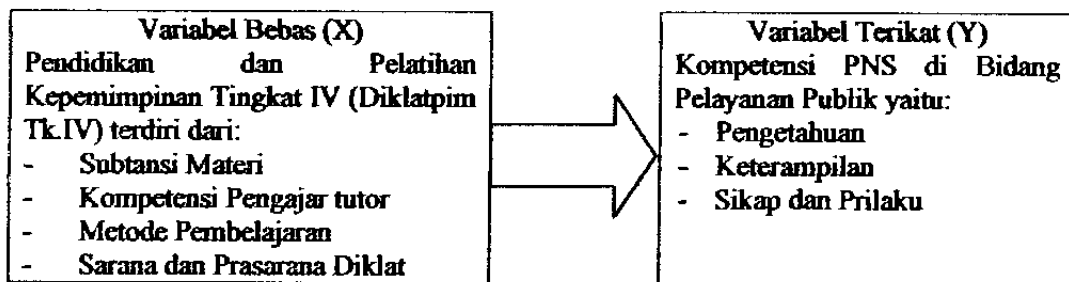
Praja (*Studi Experimen* pada Satuan Polisi Pamong Praja Pemerintah Daerah Khusus Ibukota Jakarta). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) motivasi kerja mempengaruhi kinerja petugas Satpol PP (2) bentuk Pelatihan CBET mempengaruhi kinerja petugas Satpol PP. Ini berarti perbedaan bentuk Pelatihan dalam CBET menentukan variasi atau keberagaman kinerja petugas Satpol PP; (3) interaksi antara model pelatihan dan motivasi kerja menentukan variasi atau keberagaman kinerja petugas Satpol PP; (4) terdapat perbedaan antara Kinerja Petugas Satpol PP yang diberi model pelatihan CBET dan memiliki motivasi kerja tinggi adalah lebih tinggi dari pada kinerja petugas satpol PP yang diberi model pelatihan konvensional dan memiliki motivasi kerja tinggi.

2.5 Kerangka Pemikiran

Secara ringkas berdasarkan teori-teori yang dikemukakan, dalam suatu organisasi baik pada organisasi swasta maupun publik, pendidikan dan pelatihan adalah bagian penting yang harus menjadi fokus dalam manajemen sumber daya manusia, dimana pendidikan dan pelatihan diperlukan untuk meningkatkan kualitas pegawai yang diarahkan dalam upaya peningkatan kompetensi, baik dari segi pengetahuan, keterampilan serta sikap dan perilaku, sehingga dapat bekerja secara maksimal untuk mencapai tujuan individu dan organisasi secara efisien dan efektif, karena pada dasarnya, manusialah faktor penggerak utama dan penentu bagi keberhasilan suatu organisasi.

Dalam kaitannya dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara, maka Pegawai Negeri Sipil sebagai aparatur Negara dan abdi masyarakat, tentunya harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada

masyarakat, untuk itu dibutuhkan sumber daya aparatur yang memiliki kualitas kompetensi yang baik.



Gambar 1.
Kerangka Pemikiran

2.6 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah pernyataan atas dugaan yang bersifat sementara terhadap suatu masalah penulisan yang kebenarannya masih lemah (belum tentu kebenarannya) sehingga harus diuji secara empiris (Purwanto dan Sulisyastuti 2007:1370). Selanjutnya Sugiyono (2012:96) menyatakan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan.

Hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

“Terdapat hubungan antara Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV (Diklatpim Tk.IV) dengan kompetensi PNS di bidang pelayanan publik”.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode/desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dan kualitatif. Menurut Sugiyono (2012:14), penelitian kuantitatif adalah merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positifisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat dan gambar (Sugiyono, 2007:14). Data kualitatif dalam penelitian ini adalah sumber struktur organisasi, dan penjelasan/gambaran umum tentang instansi.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif karena bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi obyek penelitian itu (Bungin, 2001:48). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif.

3.2 Populasi dan Sampel

Menurut Bungin (2001:101) populasi penelitian adalah merupakan keseluruhan dari obyek penelitian yang berupa manusia, hewan, tumbuh-

tumbuhan, gejala, udara, nilai, peristiwa, sikap hidup dan sebagainya sehingga obyek-obyek ini menjadi dasar sumber data penelitian.

Meskipun di Kabupaten Tebo telah melaksanakan Diklatpim Tingkat IV sejak tahun 2005, dimana setiap tahun dilakukan untuk satu angkatan dengan jumlah 30 peserta, yang artinya total jumlah peserta Diklatpim Tingkat IV yang telah dilaksanakan di Kabupaten Tebo sejak tahun 2005 sampai dengan tahun 2012 adalah sejumlah 240 PNS, sedangkan jumlah peserta yang lulus mengikuti Diklatpim Tingkat IV tersebut (alumni Diklatpim Tingkat IV) adalah sejumlah 240 orang, tetapi dalam hal ini, penulis tidak menjadikan ke semua alumni dimaksud sebagai populasi.

Berdasarkan konsep populasi yang telah dikemukakan oleh Bungin di atas, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah PNS yang telah mengikuti Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV dan Tingkat V, yang diselenggarakan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tebo pada tahun 2010 sampai dengan tahun 2012, sejumlah 30 orang. Karena jumlah peserta diklat tersebut tidak sampai seratus orang, kesemuanya dijadikan sebagai sampel penelitian. Pemilihan data penelitian yang dikhususkan pada peserta Diklatpim Tingkat IV tahun 2010 sampai dengan tahun 2012 di lingkungan pemerintah Kabupaten Tebo penulis lakukan dengan pertimbangan sebagai berikut :

1. Diklatpim Tingkat IV yang baru dilaksanakan di Kabupaten Tebo adalah Diklatpim Tingkat IV tahun 2010 sampai dengan tahun 2012.
2. Adanya keterbatasan penulis baik dari segi tenaga, waktu dan biaya. Selain itu, dasar pertimbangan penulis lainnya adalah, bahwa pembatasan pada peserta Diklatpim TK.IV tahun 2010 sampai dengan tahun 2012 perlu

dilakukan, karena penulis juga melakukan wawancara terhadap user (pimpinan) peserta diklat dimaksud, yang penulis anggap dapat menangkap perubahan yang terjadi pada bawahannya setelah mengikuti Diklat, hal ini perlu untuk mendukung data kuantitatif, guna mengetahui ada atau tidaknya perubahan yang terjadi pada peserta Diklatpim Tingkat IV dari segi kompetensi di bidang pelayanan publik, setelah mereka mengikuti Diklat.

Sementara itu, wawancara sulit dilakukan apabila kuesioner disebarakan pada seluruh PNS yang telah mengikuti Diklatpim Tingkat IV sejak tahun 2005 karena telah berlalu sekian lama, tentu sudah banyak peserta diklat serta pimpinan yang bersangkutan yang telah mutasi, sehingga datanya tidak akan mewakili tujuan penelitian.

Pada prinsipnya, karena keterbatasan waktu, maka penulis tidak melakukan wawancara pada pimpinan peserta diklat dimaksud, tetapi wawancara dilaksanakan terhadap pimpinan peserta diklat yang bidang tugasnya lebih dekat kaitannya dan langsung bersentuhan dengan kegiatan pelayanan publik.

Berdasarkan data yang penulis peroleh, peserta alumni Diklatpim Tingkat IV tahun 2010 sampai dengan 2012 di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tebo sebagai sampel adalah sejumlah 30 orang, yang terdiri dari berbagai unit kerja, sebagai berikut : Sekretariat Daerah 4 orang, Dinas PU 2 orang, Dinas PPKAD 1 orang, Kantor Camat 2 orang, Inspektorat 3 orang, Dinas Pengelolaan pasar dan Kebersihan 5 orang, Dinas Perhubungan dan Kominfo 2 orang, Dinas Pertanian Tanaman Pangan 2 orang, Dinas Dukcapil 3 orang, Dinas kesehatan 1 orang, RSUD 3 orang dan badan P3KP 1 orang.

Berdasarkan data tersebut, penulis menentukan beberapa pimpinan responden yang diwawancara untuk melakukan kroscek data dalam pemilihan user untuk wawancara, penulis lakukan penarikan sampel dengan tehnik purposif sampling yaitu pengambilan sampel berdasarkan keperluan penelitian, artinya setiap individu yang diambil dari populasi dipilih dengan berdasarkan pertimbangan tertentu (Purwanto dan Sulistiyastuti, 2007:47).

Wawancara pada pimpinan peserta Diklat ini dilakukan dengan pertimbangan untuk memperoleh data yang lebih akurat, serta untuk mengetahui bagaimana penerapan hasil Diklatpim Tingkat IV oleh peserta Diklat dan pengaruh faktor lain terhadap kompetensi PNS alumni Diklatpim Tingkat IV tahun 2010 sampai dengan tahun 2012 di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tebo di bidang pelayanan publik. Jumlah pimpinan peserta Diklat yang menjadi informan wawancara adalah sebanyak 7 orang yang terdiri dari unit-unit kerja sebagai berikut :

Tabel 3.1
Informan Penelitian Pimpinan Peserta Diklat yang Diwawancara

No	Instansi	Jumlah Informan
1	Sekretariat Daerah	1 orang
2	Dinas PPKAD	1 orang
3	Kantor Camat	2 orang
4	Dinas Perhubungan dan Kominfo	1 orang
5	Dinas Dukcapil	1 orang
6	Badan P3KP	1 orang
Jumlah		7 orang

3.3 Instrumen Penelitian

Instrumen pengumpulan data yang digunakan sesuai dengan tujuan penelitian ini menggunakan kuesioner/angket dan pedoman wawancara.

1. Kuesioner/Angket

Kuesioner/angket digunakan untuk mengambil data variabel bebas (pendidikan dan pelatihan kepemimpinan tingkat IV) dan variabel terikat (kompetensi pegawai di bidang pelayanan publik) yang disebarakan kepada pegawai yang mengikuti Diklatpim TK. IV periode tahun 2010 – 2012.

2. Pedoman Wawancara

Peneliti menggunakan teknik ini untuk mendapatkan data yang diinginkan untuk mengetahui bagaimana penerapan hasil Diklatpim Tingkat IV oleh peserta Diklat dan pengaruh faktor lain terhadap kompetensi PNS alumni Diklatpim Tingkat IV tahun 2010 sampai dengan tahun 2012 di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tebo di bidang pelayanan publik. Informasi didapat dengan mengadakan wawancara terhadap pimpinan unit kerja peserta Diklatpim Tingkat IV tahun 2010 sampai dengan tahun 2012 di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tebo.

3.4 Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

1. Penyebaran angket atau kuesioner yang berisi daftar pertanyaan tentang permasalahan yang akan diteliti.
2. Wawancara yaitu memperoleh keterangan, pendirian, pendapat, secara lisan dari seseorang (yang lazim disebut responden) dengan berbicara langsung dengan orang tersebut (Bungin, 2007:69).
3. Studi dokumentasi/pengumpulan data dalam bentuk dokumen tertulis, data yang dimaksud bisa merupakan undang-undang, peraturan, hasil studi riset,

pernyataan, teori yang relevan, serta bahan lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

4. Pencarian bahan-bahan yang relevan dengan masalah yang diteliti melalui media internet.

3.5 Definisi Operasional

Definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV (X)

Menurut Peraturan Menteri Negara Aparatur Negara Nomor 66 Tahun 2005 tentang Jabatan Fungsional Widyaiswara dan Angka Kreditnya dimaksud pendidikan yaitu segala usaha yang bertujuan mengembangkan sikap dan kepribadian, pengetahuan dan keterampilan, sedangkan pelatihan yaitu proses pembelajaran yang lebih menekankan pada praktek dari pada teori yang dilakukan seseorang atau kelompok dengan menggunakan pendekatan pelatihan untuk orang dewasa dan bertujuan meningkatkan kemampuan dalam satu atau beberapa jenis keterampilan tertentu. Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disebut Diklat PNS adalah proses penyelenggaraan belajar mengajar dalam rangka meningkatkan kemampuan PNS.

2. Kompetensi Pegawai Negeri Sipil di Bidang Pelayanan Publik (Y)

Kompetensi di bidang pelayanan publik adalah kemampuan individu atau seseorang dalam hal ini PNS yang dapat terwujud dalam bentuk pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap perilaku serta yang secara nyata dapat terlihat dalam pelaksanaan tugas-tugasnya dalam melayani publik/ masyarakat, dalam rangka memenuhi kebutuhannya akan barang dan jasa dan bahwa aktivitas pelayanan

tersebut, harus dilakukan oleh pegawai dimaksud, dengan penuh rasa tanggung jawab dan melaksanakan prinsip pelayanan prima.

Secara keseluruhan definisi operasional variabel penelitian yaitu sebagai berikut :

Tabel 3.2
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Indikator	Nomor Item
1.	Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV (X)	a. Substansi materi; b. Kompetensi pengajar/tutor; c. Metode pembelajaran; d. Sarana dan prasarana diklat;	1 – 7 8 – 12 13 – 17 18 – 19
2.	Kompetensi Pegawai Negeri Sipil di Bidang Pelayanan Publik (Y)	a. Pengetahuan b. Keterampilan c. Sikap dan perilaku	1 - 4 5 - 11 12 - 18

3.6 Metode Analisis Data

Berdasarkan hasil kuesioner angket yang dikumpulkan, maka hasil kuesioner tersebut disusun dengan menggunakan skala Likert, dimana tiap pertanyaan diberi skor jawaban 1, 2, 3, 4 dan 5, skor tertinggi tiap jawaban adalah 5 dan skor terendah adalah 1.

Sugiyono (2012:134) mengemukakan bahwa skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial, itu telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat beberapa pernyataan atau pertanyaan setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari positif sampai sangat negatif.

3.5.1 Pengujian Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yaitu beberapa kuesioner, perlu dilakukan pengujian sehingga kuesioner tersebut dapat mewakili variabel penelitian yang diukur.

1. Uji Validitas

Singarimbun (1999:32) menyatakan bahwa konsep validitas adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran itu mengukur apa yang ingin diukur seperti yang diuraikan pengujian validitas dilakukan dengan analisis butir. Untuk menguji pada setiap butir, maka skor yang ada pada butir yang dimaksud dikorelsiksn dengan skor secara keseluruhan.

Dengan penelitian ini, uji validitas dilaksanakan dengan dua cara yaitu validitas isi dan validitas kuntruksi. Validitas isi dilakukan dengan mengkusultasikan daftar pertanyaan kepada dosen pembimbing yang mengetahui masalah yang sedang diteliti Untuk menentukan tingkat validitas, peneliti menggunakan bantuan program *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) *Versi* 17.00. Hasil korelasi dibandingkan dengan angka kritis tabel korelasi untuk *degree of freedom* (df) = n , dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Dasar pengambilan keputusan diambil, jika nilai hasil uji validitas lebih besar dari angka kritis tabel korelasi, maka item pertanyaan tersebut dikatakan valid.

a. Hasil Uji Validitas Kuesioner Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tk IV

Hasil uji validitas instrumen kuesioner pendidikan dan pelatihan kepemimpinan Tk IV selengkapnya disajikan dalam lampiran 3. Berikut ini rangkuman hasil uji validitas instrumen kuesioner pendidikan dan pelatihan kepemimpinan Tk IV:

Tabel 3.2
Rangkuman Hasil Uji Validitas Kuesioner Pendidikan dan Pelatihan
Kepemimpinan Tk IV

No Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Validitas
1	0,720	0,632	Valid
2	0,731	0,632	Valid
3	0,731	0,632	Valid
4	0,611	0,632	Tidak Valid
5	0,642	0,632	Valid
6	0,800	0,632	Valid
7	0,732	0,632	Valid
8	0,771	0,632	Valid
9	0,843	0,632	Valid
10	0,676	0,632	Valid
11	0,872	0,632	Valid
12	0,779	0,632	Valid
13	0,882	0,632	Valid
14	0,291	0,632	Tidak Valid
15	0,917	0,632	Valid
16	0,743	0,632	Valid
17	0,917	0,632	Valid
18	0,757	0,632	Valid
19	0,662	0,632	Valid

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan hasil uji validitas, setiap item pertanyaan yang valid mempunyai korelasi yang tinggi dengan jumlah total skor seluruh item pertanyaan, dimana nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $\alpha = 0,05$ dan $N = 10$ yaitu 0,632. Berdasarkan hasil uji validitas, dari 19 butir pertanyaan kuesioner, terdapat sebanyak 2 item dinyatakan tidak valid, sedangkan sisanya sebanyak 17 item dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data pendidikan dan pelatihan kepemimpinan Tk IV.

b. Hasil Uji Validitas Kuesioner Kompetensi Pegawai di Bidang Pelayanan Publik

Hasil uji validitas instrumen kuesioner kompetensi pegawai di bidang pelayanan publik selengkapnya disajikan dalam lampiran 3. Berikut ini rangkuman hasil uji validitas instrumen kompetensi pegawai di bidang pelayanan publik :

Tabel 3.3
Rangkuman Hasil Uji Validitas Kuesioner
Kompetensi Pegawai di Bidang Pelayanan Publik

Nomor Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Validitas
1	0,867	0,632	Valid
2	0,869	0,632	Valid
3	0,693	0,632	Valid
4	0,835	0,632	Valid
5	0,794	0,632	Valid
6	0,726	0,632	Valid
7	0,794	0,632	Valid
8	0,875	0,632	Valid
9	0,908	0,632	Valid
10	0,248	0,632	Tidak Valid
11	0,762	0,632	Valid
12	0,734	0,632	Valid
13	0,762	0,632	Valid
14	0,763	0,632	Valid
15	0,648	0,632	Valid
16	0,679	0,632	Valid
17	0,708	0,632	Valid
18	0,938	0,632	Valid

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan hasil uji validitas, setiap item pertanyaan yang valid mempunyai korelasi yang tinggi dengan jumlah total skor seluruh item pertanyaan, dimana nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $\alpha = 0,05$ dan $N = 10$ yaitu 0,632. Dari hasil uji validitas ditemukan bahwa 1 item pertanyaan dinyatakan tidak valid dan tidak bisa digunakan sebagai alat pengumpul data variabel kompetensi pegawai di bidang pelayanan publik, sedangkan sisanya sebanyak 17 item dinyatakan valid dan bisa dipergunakan sebagai sebagai alat pengumpulan data kompetensi pegawai di bidang pelayanan publik.

2. Uji Reliabilitas

Apabila suatu alat pengukuran dinyatakan valid, maka tahap selanjutnya adalah uji reliabilitas dari alat. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang (Priyatno, 2008:25). Dalam

penelitian ini menggunakan metode *Alpha (Cronbach's)* karena metode Alpha sangat cocok digunakan pada skor berbentuk skala.

Nilai koefisien *alpha* dibandingkan dengan angka kritis tabel korelasi pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$. Dasar pengambilan keputusan diambil, jika nilai hasil uji reliabilitas lebih besar dari angka kritis tabel korelasi, maka instrumen yang digunakan tersebut dikatakan reliabel (Arikunto, 2002: 177).

Perhitungan uji reliabilitas kuesioner pendidikan dan pelatihan kepemimpinan Tk IV dan kompetensi pegawai di bidang pelayanan publik selengkapnya disajikan dalam lampiran 2. Adapun rangkuman hasil uji reliabilitas kuesioner pendidikan dan pelatihan kepemimpinan Tk IV dan kompetensi pegawai di bidang pelayanan publik adalah sebagai berikut:

Tabel 3.5
Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Alpha	Tabel	Reliabilitas
Pendidikan dan pelatihan kepemimpinan Tk IV	0,952	0,632	Reliabel
Kompetensi pegawai di bidang pelayanan publik	0,952	0,632	Reliabel

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, diperoleh harga koefisien *alpha* variabel pendidikan dan pelatihan kepemimpinan Tk IV sebesar 0,952, lebih besar dari harga *r* dalam tabel *r* produk momen dengan $\alpha = 0,05$ dan $N = 10$ yaitu 0,632. Hal ini berarti bahwa instrumen kuesioner dinyatakan reliabel sehingga dapat digunakan sebagai alat ukur yang baik untuk memperoleh data variabel pendidikan dan pelatihan kepemimpinan Tk IV.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, diperoleh harga koefisien *alpha* variabel kompetensi pegawai di bidang pelayanan publik sebesar 0,952, lebih besar dari harga *r* dalam tabel *r* produk momen dengan $\alpha = 0,05$ dan $N = 10$ yaitu 0,632. Hal

ini berarti bahwa instrumen kuesioner dinyatakan reliabel sehingga dapat digunakan sebagai alat ukur yang baik untuk memperoleh data variabel kompetensi pegawai di bidang pelayanan publik.

3.5.2 Analisis Korelasi Rank Sperman

Nilai koefisien korelasi rank sperman yang diperoleh, dapat dianalisis untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antar variabel Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV (Diklatpim.Tingkat IV) dengan variabel kompetensi PNS di bidang pelayanan publik. Dengan mengetahui ada tidaknya hubungan tersebut, maka kita akan dapat mengetahui bagaimana hubungan itu, apakah hubungan dimaksud memiliki sifat yang positif atau negatif, serta kuat lemahnya hubungan tersebut.

Selanjutnya rumus korelasi rank sperman adalah sebagai berikut:

$$R = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n-1)}$$

Dimana ; r = Kofesien korelasi

D = Selisih rangking

N = jumlah data

Menurut Suwarno (2006:107), korelasi rank sperman digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara 2 variabel, yaitu variabel bebas dan variabel tergantung yang berskala ordinal (non parametrik), jika korelasi menghasilkan positif (+) maka hubungan variabel bersifat searah, jika korelasi bersifat megatif (-) maka hubungan kedua variabel bersifat tidak searah, angka korelasi berkisar 0 s/d 1.

Besar kecilnya angka korelasi menentukan kuat atau lemahnya hubungan kedua variabel. Menurut Sugiyono (2012:257) pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut:

Tabel 3.5
Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat rendah
0,200-0,399	Rendah
0,400-0,599	Sedang
0,600-0,799	Kuat
0,800-1,000	Sangat kuat

Sumber: Sugiyono (2012.257)

Jadi berdasarkan ketentuan tersebut, setelah dilakukan pengolahan data dengan program SPSS, akan diketahui ada atau tidaknya hubungan antara variabel Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV (Diklatpim TK,IV) dengan kompetensi PNS di bidang pelayanan publik, serta kuat lemahnya hubungan dimaksud.

3.5.3 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis menggunakan uji t pada analisis korelasi produk moment dilakukan dengan menentukan nilai t_{hitung} dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$t = \sqrt{\frac{r^2(n-1)}{1-r^2}}$$

Hasil perhitungan (t_{hitung}) dibandingkan dengan nilai t_{tabel} pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan (df) = $n - 1$. Kriteria pengujian hipotesis yaitu sebagai berikut:

- H_0 ditolak, H_a diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 0,05$, yang berarti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pendidikan dan pelatihan

kepemimpinan Tk IV dengan kompetensi pegawai di bidang pelayanan publik.

- H_0 diterima, H_a ditolak jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 0,05$ yang berarti bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pendidikan dan pelatihan kepemimpinan Tk IV dengan kompetensi pegawai di bidang pelayanan publik.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kabupaten Tebo

Sejak tahun 2010 Kabupaten Tebo terdiri dari 12 Kecamatan dan 106 desa/kelurahan, terdiri dari 101 desa dan 5 kelurahan yaitu Kelurahan Muara Tebo, Tebing Tinggi, Wirotho Agung, Sungai Bengkal, dan Pulau Temiang. Seluruh desa/kelurahan di Kabupaten Tebo merupakan desa swadaya. Kecamatan di Kabupaten Tebo adalah :

Tabel 4.1
Distribusi Wilayah Kabupaten Tebo

No.	Nama Kecamatan	Jumlah Desa	Jumlah Kelurahan
1.	Kecamatan Tebo Ilir	10	1
2.	Kecamatan Muara Tabir	7	-
3.	Kecamatan Tebo Tengah	10	2
4.	Kecamatan	12	-
5.	Kecamatan Tengah Ilir	5	-
6.	Kecamatan Rimbo Bujang	7	1
7.	Kecamatan Rimbo Ulu	6	-
8.	Kecamatan Rimbo Ilir	9	-
9.	Kecamatan Tebo Ulu	12	1
10.	Kecamatan VII Koto	10	-
11.	Kecamatan Serai Serumpun	8	-
12.	Kecamatan VII Koto Ilir	6	-
Jumlah		101	5

Jumlah Pegawai Negeri Sipil di lingkungan PEMDA Kabupaten Tebo tahun 2011 sebanyak 4.749 orang, atau bertambah 120 orang dari tahun 2010. Sebagian besar PNS di Kabupaten Tebo adalah guru yaitu 2.821 orang Jumlah tenaga honorer dan musiman di lingkungan pemda Kabupaten Tebo tahun 2011 adalah 113 orang, berkurang 51 orang dari tahun sebelumnya.

Untuk menjalankan roda pemerintahan dan untuk melayani kebutuhan publik di Kabupaten Tebo terdapat 4.768 orang Pegawai Negeri Sipil, dengan jumlah unit kerja sebanyak 3 (tiga) sekretariat, 14 (empat belas) dinas, 5 (lima) badan, 6 (enam) kantor, 1 (satu) inspektorat dan 1 (satu) RSUD. Kemudian jumlah eselonering yang telah diisi pada masing-masing unit kerja tersebut adalah sebagai berikut: eselon II sejumlah 20 orang, eselon III sejumlah 131 orang, dan eselon IV sejumlah 261 orang.

Jumlah unit kerja atau perangkat daerah tersebut sedang diupayakan agar dapat memenuhi ketentuan pada Peraturan Pemerintah nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, dimana pada peraturan pemerintah tersebut memberikan kesempatan pada daerah untuk mengembangkan kualitas perangkat daerahnya secara optimal sesuai dengan kemampuan masing-masing daerah dan dukungan sumber daya manusianya, dengan tujuan untuk mendekatkan pembangunan dan pelayanan publik kepada masyarakat supaya lebih terjangkau.

Sebagai sebuah kabupaten baru yang berusia 12 tahun secara legalitas formal, dan 11 tahun secara legalitas operasional, dalam pelaksanaan pembangunan daerahnya membutuhkan usaha yang optimal untuk memajukan daerah, apalagi dengan pemberlakuan Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah memberikan kewenangan kepada daerah untuk mengurus rumah tangganya sendiri secara lebih otonom mandiri dan bertanggung jawab.

4.2 Deskripsi Data Hasil Penelitian

4.2.1 Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tk IV

Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan (Diklatpim) merupakan Diklat untuk memenuhi atau meningkatkan kompetensi yang akan menduduki atau telah mengikuti jabatan struktural. Diklat kepemimpinan adalah Diklat yang memberikan wawasan, pengetahuan, keterampilan, keahlian, sikap dan perilaku dalam bidang kepemimpinan aparatur sehingga mencapai persyaratan kompetensi kepemimpinan dalam jenjang jabatan struktural tertentu (Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara, Nomor 193/XIII/10/6/2001).

Pejabat struktural eselon IV mempunyai peranan yang menentukan dalam mengelola prakondisi tersebut, terutama dalam mempengaruhi dan mengajak dunia usaha dan masyarakat untuk bersinergi dalam mengimplementasikan kebijakan-kebijakan pada sektor yang menjadi tanggungjawab instansinya. Untuk memainkan peranan tersebut, diperlukan pejabat struktural eselon IV yang selain berwawasan global dan nasional, juga mampu menjabarkan arah, strategi kebijakan dan program instansi ke dalam kegiatan, serta mampu mensinergikan seluruh *stakeholder* stratejik untuk melaksanakan kegiatan tersebut (Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 9 Tahun 2011).

Untuk dapat membentuk sosok pejabat struktural eselon IV seperti tersebut di atas, perlu dilaksanakan pembinaan melalui jalur pendidikan dan pelatihan (Diklat). Salah satu jenis Diklat yang diperlukan dalam pembentukan kompetensi kepemimpinan bagi pejabat struktural tersebut adalah Diklat Kepemimpinan (Diklatpim) Tingkat IV (Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 9 Tahun 2011).

4.2.1.1 Tujuan Diklatpim Tingkat IV

Menurut Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV (Diklatpim Tingkat IV) diselenggarakan dengan tujuan agar peserta dapat meningkatkan (Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 9 Tahun 2011) :

1. Kualitas karakter kepemimpinan yang diindikasikan dengan kemampuan pengelolaan kualitas diri khususnya pada kemampuan berintegritas dan beretika sesuai dengan nilai sosial, budaya, etika profesi dan norma-norma organisasi;
2. Kualitas kemampuan manajemen stratejik, manajerial dan pemberdayaan yang ditandai dengan kemampuan dalam menjabarkan visi, misi, dan program organisasi ke dalam kegiatan unit organisasinya dan memimpin keberhasilan pelaksanaannya;
3. Kemampuan mensinergikan kualitas karakter kepemimpinan dan kemampuan manajemen stratejik, manajerial serta pemberdayaan secara padu dalam merumuskan dan menetapkan kegiatan unit organisasi serta memimpin pelaksanaannya.

Sesuai dengan ketentuan dalam PP Nomor 101 Tahun 2000, Diklatpim IV bertujuan:

1. Meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan sikap untuk dapat melaksanakan tugas jabatan struktural eselon IV secara profesional dengan dilandasi kepribadian dan etika PNS sesuai dengan kebutuhan instansi.

2. Menciptakan aparatur yang mampu berperan sebagai pembaharu dan perekat persatuan dan kesatuan bangsa.
3. Memantapkan sikap dan semangat pengabdian yang berorientasi pada pelayanan, pengayoman, dan pemberdayaan masyarakat.
4. Menciptakan kesamaan visi dan dinamika pola pikir dalam melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan demi terwujudnya pemerintahan yang baik

4.2.1.2 Sasaran Penyelenggaraan Diklatpim Tingkat IV

Menurut Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV, sasaran penyelenggaraan Diklatpim Tingkat IV adalah terwujudnya pejabat struktural eselon IV yang memenuhi standar kompetensi jabatannya. Kompetensi dimaksud yaitu kemampuan mempengaruhi dan mengajak seluruh *stakeholder* strategis dan jajarannya melalui kompetensi Kepemimpinan Operasional, yaitu kemampuan mensinergikan kualitas karakter kepemimpinan dan kemampuan manajemen strategis, manajerial serta pemberdayaan secara padu dalam merumuskan dan menetapkan kegiatan organisasi serta memimpin pelaksanaannya (Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 9 Tahun 2011).

4.2.1.3 Struktur Kurikulum

Guna mencapai kompetensi kepemimpinan yang dipersyaratkan, struktur kurikulum Diklatpim terbagi atas empat agenda pembelajaran yaitu agenda integritas dan etika, agenda manajemen strategis, agenda kemampuan manajerial, agenda pemberdayaan dan aktualisasi. Penjabaran keempat agenda ini dan

aktualisasi adalah sebagai berikut (Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 9 Tahun 2011):

a. **Agenda Integritas dan Etika**

Agenda ini diarahkan pada pengembangan sikap perilaku sesuai dengan peraturan perundangan dan kemampuan untuk taat pada nilai-nilai, norma, moralitas dan bertanggungjawab dalam pelaksanaan tugas;

b. **Agenda Manajemen Strategik**

Agenda ini diarahkan pada pengembangan kemampuan berinovasi dalam pelaksanaan tugas;

c. **Agenda Kemampuan Manajerial**

Agenda ini diarahkan pada efektifitas dan efisiensi pelaksanaan kegiatan-kegiatan instansinya;

d. **Agenda Pemberdayaan**

Agenda ini diarahkan pada pengembangan kemampuan mengoptimalkan seluruh potensi sumber daya internal dan eksternal organisasi dalam pelaksanaan tugas;

e. **Aktualisasi**

Aktualisasi diarahkan pada penguatan kompetensi kepemimpinan operasional.

4.2.1.4 Peserta Diklatpim Tingkat IV

Menurut Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor: 193/13/10/6/2001 tentang Pedoman Umum Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil bahwa peserta Diklat adalah PNS yang ditugaskan/ditetapkan oleh pimpinan instansi atau pejabat pembina kepegawaian

untuk mengikuti Diklat dalam rangka meningkatkan kompetensi dan/atau memenuhi kompetensi jabatan yang dipersyaratkan.

1. Persyaratan

Persyaratan peserta Diklatpim Tingkat IV yaitu sebagai berikut (Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 9 Tahun 2011):

- a. memiliki potensi untuk dikembangkan yang dibuktikan dengan dokumen yang sesuai;
- b. telah memiliki kompetensi teknis sesuai dengan bidang jabatan struktural yang akan diduduki, dibuktikan dengan dokumen yang sesuai;
- c. pangkat/Golongan minimal Penata Muda Tk. I - IV/b;
- d. mampu berkomunikasi dengan bahasa Inggris yang dibuktikan dengan sertifikat *Educational Testing Service Test of English for International Communication* (ETS TOEIC) dengan skor minimal 400 atau *Internet Based Test of English as a Foreign Language* (IBT TOEFL) dengan skor minimal 30, atau *International English Language Testing System* (IELTS) dengan skor minimal 4, atau Lembaga Administrasi Negara *English Communication Skills for Civil Service Test* (LAN ECSCS Test) dengan skor minimal 65;
- e. bagi peserta yang belum menduduki jabatan struktural eselon IV, direkomendasikan oleh Baperjakat instansi untuk menduduki jabatan struktural eselon IV.

2. Pencalonan dan Penetapan

Mekanisme pencalonan dan penetapan peserta Diklatpim Tingkat IV diatur sebagai berikut (Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 9 Tahun 2011):

- a. Calon Peserta Diklatpim Tingkat IV telah diseleksi oleh Tim Seleksi Peserta Diklat Instansi (TSPDI), dan dicalonkan oleh Pejabat Pembina Kepegawaian;
- b. Pejabat Pembina Kepegawaian menyampaikan Calon Peserta Diklatpim Tingkat IV kepada Kepala Lembaga Diklat Pemerintah Terakreditasi;
- c. Kepala Lembaga Diklat Pemerintah Terakreditasi menetapkan Peserta Diklatpim Tingkat IV dalam Surat Keputusan.

3. Penugasan

Penugasan Peserta Diklatpim Tingkat IV dilaksanakan oleh pejabat yang berwenang di instansinya masing-masing dengan mempertimbangkan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 9 Tahun 2011):

- a. Peserta dari instansi pusat ditugaskan oleh Sekretaris Jenderal/Sekretaris Menteri/Sekretaris Utama;
- b. Peserta dari Pemerintah Provinsi ditugaskan oleh Sekretaris Provinsi;
- c. Peserta dari kabupaten dan kota ditugaskan oleh Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota setelah berkoordinasi dengan Gubernur.

4. Jumlah

Jumlah peserta Diklatpim Tingkat IV maksimal 40 orang per angkatan dengan minimal 50% peserta berasal dari Instansi Lembaga Penyelenggara

Diklat bersangkutan (Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 9 Tahun 2011).

4.2.1.5 Metode Diklatpim Tingkat IV

Menurut Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor: 193/13/10/6/2001, metode Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) menggunakan cara pembelajaran orang dewasa serta disesuaikan dengan perkembangan ilmu dan teknologi yang menggambarkan (Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor: 193/13/10/6/2001):

- a. Kebutuhan praktis dan pengembangan diri peserta
- b. Interaktif antara peserta dengan widyaiswara dan antar peserta
- c. Suasana belajar orang dewasa yang menyenangkan, dinamis dan fleksibel

Selanjutnya, menurut Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor: 193/XIII/10/6/2001, metode diklat yang diterapkan dalam kegiatan pembelajaran yaitu sebagai berikut:

1. Caeramah
2. Diskusi
3. Praktek/latihan
4. Studi banding
5. Studi kasus
6. Simulasi
7. Bermain peran
8. Belajar dengan menggunakan media

4.2.1.6 Gambaran Hasil Penelitian Variabel Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV

Pendidikan dan pelatihan kepemimpinan pada penelitian ini diukur dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan pada responden pegawai yang pernah mengikuti kegiatan tersebut pada periode tahun 2010 – 2012. Kuesioner menggunakan 4 indikator yaitu substansi materi, kompetensi pengajar/tutor, metode pembelajaran, dan sarana dan prasarana diklat. Hasil penelitian mengenai persepsi responden terhadap Diklatpim Tingkat IV yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.2
Persepsi Responden Mengenai Diklatpim Tingkat IV

No	Indikator	No Item	Jawaban					Jumlah Skor	%	Kriteria
			5	4	3	2	1			
1	Substansi Materi	1	12	13	4	1	0	126	84.00	Sangat Tinggi
		2	8	15	6	1	0	120	80.00	Tinggi
		3	8	15	6	1	0	120	80.00	Tinggi
		4	10	16	4	0	0	126	84.00	Sangat Tinggi
		5	9	18	2	1	0	125	83.33	Sangat Tinggi
		6	7	13	8	2	0	115	76.67	Tinggi
		Jumlah	54	90	30	6	0	732	81.33	Sangat Tinggi
2	Kompetensi Pengajar/Tutor	7	12	14	4	0	0	128	85.33	Sangat Tinggi
		8	7	18	4	1	0	121	80.67	Sangat Tinggi
		9	9	14	4	3	0	119	79.33	Tinggi
		10	9	13	8	0	0	121	80.67	Sangat Tinggi
		11	9	16	4	1	0	123	82.00	Sangat Tinggi
		Jumlah	46	75	24	5	0	612	81.60	Sangat Tinggi
3	Metode Pembelajaran	12	12	14	4	0	0	128	85.33	Sangat Tinggi
		13	12	14	4	0	0	128	85.33	Sangat Tinggi
		14	7	13	8	2	0	115	76.67	Tinggi
		15	12	16	1	1	0	129	86.00	Sangat Tinggi
		Jumlah	43	57	17	3	0	500	83.33	Sangat Tinggi
4	Sarana dan Prasarana Diklat	16	5	21	2	2	0	119	79.33	Tinggi
		17	10	15	5	0	0	125	83.33	Sangat Tinggi
		Jumlah	15	36	7	2	0	244	81.33	Sangat Tinggi
		Jumlah	158	258	78	16	0	2088	81.88	Sangat Tinggi

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat dilihat bahwa secara keseluruhan persepsi responden mengenai Diklatpim Tingkat IV yang dikutinya tergolong sangat baik dengan persentase 81,88%. Berdasarkan indikator yang dinilai pada

pelaksanaan Diklatpim Tingkat IV, memperlihatkan bahwa semua indikator menunjukkan hasil yang tergolong baik dengan persentase di atas 80%. Tetapi justru pada pernyataan yang menyebutkan bahwa cakupan materi Cakupan materi yang diberikan dalam Diklat PIM Tk. IV bermanfaat bagi peningkatan pengetahuan, ketrampilan, sikap dan perilaku peserta Diklat ke arah yang lebih baik, menunjukkan respon paling rendah dengan persentase 76,67%. Hal yang sama juga terlihat pada pernyataan bahwa metode yang digunakan dalam proses belajar mengajar pada penyelenggaraan Diklat PIM Tk. IV, sangat berguna untuk mengembangkan kemampuan berfikir, menganalisis, memecahkan masalah, membuat keputusan dan bertindak dalam kaitannya dengan pekerjaan digeluti juga menunjukkan respon terendah dengan persentase jawaban 76,67%.

4.2.2 Kompetensi PNS di Bidang Pelayanan Publik

Kompetensi pegawai di bidang pelayanan publik diukur dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 17 item pertanyaan dengan indikator terdiri dari pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku. Gambaran mengenai kompetensi PNS di bidang pelayanan publik digambarkan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.3
Kompetensi PNS di Bidang Pelayanan Publik

No	Indikator	No Item	Jawaban					Jumlah Skor	%	Kriteria
			5	4	3	2	1			
1	Pengetahuan	1	10	17	2	1	0	126	84.00	Sangat Tinggi
		2	12	15	1	2	0	127	84.67	Sangat Tinggi
		3	6	19	2	3	0	118	78.67	Tinggi
		4	11	13	3	3	0	122	81.33	Sangat Tinggi
		Jumlah	39	64	8	9	0	493	82.17	Sangat Tinggi
2	Keterampilan	5	8	19	3	0	0	125	83.33	Sangat Tinggi
		6	7	13	9	1	0	116	77.33	Tinggi
		7	11	14	5	0	0	126	84.00	Sangat Tinggi
		8	3	25	2	0	0	121	80.67	Sangat Tinggi
		9	9	18	3	0	0	126	84.00	Sangat Tinggi
		10	13	10	7	0	0	126	84.00	Sangat Tinggi
		Jumlah	51	99	29	1	0	740	82.22	Sangat Tinggi
3	Sikap dan Perilaku	11	11	14	5	0	0	126	84.00	Sangat Tinggi
		12	13	15	2	0	0	131	87.33	Sangat Tinggi
		13	8	20	2	0	0	126	84.00	Sangat Tinggi
		14	12	15	2	1	0	128	85.33	Sangat Tinggi
		15	10	20	0	0	0	130	86.67	Sangat Tinggi
		16	13	12	4	1	0	127	84.67	Sangat Tinggi
		17	14	15	1	0	0	133	88.67	Sangat Tinggi
		Jumlah	81	111	16	2	0	901	85.81	Sangat Tinggi
Jumlah		171	274	53	12	0	2134	83.69	Sangat Tinggi	

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas dapat dilihat bahwa kompetensi PNS secara keseluruhan tergolong baik sekali dengan persentase jawaban kuesioner sebesar 83,69%. Pada setiap indikator penilaian menunjukkan bahwa kompetensi PNS di bidang pelayanan publik dengan nilai yang baik sekali dengan persentase di atas 80%. Respon terendah pada penilaian kompetensi PNS di bidang pelayanan publik terlihat pada item pernyataan yang menyebutkan penyelesaian pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditentukan dengan persentase jawaban sebesar 77,23%. Hasil jawaban yang juga terlihat rendah dibanding yang lainnya terlihat pada item yang menyatakan bahwa dengan Diklatpim dapat penguasaan tugas pegawai dengan persentase jawaban sebesar 78,67%.

4.3 Hubungan Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan (Diklatpim) Tingkat IV dengan Kompetensi Pegawai di Bidang Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tebo

Analisis data yang dilakukan untuk mengetahui hubungan pendidikan dan pelatihan (Diklatpim) tingkat IV dengan kompetensi pegawai di bidang pelayanan publik dengan analisis korelasi rank spearman menggunakan bantuan program *SPSS for Windows 17.00*. Hasil analisis data yaitu sebagai berikut:

4.3.1 Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi merupakan Hasil analisis korelasi digambarkan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.2
Koefisien Korelasi

Correlations			
			Kompetensi di Bidang Pelayanan Publik
Spearman's rho	Diklatpim TK IV	Koefisien Korelasi	.706**
		Signifikansi. (2 arah)	.000
		N	30

Berdasarkan hasil analisis korelasi sederhana pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi antara pendidikan dan pelatihan kepemimpinan (Diklatpim) tingkat IV dengan kompetensi pegawai di bidang pelayanan publik bernilai positif yaitu sebesar 0,706. Nilai koefisien korelasi (r_{hitung}) $\geq 0,60$ dan $< 0,799$, hal ini berarti bahwa pendidikan dan pelatihan kepemimpinan (Diklatpim) tingkat IV memiliki hubungan yang searah dengan kompetensi pegawai di bidang pelayanan publik, dimana berdasarkan kriteria penafsiran koefisien korelasi, pendidikan dan pelatihan kepemimpinan (Diklatpim) tingkat IV mempunyai hubungan yang kuat dengan kompetensi pegawai di bidang pelayanan publik.

4.3.2 Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk melihat signifikansi hubungan antara pendidikan dan pelatihan kepemimpinan (Diklatpim) tingkat IV dengan kompetensi pegawai di bidang pelayanan publik. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji t. Kriteria pengujian hipotesis yaitu sebagai berikut:

Ho ditolak, Ha diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 0,05$.

Ho diterima, Ha ditolak jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 0,05$.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}t &= \sqrt{\frac{r^2(n-1)}{1-r^2}} \\ &= \sqrt{\frac{(0,706)^2(30-1)}{1-(0,706)^2}} \\ &= 5,364\end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan, didapatkan nilai t_{hitung} sebesar 5,364 sedangkan nilai t_{tabel} dalam tabel t pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ dan $df = N - 1 = 30 - 1 = 29$, yaitu 2,045. Hal ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$, dengan demikian bahwa pendidikan dan pelatihan kepemimpinan (Diklatpim) tingkat IV memiliki hubungan yang signifikan dengan kompetensi pegawai di bidang pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tebo.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis telah dibuktikan bahwa Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV memiliki hubungan yang signifikan dengan kompetensi pegawai dibidang pelayanan publik. Hasil tersebut menunjukkan hasil yang sama dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Helena (2009) yang menunjukkan bahwa Diklatpim Tingkat IV memiliki

hubungan yang signifikan dengan kompetensi pegawai di bidang pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Aceh Tamiang.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan hasil yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Kunartinah dan Sukoco (2010) dengan judul Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan, Pembelajaran Organisasi Terhadap Kinerja dengan Kompetensi sebagai Mediasi. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kompetensi pegawai.

Pada penelitian lainnya yang dilakukan oleh Sutiyono (2010) dengan judul Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Berbasis Kompetensi (*Competence Base Education and Training*) dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Petugas Satuan Polisi Pamong Praja (Studi *Experimen* pada Satuan Polisi Pamong Praja Pemerintah Daerah Khusus Ibukota Jakarta) menunjukkan bahwa bentuk Pelatihan CBET mempengaruhi kinerja petugas Satpol PP. Ini berarti perbedaan bentuk Pelatihan dalam CBET menentukan variasi atau keberagaman kinerja petugas Satpol PP.

Hasil penelitian ini dan penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa pendidikan dan pelatihan berhubungan dengan kompetensi pegawai. Hal ini sesuai dengan tujuan pendidikan dan pelatihan itu sendiri, dalam PP Nomor 101 Tahun 2000, dimana Diklatpim IV bertujuan:

1. Meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan sikap untuk dapat melaksanakan tugas jabatan struktural eselon IV secara profesional dengan dilandasi kepribadian dan etika PNS sesuai dengan kebutuhan instansi.

2. Menciptakan aparatur yang mampu berperan sebagai pembaharu dan perekat persatuan dan kesatuan bangsa.
3. Memantapkan sikap dan semangat pengabdian yang berorientasi pada pelayanan, pengayoman, dan pemberdayaan masyarakat.
4. Menciptakan kesamaan visi dan dinamika pola pikir dalam melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan demi terwujudnya pemerintahan yang baik.

Melalui pendidikan dan pelatihan kepemimpinan, pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan semangat pegawai dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya akan meningkat. Aspek pengetahuan, keahlian dan sikap merupakan aspek kompetensi yang dibutuhkan pegawai dalam melaksanakan tugasnya di bidang pelayanan publik.

4.4 Kontribusi Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan (Diklatpim) Tingkat IV dengan Kompetensi Pegawai di Bidang Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tebo

Pengukuran kontribusi pendidikan dan pelatihan kepemimpinan (Diklatpim) tingkat IV terhadap kompetensi pegawai di bidang pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tebo diukur dengan menggunakan koefisien determinasi (R^2). Nilai koefisien determinasi (R^2) yaitu $(0,706)^2 = 0,498$. Hal ini berarti bahwa pendidikan dan pelatihan kepemimpinan (Diklatpim) Tingkat IV berhubungan erat dengan peningkatan kompetensi pegawai di bidang pelayanan publik dengan besarnya hubungan sebesar $0,498 \times 100\% = 49,8\%$. Sisanya sebesar 50,2% berhubungan dengan faktor lain yang tidak termasuk dalam variabel yang diteliti.

4.5 Pelayanan Publik yang Dilakukan oleh PNS di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tebo, setelah PNS Mengikuti Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan (Diklatpim) Tingkat IV

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pimpinan peserta Diklat sebagai atasan langsung yang dapat melihat perubahan pada peserta Diklat tersebut sesudah mengikuti Diklat, secara umum mereka mengatakan bahwa ada perubahan ke arah yang lebih baik pada peserta Diklat dimaksud dalam bekerja dan memberikan pelayanan, dibandingkan dengan sebelum mengikuti Diklat, ini berarti peserta telah menerapkan ilmu yang mereka peroleh dalam kegiatan Diklatpim Tk. IV ketika mereka telah kembali bertugas, hal ini seperti yang dikemukakan oleh Camat Rimbo Ilir, Bapak Afriansyah, S.Ip, M.Si. (tanggal 7 Oktober 2012), bahwa: “Diklatpim Tk. IV berpengaruh pada kinerja PNS dalam memberikan pelayanan kepada publik, dapat dilihat dengan terjadi perubahan kinerja yang lebih baik, ditunjukkan dengan kemampuan mengerjakan pekerjaannya sehari-hari yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan, sikap PNS bersangkutan juga lebih disiplin. Menurut pendapat saya, dengan mengikuti Diklat, dapat meningkatkan pengetahuan PNS bersangkutan, karena dalam kegiatan Diklat mereka memperoleh masukan berupa pengetahuan baik materi pelayanan prima dan konsep Manajemen Sumber Daya Manusia, serta berbagai petunjuk, peraturan-peraturan yang di dapat dari masing-masing nara sumber, yang akan diterapkan di tempat tugas masing-masing.”

Sejalan dengan pendapat tersebut, Camat Rimbo Bujang, Bapak Suparna, SE. (7 Oktober 2012), menyatakan bahwa: “Terjadi perubahan pada kemampuan PNS sesudah mengikuti Diklat, hal ini terbukti dengan kemampuan PNS yang bersangkutan untuk menetapkan prioritas pekerjaan dan mengatasi masalah-

masalah yang timbul. Selain itu dari segi ketrampilan juga terdapat peningkatan misalnya kemampuan membuat perencanaan kerja dan menyusun laporan kerja, kemampuan untuk berkomunikasi dan memberikan informasi pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan dan sebagainya.”

Hampir sejalan dengan pendapat di atas, Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Tebo, Bapak Harmain, SE (9 Oktober 2012), mengemukakan bahwa: “Diklatpim Tk. IV dapat meningkatkan kompetensi PNS antara lain dalam bidang kepemimpinan, manajemen publik dan sebagainya, tetapi bagaimana penerapannya sehari-hari setelah mengikuti Diklat tersebut, adalah kembali kepada motivasi dari peserta Diklat dimaksud. Dalam kaitannya dengan PNS tersebut, yang dapat saya lihat adalah terjadi perubahan baik dalam sikap dan perilaku PNS menjadi lebih baik, antara lain ditandai dengan peningkatan pada kemampuan berkomunikasi, menentukan prioritas pekerjaan, dan dalam pelayanan kepada masyarakat lebih tanggap, ramah dan sopan.”

Selanjutnya, menurut Bapak Drs. Teguh Arhadi, MM, Kadis Perhubungan dan Kominfo (9 Oktober 2012), adalah: “Pendidikan dan Pelatihan berpengaruh positif terhadap pegawai yang telah mengikutinya, dimana terjadi perubahan yang dapat dilihat pada timbulnya sikap disiplin, mandiri, loyalitas, dan menyesuaikan diri. Penerapan hasil Diklat dapat dilakukan secara perlahan”.

Pendapat lainnya tentang penerapan hasil Diklatpim Tk. IV oleh peserta alumni Diklat dimaksud ialah yang dikemukakan oleh Kepala Bidang (Kabid) Pendapatan Dinas PPKAD Kabupaten Tebo, Bapak Nazar Efendi, SE, M.Si. (tanggal 9 Oktober 2012), yang menyatakan bahwa: “Pelayanan yang diberikan oleh PNS yang bersangkutan menjadi lebih baik antara lain dapat dilihat dari

sikapnya terhadap masyarakat yang datang untuk memperoleh pelayanan izin industri. Yang bersangkutan bersikap komunikatif, tidak berbelit-belit, dan berusaha untuk memberikan pelayanan dengan cepat. Tetapi ada hal lain yang menyebabkan kualitas pelayanan secara umum belum maksimal, terutama karena masih kurangnya sarana dan fasilitas yang tersedia untuk mendukung kelancaran pekerjaan. Hal ini dapat dimengerti, karena Kabupaten Tebo merupakan daerah pemekaran yang sedang terus berusaha untuk meningkatkan pelayanannya dari tahun ke tahun agar menjadi lebih baik.”

Pendapat yang agak berbeda dikemukakan oleh Sekretaris Daerah (Sekda) Kabupaten Tebo, Bapak H. Noor Setya Budi, S.Sos (tanggal 12 Oktober 2012), yang menyatakan bahwa: “Dengan mengikuti Diklatpim TK. IV, tidak berarti bahwa sepenuhnya hasil yang didapatkan dalam kegiatan Diklat diterapkan oleh PNS dalam bidang tugasnya, tetapi hanya sebagian saja yang diterapkan. Hal ini bisa terjadi karena PNS belum menghayati apa yang didapatnya dalam kegiatan Diklat. Terlihat pada belum maksimalnya PNS tersebut dalam memanfaatkan waktu kerja, serta dalam penyelesaian masalah, dimana ada masalah-masalah yang tidak mampu diatasi sendiri oleh PNS tersebut, dalam hal ini pimpinan harus membantu.”

Jadi, berdasarkan keseluruhan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa, secara umum, peserta telah menerapkan ilmu yang mereka peroleh dalam kegiatan Diklatpim Tk. IV ketika mereka telah kembali bertugas, hal ini ditandai dengan peningkatan Kompetensi PNS dalam Bidang Pelayanan Publik setelah mengikuti Diklat baik dari segi pengetahuan, ketrampilan, dan sikap serta perilaku PNS bersangkutan, yang kemudian, peningkatan kompetensi tersebut dapat dilihat

pada sikap PNS dalam mengerjakan tugas-tugas mereka dan dalam Pelayanan Publik yang mereka lakukan menjadi lebih baik, meskipun dapat juga dikatakan bahwa penerapan hasil Diklat tersebut belum sepenuhnya maksimal.

4.6 Faktor-faktor Lain yang Mempengaruhi Kompetensi Pegawai di Bidang Pelayanan Publik

Berkaitan dengan faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap Kompetensi PNS di Bidang Pelayanan Publik, beberapa pimpinan peserta Diklat mengemukakan pendapat sebagai berikut:

Pendapat yang dikemukakan oleh Sekretaris Daerah (Sekda) Kabupaten Tebo, Bapak H. Noor Setya Budi, S.Sos, (tanggal 12 Oktober 2012), yang menyatakan bahwa: “Ada banyak faktor yang mempengaruhi kemampuan, kualitas kerja, dan pelayanan yang diberikan oleh PNS pada masyarakat, tetapi yang paling penting pada dasarnya adalah keinginan dari PNS tersebut untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Selain itu faktor lainnya yang cukup penting ialah penempatan PNS harus sesuai dengan skill, jika tidak sesuai dengan skill akan mempengaruhi kinerja dan dapat menjadi hambatan bagi PNS dalam menyelesaikan pekerjaan, karena tidak sesuai dengan kompetensinya. Kemudian, hal yang juga harus diperhatikan adalah perlunya meningkatkan etika dan kemampuan komunikasi PNS dalam menghadapi publik.”

Selanjutnya, Kepala Bidang (Kabid) Pendapatan Dinas PPKAD Kabupaten Tebo, Bapak Nazar Efendi, SE, M.Si. (tanggal 9 Oktober 2012), menyatakan bahwa: “Kegiatan Diklat pada prinsipnya bertujuan untuk meningkatkan kompetensi pesertanya, dengan mengikuti Diklatpim Tk. IV

perubahan yang paling jelas tampak pada PNS bersangkutan ialah bertambahnya rasa percaya diri dan meningkatnya kemampuan untuk berkomunikasi dan bekerjasama, tetapi dalam kaitannya dengan pelayanan publik, belum tentu setelah mengikuti Diklat PNS yang bersangkutan menjadi lebih baik dalam melakukan pelayanan, hal ini karena selain Diklat ada faktor-faktor lain yang juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan seorang PNS, antara lain yang sangat menonjol adalah faktor pemberian insentif/tunjangan yang memotivasi PNS untuk bekerja lebih baik dalam memberi pelayanan.”

Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Tebo, Harmain, SE (9 Oktober 2012), juga mengemukakan pendapat yang hampir sama bahwa: “Faktor insentif/tunjangan dapat memotivasi PNS untuk bekerja dengan optimal dan melakukan pelayanan terbaik, karena pemberian insentif dapat meningkatkan kesejahteraan PNS sehingga ia dapat menghidupi keluarganya dengan layak.”

Pendapat selanjutnya dikemukakan oleh Camat Rimbo Bujang, Bapak Suparna, SE. (7 Oktober 2012), menyatakan bahwa: “Sikap pimpinan dalam melakukan pelayanan dapat berpengaruh pada bawahan, pimpinan harus jadi panutan bagi stafnya, dalam hal ini pimpinan dapat memotivasi bawahannya untuk bekerja maksimal dan memberikan pelayanan publik yang berkualitas dengan menjadikan dirinya sendiri sebagai contoh.”

Camat Rimbo Ilir, Bapak Afriansyah, S.Ip, M.Si, tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas Pelayanan Publik yang dilakukan oleh PNS di Lingkungan Kabupaten Tebo (tanggal 7 Oktober 2012), menyatakan bahwa: “Faktor ketersediaan sarana dan prasarana kerja yang cukup dapat menunjang

kegiatan tugas sehari-hari sesuai dengan kebutuhan di bagian/bidang masing-masing sehingga dapat memberikan pelayanan secara prima, cepat dan tepat, selain itu, perlu juga PNS mengikuti Diklat-diklat lainnya sesuai dengan bidang atau tupoksi masing-masing PNS, sehingga dapat meningkatkan kualitas kerja dalam bidang tugas mereka.”

Selanjutnya, Bapak Drs. Teguh Arhadi, MM, Kadis Perhubungan dan Kominfo (9 Oktober 2012), menyatakan: “Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan serta mempengaruhi kompetensi PNS dalam upaya peningkatan kualitas kerja, sehingga dapat meningkatkan kinerja dan memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat, antara lain yaitu, TPKD yang sesuai dengan beban kerja, penghargaan terhadap prestasi kerja, serta adanya tupoksi yang jelas.”

Maksud pernyataan tersebut ialah bahwa menurut Bapak Drs. Teguh Arhadi, MM, ada beberapa hal yang berpengaruh terhadap kompetensi PNS dalam bidang tugasnya dalam rangka peningkatan kualitas kinerja dan pelayanan pada publik, yaitu antara lain pemberian TPKD (Tunjangan Prestasi Kerja Daerah) yang menjadi faktor yang dapat memotivasi PNS tersebut untuk meningkatkan kinerjanya, selain itu, perlu adanya penghargaan terhadap prestasi kerja, serta adanya tupoksi (tugas, pokok dan fungsi) personil PNS agar PNS dimaksud, dapat bekerja maksimal, berinisiatif, dan lebih mandiri, sehingga pekerjaan yang dilakukan bisa selesai lebih cepat.

Pendapat lainnya tentang ada tidaknya faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap Kompetensi PNS di Bidang Pelayanan Publik, dikemukakan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Tebo, Harmain, SE

(9 Oktober 2012), ia menyatakan bahwa: “Ada, latar belakang pendidikan pegawai yang sesuai dengan pekerjaan, akan memudahkannya untuk menguasai tugas dengan lebih cepat, dan bekerja dengan lebih baik. Hal ini dapat dilihat pada pegawai bersangkutan yang memiliki latar belakang pendidikan di bidang industri, dan bidang tugas yang dikerjakannya berkaitan dengan bidang industri, yaitu menyangkut urusan perizinan dan iklim usaha, maka terdapat sinkronisasi antara bidang tugas dan latar belakang pendidikannya, artinya sedikit banyak ia memahami hal mendasar dari pekerjaannya, yang berdampak pada kemampuannya dalam menguasai pekerjaan.”

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara tersebut, dapat penulis simpulkan, bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi dan memiliki kontribusi terhadap Kompetensi PNS di Bidang Pelayanan Publik, selain dengan mengikuti kegiatan Diklatpim Tk. IV, antara lain adalah faktor ketersediaan sarana dan prasarana, motivasi pegawai, kejelasan tugas pokok dan fungsi dan faktor latar belakang pendidikan pegawai.

Ketersediaan sarana dan perlengkapan kerja, akan dapat mempermudah, mempercepat, dan memperlancar PNS dalam mengerjakan tugas dan memberikan pelayanan kepada publik. Selain itu, faktor motivasi merupakan faktor pendorong yang membuat PNS lebih tertarik untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan publik, antara lain adanya insentif/tunjangan, sikap pimpinan dalam memberikan panutan dan penghargaan terhadap prestasi kerja bawahannya dalam kaitannya dengan peningkatan kualitas kerja dan pelayanan publik.

Faktor kejelasan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) PNS, yang membuat PNS dapat berfungsi dan bekerja tanpa perasaan ragu-ragu, hal ini terjadi karena

PNS dimaksud telah mengetahui tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tugasnya, sehingga ia dapat bekerja dengan baik sesuai tupoksi tersebut. Latar belakang pendidikan yang sesuai dengan pekerjaan atau bidang tugas seorang PNS, akan membantu PNS tersebut untuk lebih cepat menguasai pekerjaannya, yang berdampak pada kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikannya pada publik.

Hasil penelitian ini menunjukkan hasil yang sama dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Helena (2009), dimana berdasarkan hasil penelitian tersebut, ditemukan bahwa faktor sarana dan prasarana, motivasi kerja pegawai, pemahaman pegawai terhadap tugas dan fungsinya serta latar belakang pendidikan menjadi faktor yang mempengaruhi kompetensi pegawai di bidang pelayanan publik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang diungkapkan oleh Moenir (2000:88), yang menyebutkan bahwa dalam pelayanan publik, terdapat beberapa faktor yang penting sehingga pelaksanaan pelayanan yang baik dapat tercapai, yaitu kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan dan sarana pelayanan. Sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga fungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Penyediaan sarana pelayanan yang baik antara lain berguna dalam upaya mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan dan meningkatkan produktivitas kerja.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Pendidikan dan pelatihan kepemimpinan (Diklatpin) Tingkat IV memiliki hubungan yang kuat dan searah dengan kompetensi pegawai di bidang pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tebo.
2. Pendidikan dan pelatihan kepemimpinan (Diklatpin) Tingkat IV memiliki kontribusi terhadap kompetensi pegawai di bidang pelayanan publik pada pegawai di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tebo sebesar 49,8%. Sisanya sebesar 50,2% berhubungan dengan faktor lain yang tidak termasuk dalam variabel yang diteliti.
3. Pegawai yang telah mengikuti pendidikan dan pelatihan kepemimpinan tingkat IV telah menerapkan ilmu yang mereka peroleh dalam kegiatan Diklatpin Tk. IV ketika mereka telah kembali bertugas, hal ini ditandai dengan peningkatan Kompetensi PNS dalam Bidang Pelayanan Publik setelah mengikuti Diklat baik dari segi pengetahuan, keterampilan, dan sikap serta perilaku PNS bersangkutan, yang kemudian, peningkatan kompetensi tersebut dapat dilihat pada sikap PNS dalam mengerjakan tugas-tugas mereka dan dalam Pelayanan Publik yang mereka lakukan menjadi lebih baik, meskipun dapat juga dikatakan bahwa penerapan hasil Diklat tersebut belum sepenuhnya maksimal.

4. Faktor lain yang mempengaruhi kompetensi pegawai di bidang pelayanan publik antara lain yaitu ketersediaan sarana dan perlengkapan kerja, motivasi, kejelasan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) PNS dan latar belakang pendidikan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian, maka peneliti menyumbangkan saran bagi Pemerintah Kabupaten Tebo supaya meningkatkan, keterampilan, dan sikap serta perilaku PNS melalui pendidikan dan pelatihan kepemimpinan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

5.2.1 Saran Operasional

1. Bagi pimpinan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tebo supaya selalu memperhatikan kompetensi pegawai terutama di bidang pelayanan publik dan memberikan motivasi, ketersediaan sarana dan prasarana, dan kejelasan tupoksi PNS.
2. Bagi pegawai supaya meningkatkan kompetensinya sehingga dapat meningkatkan efektifitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tebo tempat pegawai tersebut bekerja.

5.2.2 Saran Penelitian Selanjutnya

1. Bagi peneliti selanjutnya supaya melakukan penelitian menggunakan faktor-faktor yang lain yang mempengaruhi pengukuran kompetensi berdasarkan hasil uji kompetensi, bukan hanya dari persepsi pegawai menggunakan kuesioner.

2. **Bagi peneliti selanjutnya supaya melakukan penelitian menggunakan responden pada pola front line officer (staf) dan Diklat Teknis.**
3. **Bagi peneliti selanjutnya supaya melakukan penelitian terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai perlu dipertanyakan kepada masyarakat.**

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, B (2001). *Metode Penelitian Sosial Format-format Kuantitatif dan Kualitatif*. Surabaya: Air langga University Press.
- Donaldson, L, dan Samuel, E, E. (1993). *Pengembangan Sumber Daya manusia : Panduan bagi Pelatih Pemula*, Edisi terjemahan oleh Suyuti, Ya'kub, Moh, dan Syafruddin, Eno. Jakarta: Gaya Media Pratama.
- Hasibuan, M. (2000), *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Helena, M. (2009). Hubungan Pendidikan Dan Pelatihan Dengan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil Di Bidang Pelayanan Publik (Studi Pada Pelaksanaan Pendidikan Dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV Angkatan V Tahun 2008 Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Aceh Tamiang). *Tesis*. Universitas Sumatera Utara. Medan.
- Hersey, P. (1994). *Kunci Sukses Pemimpin Situasional*. Jakarta: Delaprasata.
- Jucius, M, J. (1979). *Personnel Management 9th edition*. Penerbit: R.D. Irwin (Home wod, III).
- Kaloh, J. (2002). *Mencari Bentuk Otonomi Daerah, Suatu Solusi Dalam menjawab Kebutuhan Lokal dan tantangan Global*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kalo, J. R. (2007). *Mencari Bentuk Otonomi Daerah di Negara Republik Indonesia, Identifikasi Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penyelenggaraan Otonomi Darerah*. Jakarta PT Raja grafindo Persada.
- Kasih, D. (1996). *Organisasi Jilid I edisi 5*. Jakarta: PT. Raha Grafindo.
- Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 46A Tahun 2003 tentang Pedoman Penyusunan Standar Kompetensi Jabatan Struktural Pegawai Negeri Sipil.
- Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara, Nomor 541/XIII/106/2001 tentang Pedoman Penyelenggaraan Diklat Kepemimpinan.
- Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara, Nomor 193/XIII/10/6/2001 tentang Pedoman Umum Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- Koontz, H and Heinz W. (1990). *Essential of Management, Fifth Edition*, McGraw-Hill International Edition, Singapore.
- Kossen, S, 1986, *Aspek Manusia dalam Organisasi*, (Terjemahan), Edisi Ketiga, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kunartinah dan Fajar S. (2010). Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan, Pembelajaran Organisasi terhadap Kinerja dengan Kompetensi sebagai Mediasi. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*, Vol. 17, No 7, Maret 2010, Hal. 74 – 84.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Manullang, M. (1977). *Dasar-dasar Manajemen*. Medan: Monara.
- Notoatmodjo, S. (2003). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 31 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan di Lingkungan Departemen dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
- Peraturan Menteri Negara Aparatur Negara Nomor 66 Tahun 2005 tentang Jabatan Fungsional Widyaiswara dan Angka Kreditnya.
- Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah.
- Sarundajang. (1997). *Pemerintahan Daerah di Berbagai Negara*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Sedarmayanti. (2004). *Pengembangan Kepribadian Pegawai*. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, S, P. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, M & Sofian E. (1999). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta. PT. Pustaka LP3ES.

- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sutiyono, A. (2010). Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Berbasis Kompetensi (*Competence Base Education and Training*) dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Petugas Satuan Polisi Pamong Praja (Studi *Experimen* pada Satuan Polisi Pamong Praja Pemerintah Daerah Khusus Ibukota Jakarta). *Disertasi*. Program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta.
- Syaukani, G, Affan, dan Rasyid, M. R. (2002). *Otonomi Daerah dalam Negara Kesatuan*. Jogjakarta: Pustaka Pelajar.
- Tangkilisan, H, N, S (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-pokok Kepegawaian
- Undang-Undang Nomor 54 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Sarolangan, Kabupaten Tebo, Kabupaten Muaro Jambi dan Kabupaten Tanjung Jabung Timur di lingkungan Pemerintah Provinsi Jambi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah
- Widjaya, H.A.W. (2004). *Otonomi Daerah dan Daerah Otonom*. Jakarta PT Raja Grafindo.
- Wiranto. (1989). *Manajemen Kepegawaian I*. Yogyakarta: Kanisius.

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN

Judul : Hubungan Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV dengan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil di Bidang Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tebo

Variabel : Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV dan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil di Bidang Pelayanan Publik

Nama : Suwarto
NIM : 016 755 765

No	Variabel	Indikator	Nomor Item
1.	Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV (X)	a. Substansi materi; b. Kompetensi pengajar/tutor; c. Metode pembelajaran; d. Sarana dan prasarana diklat;	1 – 7 8 – 12 13 – 17 18 – 19
2.	Kompetensi Pegawai Negeri Sipil di Bidang Pelayanan Publik (Y)	a. Pengetahuan b. Keterampilan c. Sikap dan perilaku	1 - 4 5 - 11 12 - 18

**HUBUNGAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
KEPEMIMPINAN TINGKAT IV DENGAN
KOMPETENSI PEGAWAI NEGERI SIPIL
DI BIDANG PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN TEBO**

I. Identitas Responden:

1. Nama :
2. Umur : tahun
3. Jenis Kelamin : (L/P)
4. Pendidikan Terakhir :
5. Unit Kerja :
6. Jabatan :

II. Kuesioner Penelitian

Pertimbangan setiap item, kemudian saya diminta untuk menilai keadaan yang sebenarnya sampai dengan saat ini dengan menggunakan skala lima angka yaitu : alternatif pilihan 1 sampai dengan 5 pertanyaan dengan ketentuan sebagai berikut :

- SS** : Untuk jawaban sangat setuju artinya responden sangat setuju dengan pertanyaan karena sangat sesuai dengan keadaan yang dirasakan oleh responden.
- S** : Untuk jawaban setuju artinya pertanyaan sesuai dengan dengan keadaan yang dirasakan responden.
- Rg** : Untuk jawaban ragu-ragu artinya tidak dapat menentukan atau apabila responden tidak dapat menentukan dengan pasti apa yang dirasakan.
- TS** : Untuk jawaban tidak setuju artinya responden tidak setuju dengan pertanyaan karena tidak sesuai dengan keadaan yang dirasakan.
- STS** : Untuk jawaban sangat tidak setuju artinya pertanyaan sangat tidak sesuai dengan keadaan yang dirasakan responden.

Petunjuk : Berilah tanda *checklist* (√) pada kolom jawaban dari pertanyaan yang paling menggambarkan situasi yang dirasakan responden

A. Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	Rg	TS	STS
a. Substansi materi						
1.	Materi Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV yang disampaikan, berhubungan dengan bidang tugas yang dihadapi.					
2.	Dengan mengikuti Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV bermanfaat bagi peningkatan efisiensi dan efektifitas kerja saya di tempat kerja					
3.	materi yang disampaikan dalam penyelenggaraan Diklat PIM Tk. IV berguna sebagai dasar pedoman dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan					
4.	Materi yang disampaikan baik berupa teori maupun praktek sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi dan instansi di tempat Bapak/ibu bekerja..					
5.	Substansi materi yang diberikan di dalam Diklat PIM Tk. IV bermanfaat bagi peningkatan kompetensi pegawai dalam bidang tugasnya, serta berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik					
6.	Cakupan materi yang diberikan dalam Diklat PIM Tk. IV menurut Bapak/ Ibu, bermanfaat bagi peningkatan pengetahuan, ketrampilan, sikap dan perilaku peserta Diklat ke arah yang lebih baik.					
7.	Materi yang disampaikan dalam Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV memiliki hubungan dengan peningkatan kompetensi PNS di bidang pelayanan publik					
b. Kompetensi pengajar/tutor						
8.	Latar belakang pendidikan pengajar/tutor yang ada, cukup mendukung kemampuan yang bersangkutan terhadap kualitas penyampaian materi					
9.	Pengajar/tutor dalam menyampaikan materi mudah dipahami.					
10.	Pengalaman dan kuantitas jam mengajar yang tinggi diperlukan bagi pengajar/tutor Diklat PIM Tk. IV.					
11.	Pengajar/tutor mengutamakan pemberian motivasi kepada saya sebagai peserta Diklat PIM Tk. IV, sehingga mau terlibat secara aktif.					

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	Rg	TS	STS
12.	Pengajar/tutor yang disediakan oleh pengelola Diklat PIM Tk. IV, menghargai pendapat, masukan dan umpan balik yang diajukan oleh peserta Diklat dalam kegiatan belajar mengajar					
c. Metode pembelajaran						
13.	Metode pembelajaran pada Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV yang digunakan, sangat sesuai dengan kebutuhan dalam kaitannya dengan bidang pekerjaan masing-masing.					
14.	Metode yang digunakan dalam proses belajar mengajar pada penyelenggaraan Diklat PIM Tk. IV, sangat berguna untuk mengembangkan kemampuan berfikir, menganalisis, memecahkan masalah, membuat keputusan dan bertindak dalam kaitannya dengan pekerjaan yang saya geluti.					
15.	pengajar/tutor selalu memberikan kesempatan untuk mengembangkan kemampuan berkomunikasi dan mengemukakan pendapat bagi semua peserta Diklat PIM Tk. IV					
16.	Tugas-tugas yang diberikan oleh pengajar/tutor, sesuai dengan kebutuhan saya dalam menyelesaikan pekerjaan di bidang masing-masing					
17.	Dalam penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV, metode yang digunakan pengajar/tutor, sering melibatkan saya untuk berperan aktif dalam proses belajar mengajar					
d. Sarana dan Prasarana						
18.	Sarana yang digunakan dalam pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV yang telah diikuti sudah memadai					
19.	Dalam penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV, menurut saya prasarana yang digunakan sudah lengkap					

B. Kompetensi Pegawai Negeri Sipil di Bidang Pelayanan Publik

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	Rg	TS	STS
a. Pengetahuan						
1	Mengikuti kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV bermanfaat bagi peningkatan pengetahuan pesertanya					
2	Dengan mengikuti Diklat PIM Tk. IV, saya memahami kedudukan dan fungsi organisasi instansi tempat saya bekerja					
3	Dengan mengikuti Diklat PIM Tk. IV, dapat membantu dalam penguasaan tugas yang saya kerjakan pada instansi masing-masing					
4	Saya memahami bagaimana operasionalisasi pelayanan prima					
b. Keterampilan						
5	Kegiatan Diklat PIM Tk. IV, dapat membantu saya untuk meningkatkan ketrampilan, guna mendukung pelaksanaan tugas yang saya kerjakan pada instansi masing-masing					
6	Dalam menyelesaikan pekerjaan, saya dapat menyelesaikannya sesuai waktu yang ditentukan					
7	Sarana yang tersedia dapat menunjang pelaksanaan kerja dan upaya pemberian pelayanan yang prima					
8	Pada saat mengerjakan pekerjaan, apakah saya sering memanfaatkan peralatan kerja, untuk mendukung proses penyelesaian pekerjaan agar lebih cepat selesai					
9	Dalam menjalankan tugas, jika ada masalah yang timbul, saya mampu mengatasi setiap permasalahan tersebut					
10	Menurut saya, pegawai perlu menetapkan prioritas pekerjaan					
11	Saya mampu berkomunikasi dan memberikan informasi pelayanan, yang berkaitan dengan bidang pekerjaan yang digeluti					
c. Sikap dan Perilaku						
12	Dengan mengikuti Diklat PIM Tk. IV, dapat memotivasi saya untuk bertugas dan memberikan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas					
13	Pada saat bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat, saya cukup tanggap dalam merespon tuntutan masyarakat					
14	Menurut saya, penting untuk bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan.					

15	Saya memberikan pelayanan dengan benar dan tidak berbelit-belit.					
16	Bagi seorang Pegawai Negeri Sipil, dalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan publik, perlu untuk bersikap ramah dan sopan					
17	Saya sering menerima <i>complain</i> /keluhan dari orang-orang yang dilayani					
18	Jika terjadi <i>complain</i> /keluhan dari orang-orang yang dilayani, apakah saya merasa perlu untuk bertanggung jawab dan mencari solusi untuk mengatasinya					

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 2. Panduan Wawancara Responden Penelitian

PANDUAN WAWANCARA

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Umur : tahun
3. Jenis Kelamin : (L/P)
4. Pendidikan Terakhir :
5. NIP :
6. Pangkat/Gol. Ruang :
7. Jabatan :
8. Unit Kerja :

B. Daftar Pertanyaan

1. Menurut Bapak/Ibu, setelah mengikuti kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV, bagaimanakah kompetensi PNS yang bersangkutan?

Jawab:

- a. Lebih baik.
- b. Kurang baik.
- c.

Alasan

.....
.....
.....

2. Apakah dengan mengikuti Diklat PIM Tk. IV, pengetahuan PNS bersangkutan menjadi lebih baik?

Jawab:

- a. Lebih baik.
- b. Kurang baik.

Alasan

.....
.....
.....

3. Apakah menurut persepsi Bapak/ibu, dengan mengikut Diklat PIM Tk. IV dapat membantu PNS yang bersangkutan dalam penguasaan tugas?

Jawab:

- a. Membantu.
- b. Cukup Membantu.
- c. Tidak membantu
- d.

Alasan

.....
.....
.....

4. Setelah mengikuti Diklat PIM Tk. IV, apakah PNS yang bersangkutan memahami operasionalisasi pelayanan prima?

Jawab:

- a. Memahami.
- b. Cukup memahami.
- c. Tidak memahami.
- d.

Alasan

.....
.....
.....

5. Dalam menyelesaikan pekerjaan, apakah PNS yang bersangkutan mempertimbangkan efisiensi waktu?

Jawab:

- a. Ya.
- b. Tidak.
- c.

Alasan

.....
.....
.....

6. Apakah PNS yang bersangkutan memanfaatkan sarana yang tersedia (peralatan kerja), dalam menunjang pelaksanaan kerja dan upaya pemberian pelayanan yang prima?

Jawab:

- a. Ya.
- b. Tidak.
- c.

Alasan

.....
.....
.....

7. Dalam bekerja dan memberikan pelayanan optimal, menurut Bapak/Ibu, faktor apakah yang sering menjadi kendala bagi PNS yang bersangkutan?

Jawab:

- a. Kurangnya sarana pendukung (peralatan kerja seperti komputer dll).
- b. Kurangnya motivasi.
- c. Penguasaan bidang tugas yang belum maksimal.
- d. Tidak ada.
- e.

Alasan

.....
.....
.....

8. Dalam menjalankan tugas, apakah PNS yang bersangkutan mampu mengatasi permasalahan yang timbul?

Jawab:

- a. Mampu.
- b. Cukup mampu.
- c. Tidak mampu.
- d.

Alasan

.....
.....
.....

9. Apakah menurut Bapak/ibu, setelah mengikuti Diklat PIM Tk. IV, PNS yang bersangkutan mampu mengembangkan kemampuan berfikir, menganalisis, memecahkan masalah, membuat keputusan dan bertindak dalam kaitannya dengan pekerjaannya sehari-hari.

Jawab:

- a. Mampu.
- b. Cukup mampu.
- c. Tidak mampu.
- d.

Alasan

.....
.....
.....

10. Menurut Bapak/Ibu, apakah dalam menjalankan tugas, PNS yang bersangkutan mampu menetapkan prioritas pekerjaan?

Jawab:

- a. Mampu.
- b. Cukup mampu.
- c. Tidak mampu.
- d.

Alasan

.....
.....
.....

11. Dalam bekerja, apakah PNS yang bersangkutan mampu berkomunikasi dan memberikan informasi pelayanan yang berkaitan dengan bidang pekerjaan yang digeluti?

Jawab:

- a. Mampu.
- b. Cukup mampu.
- c. Tidak mampu.
- d.

Alasan

.....
.....
.....

12. Setelah mengikuti Diklat PIM Tk. IV, menurut Bapak/Ibu, bagaimanakah kualitas kerja dan pemberian pelayanan yang dilakukan oleh PNS yang bersangkutan?

Jawab:

- a. Lebih baik.
- b. Kurang baik.
- c.

Alasan

.....
.....
.....

13. Jika demikian, selain melalui Diklat, menurut Bapak/Ibu, apakah ada faktor lain yang mempengaruhi kompetensi PNS dalam upaya peningkatan kualitas kerja dan pelayanan yang diberikan oleh PNS bersangkutan kepada publik?

Jawab:

- a. Ada.
- b. Tidak.
- c.

Alasan

.....
.....
.....

14. Jika ada, menurut Bapak/ibu, faktor lain apa sajakah yang berpengaruh pada kompetensi PNS yang bersangkutan untuk bekerja dengan optimal dan melakukan pelayanan terbaik?

Jawab:

- a. Insentif/tunjangan.
- b. Sikap pemimpin dalam memberi panutan.
- c. Sikap hidup PNS tersebut.
- d. Sarana dan prasarana.

e.

Alasan

.....

.....

.....

15. Menurut Bapak/Ibu, setelah mengikuti Diklat PIM Tk. IV, bagaimana sikap PNS bersangkutan dalam bekerja dan memberikan pelayanan, apakah menjadi lebih baik?

Jawab:

- a. Lebih baik.
- b. Kurang baik.

c.

Alasan

.....

.....

.....

16. Pada saat bertugas dan memberikan pelayanan, apakah menurut Bapak/Ibu, PNS yang bersangkutan cukup tanggap dalam merespon tuntutan publik/pelanggan?

Jawab:

- a. Ya.
- b. Tidak.
- c.

Alasan

.....
.....
.....

17. Menurut Bapak/Ibu, dalam memberikan pelayanan, apakah PNS bersangkutan melakukannya dengan tepat dan tidak berbelit-belit?

Jawab:

- a. Ya.
- b. Tidak.
- c.

Alasan

.....
.....
.....

18. Dalam melaksanakan tugas sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, serta dalam memberikan pelayanan publik, apakah PNS yang bersangkutan bersikap ramah dan sopan?

Jawab:

- a. Ya.
- b. Tidak.
- c.

Alasan

.....
.....
.....

Catatan tambahan:

.....
.....
.....

Terima kasih

Lampiran 3. Rekapitulasi Data Hasil Uji Coba Instrumen

1. Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV

No.	Butir Pertanyaan Ke-																		Jumlah	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19
1	3	5	3	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	78
2	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	5	87
3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	75
4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	48
5	3	4	4	3	2	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
6	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	78
7	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	77
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	60
9	3	2	4	4	4	4	5	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	60
10	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	78

2. Kompetensi Pegawai di Bidang Pelayanan Publik

No.	Butir Pertanyaan Ke-																	Jumlah	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17		18
1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	87
2	5	5	5	4	4	4	4	5	5	2	5	4	4	5	5	5	5	5	81
3	5	4	5	4	3	4	3	5	5	2	5	4	3	5	4	5	3	4	73
4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	45
6	5	5	4	5	5	3	5	4	5	3	4	5	4	4	5	3	4	4	77
7	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	72
8	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	68
9	3	2	2	3	2	3	4	3	5	5	5	3	5	3	5	3	2	60	
10	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	45

Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Instrumen**1. Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV**

		Total Skor
Item1	Pearson Correlation	.720*
	Sig. (2-tailed)	.019
	N	10
Item2	Pearson Correlation	.731*
	Sig. (2-tailed)	.016
	N	10
Item3	Pearson Correlation	.731*
	Sig. (2-tailed)	.016
	N	10
Item4	Pearson Correlation	.611
	Sig. (2-tailed)	.061
	N	10
Item5	Pearson Correlation	.642 ²
	Sig. (2-tailed)	.046
	N	10
Item6	Pearson Correlation	.800**
	Sig. (2-tailed)	.005
	N	10
Item7	Pearson Correlation	.732 ²
	Sig. (2-tailed)	.016
	N	10
Item8	Pearson Correlation	.771**
	Sig. (2-tailed)	.009
	N	10
Item9	Pearson Correlation	.843**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	10
Item10	Pearson Correlation	.676*
	Sig. (2-tailed)	.032
	N	10
Item11	Pearson Correlation	.872**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	10
Item12	Pearson Correlation	.779**
	Sig. (2-tailed)	.008
	N	10

Item13	Pearson Correlation	.882**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	10
Item14	Pearson Correlation	.291
	Sig. (2-tailed)	.414
	N	10
Item15	Pearson Correlation	.917**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	10
Item16	Pearson Correlation	.743*
	Sig. (2-tailed)	.014
	N	10
Item17	Pearson Correlation	.917**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	10
Item18	Pearson Correlation	.757*
	Sig. (2-tailed)	.011
	N	10
Item19	Pearson Correlation	.662*
	Sig. (2-tailed)	.037
	N	10

UNIVERSITAS TERBUKA

2. Kompetensi Pegawai di Bidang Pelayanan Publik

	Total_Skor
Item1 Pearson Correlation	.867**
Sig. (2-tailed)	.001
N	10
Item2 Pearson Correlation	.869**
Sig. (2-tailed)	.001
N	10
Item3 Pearson Correlation	.693*
Sig. (2-tailed)	.026
N	10
Item4 Pearson Correlation	.835**
Sig. (2-tailed)	.003
N	10
Item5 Pearson Correlation	.794**
Sig. (2-tailed)	.006
N	10
Item6 Pearson Correlation	.726*
Sig. (2-tailed)	.017
N	10
Item7 Pearson Correlation	.794**
Sig. (2-tailed)	.006
N	10
Item8 Pearson Correlation	.875**
Sig. (2-tailed)	.001
N	10
Item9 Pearson Correlation	.908**
Sig. (2-tailed)	.000
N	10
Item10 Pearson Correlation	.248
Sig. (2-tailed)	.490
N	10
Item11 Pearson Correlation	.762*
Sig. (2-tailed)	.010
N	10
Item12 Pearson Correlation	.734*
Sig. (2-tailed)	.016
N	10
Item13 Pearson Correlation	.762*
Sig. (2-tailed)	.010
N	10

Item14	Pearson Correlation	.763 [*]
	Sig. (2-tailed)	.010
	N	10
Item15	Pearson Correlation	.648 [*]
	Sig. (2-tailed)	.043
	N	10
Item16	Pearson Correlation	.679 [*]
	Sig. (2-tailed)	.031
	N	10
Item17	Pearson Correlation	.708 [*]
	Sig. (2-tailed)	.022
	N	10
Item18	Pearson Correlation	.938 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	10

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

1. Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	10	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.952	19

2. Kompetensi Pegawai di Bidang Pelayanan Publik

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	10	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.952	18

Lampiran 6. Rekapitulasi Data Hasil Uji Coba Instrumen

1. Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV

No.	Butir Pertanyaan Ke-																	Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
1	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	75
2	4	5	3	5	4	5	5	5	4	3	5	3	5	4	5	4	3	72
3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	65
4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	4	4	4	5	4	4	4	73
5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	3	3	75
6	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	66
7	5	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	68
8	2	2	2	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	66
9	5	3	3	3	5	3	4	5	3	3	5	3	3	3	5	4	5	65
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	72
11	3	3	3	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	70
12	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	2	5	4	4	70
13	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	73
14	3	3	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	73
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	70
16	5	5	5	5	5	2	4	2	2	5	4	5	5	3	2	2	5	66
17	5	5	5	5	5	2	5	5	2	4	2	4	5	5	4	4	4	71
18	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	68
19	5	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	64
20	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	70
21	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	73
22	4	4	5	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	2	5	2	67
23	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	70
24	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	4	63
25	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	75
26	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	5	4	4	66
27	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	71
28	3	4	3	4	3	4	5	4	5	3	3	4	4	5	4	5	5	68
29	5	5	3	5	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	3	3	70
30	4	3	5	3	5	3	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	73

2. Kompetensi Pegawai di Bidang Pelayanan Publik

No.	Butir Pertanyaan Ke-																	Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
1	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	77
2	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	74
3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	74
4	4	2	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	75
5	5	5	4	5	5	3	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	76
6	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	67
7	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	71
8	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	68
9	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	67
10	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	74
11	5	5	3	5	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	66
12	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	72
13	4	4	5	5	4	3	4	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	74
14	5	4	2	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	75
15	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	67
16	4	4	4	4	5	2	5	3	5	3	3	4	4	5	5	4	4	68
17	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	73
18	5	5	2	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	70
19	3	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	64
20	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	73
21	2	2	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	68
22	5	5	2	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	68
23	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77
24	4	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	4	4	2	5	4	4	65
25	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	78
26	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	5	70
27	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	73
28	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	71
29	4	5	5	2	3	4	4	4	4	5	3	4	3	3	5	4	4	66
30	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	73

Lampiran 7 Hasil Analisis Korelasi Rank Spearman

Correlations

			Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan TK_IV	Kompetesi Pegawai di Bidang Pelayanan Publik
Spearman's rho	Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan TK_IV	Correlation Coefficient	1.000	.706**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	30	30
	Kompetesi Pegawai di Bidang Pelayanan Publik	Correlation Coefficient	.706**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	
		N	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 8 Daftar t Tabel pada Taraf Signifiansi (α) = 0,05

dk	t_{tabel}	dk	t_{tabel}	dk	t_{tabel}	dk	t_{tabel}	dk	t_{tabel}
1	12,706	41	2,020	81	1,990	121	1,980	161	1,975
2	4,303	42	2,018	82	1,989	122	1,980	162	1,975
3	3,182	43	2,017	83	1,989	123	1,979	163	1,975
4	2,776	44	2,015	84	1,989	124	1,979	164	1,975
5	2,571	45	2,014	85	1,988	125	1,979	165	1,974
6	2,447	46	2,013	86	1,988	126	1,979	166	1,974
7	2,365	47	2,012	87	1,988	127	1,979	167	1,974
8	2,306	48	2,011	88	1,987	128	1,979	168	1,974
9	2,262	49	2,010	89	1,987	129	1,979	169	1,974
10	2,228	50	2,009	90	1,987	130	1,978	170	1,974
11	2,201	51	2,008	91	1,986	131	1,978	171	1,974
12	2,179	52	2,007	92	1,986	132	1,978	172	1,974
13	2,160	53	2,006	93	1,986	133	1,978	173	1,974
14	2,145	54	2,005	94	1,986	134	1,978	174	1,974
15	2,131	55	2,004	95	1,985	135	1,978	175	1,974
16	2,120	56	2,003	96	1,985	136	1,978	176	1,974
17	2,110	57	2,002	97	1,985	137	1,977	177	1,973
18	2,101	58	2,002	98	1,984	138	1,977	178	1,973
19	2,093	59	2,001	99	1,984	139	1,977	179	1,973
20	2,086	60	2,000	100	1,984	140	1,977	180	1,973
21	2,080	61	2,000	101	1,984	141	1,977	181	1,973
22	2,074	62	1,999	102	1,983	142	1,977	182	1,973
23	2,069	63	1,998	103	1,983	143	1,977	183	1,973
24	2,064	64	1,998	104	1,983	144	1,977	184	1,973
25	2,060	65	1,997	105	1,983	145	1,976	185	1,973
26	2,056	66	1,997	106	1,983	146	1,976	186	1,973
27	2,052	67	1,996	107	1,982	147	1,976	187	1,973
28	2,048	68	1,995	108	1,982	148	1,976	188	1,973
29	2,045	69	1,995	109	1,982	149	1,976	189	1,973
30	2,042	70	1,994	110	1,982	150	1,976	190	1,973
31	2,040	71	1,994	111	1,982	151	1,976	191	1,972
32	2,037	72	1,993	112	1,981	152	1,976	192	1,972
33	2,035	73	1,993	113	1,981	153	1,976	193	1,972
34	2,032	74	1,993	114	1,981	154	1,975	194	1,972
35	2,030	75	1,992	115	1,981	155	1,975	195	1,972
36	2,028	76	1,992	116	1,981	156	1,975	196	1,972
37	2,026	77	1,991	117	1,980	157	1,975	197	1,972
38	2,024	78	1,991	118	1,980	158	1,975	198	1,972
39	2,023	79	1,990	119	1,980	159	1,975	199	1,972
40	2,021	80	1,990	120	1,980	160	1,975	200	1,972

Sumber : Hasil Pengolahan Menggunakan Microsoft Excel 2007

Lampiran 9 Tabel Harga Kritik r Product Moment

N	Interval Kepercayaan		N	Interval Kepercayaan		N	Interval Kepercayaan	
	95%	99%		95%	99%		95%	99%
3	0,997	0,999	28	0,374	0,478	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	29	0,367	0,470	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	30	0,361	0,463	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	31	0,355	0,456	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	32	0,349	0,449	75	0,227	0,296
8	0,707	0,874	33	0,344	0,442	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	34	0,339	0,436	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	35	0,334	0,430	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	36	0,329	0,424	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	37	0,325	0,418	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	38	0,320	0,413	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	39	0,316	0,408	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	40	0,312	0,403	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	41	0,308	0,396	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	42	0,304	0,393	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	43	0,301	0,389	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	44	0,297	0,384	500	0,008	0,115
20	0,444	0,561	45	0,294	0,380	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	46	0,291	0,376	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	47	0,288	0,372	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	48	0,284	0,368	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	49	0,281	0,364	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	50	0,277	0,361			
26	0,388	0,491						
27	0,381	0,487						