

**PENGARUH PELATIHAN PENGEMBANGAN DAN  
KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP KINERJA  
PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIL KAB.TIMOR TENGAH SELATAN**

***THE INFLUENCE OF TRAINING DEVELOPMENT AND  
INDIVIDUAL CHARACTERISTICS ON THE SERVICE  
PERFORMANCE OF DINAS KEPENDUDUKAN AND PENCATATAN  
SIPIL OF TIMOR TENGAH SELATAN DISTRICTS***

DODY FRENDY.H.SE'U  
[Dody\\_seu@yahoo.com](mailto:Dody_seu@yahoo.com)

**Abstrak**

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan. Fenomena yang terjadi adalah kurangnya tenaga operasional dalam melakukan pekerjaan baru dan kurangnya ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan. Hal ini mungkin dipengaruhi oleh kurangnya program pelatihan pengembangan dan Karakteristik Individu yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan.

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan asosiatif. Unit analisis dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan dan UPT Dina Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan yang berjumlah 58 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah sampling jenuh atau sensus.

Hasil penelitian ini diketahui bahwa pelatihan pengembangan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan sebesar 45,9%, sementara karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja pelayanan sebesar 31,1%. Sedangkan pengaruh secara simultan antara pelatihan pengembangan dan karakteristik individu terhadap kinerja pelayanan sebesar 44,7%.

**Kata kunci : Pelatihan Pengembangan, Karakteristik Individu, dan Kinerja Pelayanan.**

## PENDAHULUAN

Isu tentang *Good Governance* menjadi tema yang penting dalam perkembangan Administrasi Publik di Indonesia. Hal ini mendorong pemerintah melakukan reformasi di segala bidang terutama pada tataran pemerintahan baik pada level birokrasi maupun legislatif. Konsep *trias politica* yang membagi lembaga legislatif (pembentuk undang-undang), eksekutif (menjalankan undang-undang) dan yudikatif (mengadili).

Di era otonomi daerah, birokrasi lebih dekat dan secara langsung berhadapan dengan masyarakat serta merupakan perwujudan dan perpanjangan tangan pemerintah pusat. Ryaas Rasyid menyatakan birokrasi di daerah mempunyai peran besar dalam pelaksanaan urusan-urusan publik. Tugas dan fungsi birokrasi di daerah adalah: (1) Memberikan pelayanan umum (*service*). (2) Melakukan pemberdayaan (*empowerment*). (3) Menyelenggarakan pembangunan (*development*).

Sejalan dengan pelaksanaan otonomi daerah di era reformasi, tuntutan akan perubahan, demokratisasi, transparansi, akuntabilitas, *Good Governance* dan pelayanan publik yang prima merupakan prasyarat untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, Sebagai salah satu konsekuensi dari tuntutan tersebut maka pemerintah daerah Kabupaten Timor Tengah Selatan melalui peraturan Bupati No 32 tahun 2011 tentang pendelegasian urusan, tugas, kewenangan pengurusan dan penandatanganan jenis dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan. UPTD sebagaimana dimaksud terdiri atas :

- a. UPTD Kecamatan Amanuban Timur berkedudukan di Oe, ekam.
- b. UPTD Kecamatan Amanatun Selatan berkedudukan di Oinlasi .
- c. UPTD Kecamatan Mollo Utara berkedudukan di Kapan.
- d. UPTD Kecamatan Amanuban Tengah berkedudukan di Niki-Niki.
- e. UPTD Kecamatan Amanuban Selatan berkedudukan di.

Tuntutan atas perbaikan kinerja para pemangku jabatan struktur pemerintah merupakan suatu keharusan, sebab terdapat fakta bahwa kualitas pelayanan di Indonesia masih sangat buruk yang membutuhkan etika baik dari para *stakeholder*. Buruknya kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan publik, dapat terlihat dari masih tingginya jumlah kasus pelayanan yang masih marak terjadi di Indonesia. "Menurut Ketua Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur dan Nusa Tenggara Barat, Dr Jhon Tuba Helan, menilai buruk soal layanan publik aparatur kepada masyarakat di Nusa Tenggara Timur. Hal ini, kata dia, bisa dilihat dari masih tingginya jumlah komplain masyarakat terhadap sejumlah dinas, badan, unit, kantor di lingkup pemerintah provinsi, kabupaten/kota terkait layanan umum. Menurut dia, Ombudsman RI Perwakilan NTT dan NTB, sejak 2005 menerima 739 keluhan masyarakat dari provinsi, kabupaten/kota, berkaitan dengan layanan umum bagi masyarakat" (Yuli, kompas, 20 september 2010).

Dari Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (LAKIP) tahun 2012 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan, ditemukan beberapa permasalahan yang mengakibatkan belum maksimalnya pelayanan. Berikut adalah permasalahan yang ditemukan dari LAKIP:

1. Kurangnya tenaga komputer (operator Komputer) SIAK sanga mempengaruhi kelancaran proses pelayanan public kepada masyarakat.

2. Terbatasnya ruangkerja.
3. Tidak seimbangnya antara jumlah pegawai dengan ruangan kerja.
4. Kurangnya kendaraan operasional roda 2 dan roda 4.
5. Belum tersedianya lemari arsip.

Untuk mengatasi masalah SDM, diperlukan upaya sistematis dalam meningkatkan kapasitas SDM agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik yang optimal. Kurangnya tenaga pegawai sudah berlangsung sejak tahun 2009 seperti dikutip dari Post kupang yang mewawancarai Kabid Pendaftaran Penduduk Dikenduk dan Capil TTS, Mesakh Faot,” ujarnya. Ditanya fasilitas kendaraan roda empat dan roda dua yang tidak dimanfaatkan untuk pelayanan hingga ke pelosok desa, Faot mengatakan, tenaga di dinas terbatas” (post Kupang, 8 agustus 2009). Pentingnya pelatihan pengembangan bukanlah semata-mata bermamfaat bagi pegawai yang bersangkutan, tetapi juga keuntungan bagi instansi baik dalam jangka pendek maupun dalam jangka panjang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dewasa ini kinerja pelayanan publik banyak mendapat sorotan, terutama dalam perilaku dan tindakan oknum pemberi pelayanan yang tidak sopan, tidak ramah dan diskriminatif (Maani 2010:61). Menurut Martins Jr ada empat hal yang diperlukan dalam meningkatkan pelayanan: (1). *Equality*, yaitu perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan, (2). *Equity* (3). *Loyalty*. (4). *Responsibility*.

Menurut Mangkunegara (2009:67) Kinerja (prestasi karyawan) adalah hasil dari kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam menyelesaikan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Faktor-faktor tersebut terdiri atas faktor intrinsik karyawan/personal/individu atau SDM (sumber daya manusia) dan ekstrinsik, yaitu kepemimpinan, sistem, tim, dan situasional.

Agar kinerja pelaksanaan kegiatan kedepan meningkat dan benar-benar sesuai dengan kebutuhan masyarakat, perlu adanya usaha untuk meningkatkan kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan dengan terlebih dahulu meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan seperti faktor pelatihan pengembangan dan karakteristik individu dalam meningkatkan kinerja pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan.

## IDENTIFIKASI MASALAH

Dengan adanya kemajuan ilmu dan teknologi, jelas akan mempengaruhi suatu instansi. Oleh sebab itu posisi-posisi yang dulu belum diperlukan, sekarang diperlukan dan kemampuan pegawai untuk menempati posisi tersebut kadang-kadang tidak ada. Dengan demikian diperlukan penambahan atau peningkatan kemampuan yang diperlukan oleh jabatan tersebut. Pentingnya pelatihan pengembangan di atas bukanlah semata-mata bermamfaat bagi pegawai yang bersangkutan, tetapi juga keuntungan bagi instansi karena dapat segera mempersiapkan pegawai dalam menghadapi pekerjaan yang di hadapi sekarang maupun di masa akan datang.

Adanya keluhan yang diperoleh dari masyarakat pada saat melakukan penelitian di Dinas Kependudukan maupun UPT, keluhan yang dikemukakan oleh masyarakat seperti sikap petugas maupun kepastian waktu dalam melakukan pelayanan. Mengidentifikasi bahwa masih terdapat beberapa kekurangan dan keluhan dari masyarakat pada saat melakukan pengamatan, maka disini peneliti merasa perlu untuk

mengkaji masalah dalam rangka untuk meningkatkan kinerja pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan?

### RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana pelatihan pengembangan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan.
2. Bagaimana karakteristik individu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan.
3. Apakah terdapat pengaruh antara pelatihan pengembangan dan karakteristik individu terhadap kinerja pelayanan baik secara parsial maupun simultan.

### TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui bagaimana pelatihan pengembangan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan.
2. Untuk mengetahui bagaimana karakteristik individu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara pelatihan pengembangan dan karakteristik individu terhadap kinerja pelayanan baik secara parsial maupun simultan.

### TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Siti Alfajar dan Tri Heru (2010:100) Pelatihan merupakan proses pembelajaran yang melibatkan penguasaan keterampilan, konsep, aturan-aturan, atau sikap untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Sedangkan pengertian pengembangan menurut Jhon Ivancevich (2007:394) pengembangan adalah Pengembangan mempersiapkan individu di masa yang akan datang. Pengembangan difokuskan pada pembelajaran dan pengembangan pribadi. Menurut Andrew E. Sikula (dalam Sedarmayanti 2013:164). Pengembangan adalah suatu proses pendidikan jangka panjang memanfaatkan prosedur sistematis dan terorganisir, dimana personil manajerial mempelajari pengetahuan konseptual dan teoritis untuk tujuan umum.

Menurut Sondang (2011:183) dikalangan pejabat atau petugas yang mengelola sumber daya manusia sering terdapat persepsi yang membedakan pelatihan dan pengembangan. Akan tetapi perbedaan tersebut tidak perlu terlalu ditonjolkan karena manfaat pelatihan yang ditempuh sekarang dapat berlanjut sepanjang karier seseorang. Berarti pelatihan dapat bersifat pengembangan karena mempersiapkan memikul tanggung jawab yang lebih besar di kemudian hari.

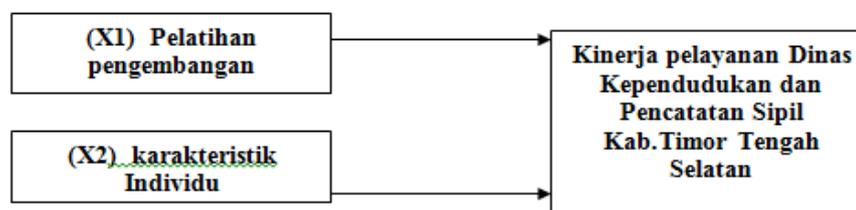
Menurut Gibson (2008:123) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah: faktor individu (kemampuan dan ketrampilan, latar belakang, dan demografis), faktor psikologis (Persepsi, sikap, kepribadian, motivasi, kepuasan kerja dan stress kerja), faktor organisasi (kepemimpinan, kompensasi, konflik, kekuasaan, struktur organisasi, desain pekerjaan, desain organisasi dan karier).

pengertian kinerja itu sendiri menurut Wibowo (2007:7) Berasal dari pengertian 'performance' yang memberikan pengertian sebagai hasil kerja atau prestasi kerja". Namun, sebenarnya Armstrong dan Baron menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil

pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi.

Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara No 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum adalah Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### KERANGKA PEMIKIRAN



Desain penelitian terdapat tiga variabel. Variabel tersebut adalah variabel bebas X1 (pelatihan pengembangan), variabel bebas X2 (karakteristik Individu) dan variabel terikat Y (kinerja Pelayanan). Desain penelitian tersebut dapat digambarkan sebagai berikut;

### METODE PENELITIAN

Penelitian yang harus dilakukan oleh penulis tidak lepas dari ilmu penelitian yang sudah dicoba dan diatur menurut aturan serta urutan yang menyeluruh dari sistematis. Metode Penelitian adalah metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Sugiyono (2013 :1).

#### 1. Variabel Independen (X)

Menurut Sugiyono (2013:39) Menyatakan bahwa variabel independen adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independen di sini adalah Pelatihan Pengembangan dan Karakteristik Individu.

#### 2. Variabel Dependen (Y)

Menurut Sugiyono (2013:39). Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi variabel akibat karena adanya variabel bebas. Variabel dependen di sini adalah Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Timor Tengah Selatan.

### POPULASI DAN SAMPEL

Menurut Sugiono (2013:215) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelnti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”

Karena peneliti ingin semua populasi menjadi sampel dalam penelitian maka peneliti menggunakan sampling jenuh. Menurut Sugiono (2013:85) sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila populasi sangat kecil atau kurang dari 30 orang atau peneliti ingin generalisasi dengan kesalahan yang kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus.

Jadi sampel penelitian adalah 58 orang yang terdiri dari 45 pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Timor Tengah Selatan dan 13 orang pegawai Unit Pelaksana Teknis Kabupaten Timor Tengah Selatan.

### TEKNIK ANALISIS

- **Uji Validitas**

Menurut Riduwan (2004:109-110) menjelaskan validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan suatu alat ukur.

- **Uji Reliabilitas**

Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya, maksudnya apabila dalam beberapa pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok yang sama diperoleh hasil yang relatif sama.

- **Uji normalitas data**

Dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asymptotic Significance*), yaitu:

- Jika probabilitas > 0,05 maka distribusi dari model adalah normal.
- Jika probabilitas < 0,05 maka model tidak berdistribusi secara normal

- **Uji multikolinieritas**

Uji multikolinieritas dimaksudkan untuk mengetahui apakahterdapat interkorelasiyangsempurnaantarabeberapa variabel bebasyangdigunakan dalam model regresi.

- **Uji t test**

Pengujian hipotesis menggunakan t\_test. Terdapat beberapa rumus t\_test yang digunakan untuk pengujian, dan berikut ini pedoman penggunaannya (Sugiyono 2013 :196).

- a) Bila jumlah anggota sampel  $n_1 = n_2$ , dan varian homogen ( $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ ) maka dapat digunakan rumus t\_test baik untuk *separated* varian maupun *pooled* varian. Untuk melihat harga t tabel digunakan  $dk = n_1 + n_2 - 2$ .

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}} \quad \text{Separated Varian}$$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left( \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}} \quad \text{Polled Varian}$$

- b) Bila jumlah anggota sampel  $n_1 \neq n_2$ , dan varian homogen ( $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ ) maka dapat digunakan rumus *t\_test pooled* varian. Derajat kebebasan (dk) =  $n_1 + n_2 - 2$ .
- c) Bila jumlah anggota sampel  $n_1 = n_2$ , dan varian homogen ( $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$ ) maka dapat digunakan rumus *t\_test* baik untuk *separated* varian maupun *pooled* varian.
- d) Bila jumlah anggota sampel  $n_1 \neq n_2$ , dan varian homogen ( $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$ ) untuk ini digunakan *t\_test* dengan *Separated* varian. Harga *t* sebagai pengganti *t\_tabel* dihitung dari selisih harga *t\_tabel* dengan dk ( $n_1 - 1$ ) dan dk ( $n_2 - 1$ ) dibagi 2, dan kemudian ditambahkan dengan harga *t* yang kecil.
- e) Bila sampel berkorelasi/berpasangan, misalnya membandingkan sebelum dan sesudah *treatment* atau perlakuan, atau membandingkan kelompok kontrol dengan kelompok eksperimen, maka digunakan *t\_test* sampel *related*.

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2} - 2r\left(\frac{s_1}{\sqrt{n_1}}\right)\left(\frac{s_2}{\sqrt{n_2}}\right)}} \text{ sampel berpasangan/related}$$

**HASIL PENELITIAN**

**Deskripsi jawaban pelatihan pengembangan**

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS	Skor Total	Skor Ideal (5*58)	Total dan Kategori
1	Pelatihan meningkatkan Etos kerja	36	22	0	0	0	268	290	<b>92,41%</b> (Baik)
2	Diperlukan di instansi	37	21	0	0	0	269	290	<b>92,76%</b> (Baik)
3	Kecakapan dalam bekerja	38	19	1	0	0	269	290	<b>92,76 %</b> (Baik)
4	Peningkatan kinerja	38	18	2	0	0	268	290	<b>92,41%</b> (Baik)
5	kemandirian	32	24	2	0	0	260	290	<b>89,66 %</b> (Baik)
6	Kerja sama tim	39	19	0	0	0	271	290	<b>93,45 %</b> (Baik)
7	Keuntungan kerja sama tim	32	25	0	0	1	263	290	<b>90,69 %</b> (Baik)
8	Sasaran yang jelas	32	26	0	0	0	264	290	<b>91,03 %</b> (Baik)
9	Acuan dalam melayani	32	26	0	0	0	264	290	<b>91,72 %</b> (Baik)
10	Peningkatan produktifitas	34	24	0	0	0	266	290	<b>91,72 %</b> (Baik)
11	Pengembangan fasilitas	39	19	0	0	0	271	290	<b>93,45 %</b> (Baik)
12	Kinerja pelayanan	34	24	0	0	0	266	290	<b>91,72 %</b> (Baik)
13	Presatasi pegawai	24	31	2	1	0	252	290	<b>86,90 %</b> (Baik)
14	Pengembangan karir di instansi	26	29	3	0	0	255	290	<b>87,93 %</b> (Baik)
15	Pengembangan karir dalam pelayanan	30	28	0	0	0	262	290	<b>90,34 %</b> (Baik)

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS	Skor Total	Skor Ideal (5*58)	Total dan Kategori
16	Loyalitas pegawai	29	27	2	0	0	259	290	89,31 % (Baik)

Dari tabel di atas dapat dilihat rincian jawaban-jawaban atas 16 pernyataan pelatihan pengembangan, data yang diperoleh rata-rata jawaban responden adalah 91,1% dimana menurut skala likert berada pada area baik. Artinya pegawai merasa bahwa apabila pelatihan pengembangan ditingkatkan maka akan meningkatkan kinerja pelayanan.

### Deskripsi jawaban karakteristik individu

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS	Skor Total	Skor Ideal (5*58)	Total Skor total / Skor ideal
1	Komunikasi dengan rekan kerja	22	36	0	0	0	254	290	87,59 % (Baik)
2	Bersungguh-sungguh dalam melakukan pekerjaan	25	33	0	0	0	257	290	88,62 % (Baik)
3	Kepribadian pegawai	30	28	0	0	0	262	290	90,34 % (Baik)
4	Berlaku Sopan	25	33	0	0	0	257	290	88,62 % (Baik)
5	Membantu rekan Kerja	33	25	0	0	0	265	290	91,38 % (Baik)
6	Kekurangan Rekan kerja	24	34	0	0	0	256	290	88,28 % (Baik)
7	Ketepatan waktu	29	29	0	0	0	261	290	90 % (Baik)
8	Kemampuan intelektual mempengaruhi pelayanan	20	38	0	0	0	252	290	86,90 % (Baik)
9	Kemampuan fisik mempengaruhi pelayanan	21	33	4	0	0	249	290	85,86 % (Baik)
10	Penempatan kerja	17	34	7	0	0	242	290	83,45 % (Baik)

Dari tabel di atas dapat dilihat rincian jawaban-jawaban atas dari 10 pernyataan dan 58 responden atas karakteristik individu. data yang diperoleh rata-rata jawaban responden adalah 88,1% dimana menurut skala likert berada pada area baik. Artinya pegawai yang berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai karakteristik yang baik mulai dari kepribadian, sikap, maupun kemampuan. Dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat pegawai kesulitan untuk memenuhi prinsip pelayanan yang prima seperti keinginan masyarakat yang ingin pekerjaan selesai tepat waktu. Hal ini bukan karena pegawai yang tidak mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu tetapi disebabkan persoalan lain yang berada diluar kemampuan pegawai seperti pemadaman listrik yang sering terjadi dan akses jalan yang buruk.

**Deskripsi jawaban kinerja pelayanan**

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS	Skor Total	Skor Ideal (5*58)	Total Skor total / Skor ideal
1	Kepentingan masyarakat	24	33	1	0	0	255	290	<b>87,93 %</b> (Baik)
2	Kepuasan hasil kerja	25	33	0	0	0	257	290	<b>88,62 %</b> (Baik)
3	Tata cara pengurusan	27	31	0	0	0	259	290	<b>89,31 %</b> (Baik)
4	Kesiapan petugas	34	24	0	0	0	266	290	<b>91,72 %</b> (Baik)
5	Pemberian informasi	23	35	0	0	0	215	290	<b>87,93 %</b> (Baik)
6	Kacepatan dalam Pelayanan	19	38	1	0	0	250	290	<b>86,21 %</b> (Baik)
7	Kepastian Pelayanan	32	26	0	0	1	264	290	<b>91,03 %</b> (Baik)
8	Sikap Ramah	28	30	0	0	0	260	290	<b>89,66 %</b> (Baik)
9	Sopan Santun	21	30	7	0	0	246	290	<b>84,83 %</b> (Baik)
10	Cara Berkomunikasi	25	33	0	0	0	257	290	<b>88,62 %</b> (Baik)
11	Kesediaan Melayani	24	33	1	0	0	255	290	<b>87,93 %</b> (Baik)
12	Keadilan dalam Pelyanan	17	29	11	1	0	236	290	<b>81,38 %</b> (Baik)
13	Fasilitas	5	36	13	4	0	181	290	<b>62,41 %</b> (Cukup)
14	Kebersihan	13	37	6	2	0	235	290	<b>81,03 %</b> (Baik)
15	Penampilan Petugas	22	32	4	0	0	250	290	<b>86,21 %</b> (Baik)

Dari tabel di atas, dapat dilihat rincian jawaban-jawaban atas dari 15 pernyataan dan 58 responden atas kinerja pelayanan, data yang diperoleh rata-rata jawaban responden adalah 85,66% dimana menurut skala likert berada pada area baik. Artinya pegawai yang berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai kinerja pelayanan yang baik. Memang dalam melakukan pelayanan pegawai sistem yang digunakan masih berupa berkas, sehingga terlihat terjadi penumpukan berkas-berkas yang sangat banyak dan dapat mempengaruhi kinerja pelayanan pegawai. Akan tetapi walaupun dengan keterbatasan yang ada pegawai masih dapat memberikan pelayanan secara baik dan maksimal kepada masyarakat.

Hasil pengujian korelasi dan regresi dengan menggunakan SPSS 20 sebagai berikut:

**Tabel Corelations**

		Kinerja Pelayanan	Pelatihan dan Pengembangan	Karakteristik Individu
Pearson Correlation	Kinerja Pelayanan	1.000	.611	.534
	Pelatihan dan Pengembangan	.611	1.000	.485
	Karakteristik Individu	.534	.485	1.000
Sig. (1-tailed)	Kinerja Pelayanan	.	.000	.000
	Pelatihan dan Pengembangan	.000	.	.000
	Karakteristik Individu	.000	.000	.
N	Kinerja Pelayanan	58	58	58
	Pelatihan dan Pengembangan	58	58	58
	Karakteristik Individu	58	58	58

Dari tabel diatas terlihat bahwa korelasi antara pelatihan pengembangan dengan kinerja pelayanan mempunyai korelasi sebesar 0,611 atau 61,1% berarti terdapat hubungan yang kuat antara pelatihan pengembangan dengan kinerja pelayanan. Kemudian untuk variabel karakteristik individu dengan kinerja pelayanan mempunyai korelasi sebesar 0,534 atau 53,4% berarti terdapat hubungan yang cukup kuat antara karakteristik individu dengan kinerja pelayanan. Sedangkan untuk hubungan antara pelatihan pengembangan dengan karakteristik individu diperoleh hasil korelasi 0,485 atau 48,5% yang berarti terdapat hubungan yang cukup kuat antara pelatihan pengembangan dengan karakteristik individu.

**Tabel Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics		
					R Square Change	F Change	df1
1	.669 <sup>a</sup>	.447	.427	4.84902	.447	22.222	2

Tabel hasil analisis data penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi sebesar 0,669 atau sebesar 66,9% yang mengartikan bahwa secara simultan variabel pelatihan pengembangan (X1) dan karakteristik individu (X2) memiliki hubungan yang kuat (karena diatas 50%) dengan variabel kinerja pelayanan (Y). Hasil analisis koefisien determinasi sebesar 0,447 atau 44,7% menunjukkan bahwa variabel pelatihan pengembangan dan karakteristik individu mempunyai pengaruh yang cukup kuat sebesar 44,7% terhadap kinerja pelayanan dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang termaksud dalam persamaan model ini.

**Tabel Anova**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1044.990	2	522.495	22.222	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1293.216	55	23.513		
	Total	2338.206	57			

Pada tabel dapat disimpulkan bahwa Pelatihan pengembangan karakteristik individu secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan. Hal ini dapat dibuktikan dengan uji F dengan hasil sebesar 22,222 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara simultan pelatihan pengembangan karakteristik individu mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kinerja pelayanan.

**Tabel Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	14.265	3.664		3.894	.000
Pelatihan dan Pengembangan	.337	.084	.459	4.005	.000
Karakteristik Individu	.514	.189	.311	2.715	.009

Melihat hasil analisis regresi pengujian hipotesis yang terdapat pada tabel maka dapat diinterpretasikan bahwa pelatihan pengembangan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja pelayanan. Untuk koefisien regresi (B) dan  $t_{test}$  menggunakan tingkat signifikan sebesar 0,05 sehingga dengan demikian disimpulkan hasil analisis ini menunjukkan bahwa pelatihan pengembangan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan karena nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05.

Sedangkan hasil penelitian variabel karakteristik individu, pada tabel 4,15 dapat dijelaskan bahwa variabel karakteristik individu mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan. Hal ini di dukung dengan nilai koefisien *Standardized beta* diperoleh 0,514. Nilai koefisien regresi (B) variabel karakteristik individu sebesar 0,311 serta nilai  $t_{test}$  diperoleh sebesar 2,715 dengan tingkat signifikan sebesar 0,009 Untuk nilai signifikan sebesar 0,05 sehingga dengan demikian dapat disimpulkan hasil ini menunjukkan bahwa karakteristik individu berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan.

### PENGUJIAN HIPOTESIS SECARA SIMULTAN

Uji secara keseluruhan ditunjukkan oleh tabel anova. Hipotesis statistik dirumuskan sebagai berikut:

Ha : Secara simultan terdapat pengaruh antara Pelatihan Pengembangan dan karakteristik individu terhadap kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab Timor Tengah Selatan.

Ho : Secara simultan tidak terdapat pengaruh antara Pelatihan Pengembangan dan karakteristik individu terhadap kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab Timor Tengah Selatan.

**Kaidah pengujian signifikan :**

- Jika nilai probabilitas 0,05 lebih kecil atau sama dengan nilai probabilitas *sig* atau  $[0,05 \leq sig]$ , maka Ho terima dan Ha ditolak, artinya tidak signifikan.
- Jika nilai probabilitas 0,05 lebih besar atau sama dengan nilai probabilitas *sig* atau  $[0,05 \geq sig]$ , maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya signifikan.

Tabel *anova* diperoleh 22,222 dengan nilai probabilitas  $sig = 0,000$ , karena nilai  $0,05 \geq sig$ , maka keputusannya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya Secara simultan terdapat pengaruh antara Pelatihan Pengembangan dan karakteristik individu terhadap kinerja pelayanan Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kab Timor Tengah Selatan. Sedangkan untuk mengetahui besarnya pengaruh secara Simultan dapat dilihat pada tabel 4.13. Dari tabel 4.13 Model Summary besarnya pengaruh antara pelatihan pengembangan dan karakteristik individu terhadap kinerja pelayanan sebesar 0,447 atau 44,7%.

## PENGUJIAN SECARA INDIVIDU

### a. Terdapat pengaruh pelatihan pengembangan terhadap kinerja pelayanan.

Uji secara individual ditunjukkan dengan tabel *coefficients*. Hipotesis penelitian yang akan diuji rumusnya berbentuk hipotesis statistik sebagai berikut.

$H_a$  : Terdapat pengaruh pelatihan pengembangan terhadap kinerja pelayanan.

$H_0$  : Tidak Terdapat pengaruh pelatihan pengembangan terhadap kinerja pelayanan.

#### Kaidah keputusan:

a. Jika nilai probabilitas 0,05 lebih kecil atau sama dengan nilai probabilitas  $sig$  atau  $[0,05 \leq sig]$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak signifikan.

b. Jika nilai probabilitas 0,05 lebih besar atau sama dengan nilai probabilitas  $sig$  atau  $[0,05 \geq sig]$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya signifikan.

Tabel *coefficients* diperoleh variabel pelatihan pengembangan nilai  $sig$  sebesar 0,000. Kemudian dibandingkan dengan probabilitas 0,05, ternyata nilai probabilitas  $0,05 \geq sig$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya signifikan.

**Terbukti terdapat pengaruh pelatihan pengembangan terhadap kinerja pelayanan.** Sedangkan untuk mengetahui besarnya pengaruh pelatihan pengembangan terhadap kinerja pelayanan dapat dilihat pada tabel *Coefficients<sup>a</sup>*. Dari tabel besarnya pengaruh antara pelatihan pengembangan terhadap kinerja pelayanan sebesar 0,459 atau 45,9%.

### b. Terdapat pengaruh Karakteristik individu terhadap kinerja pelayanan.

Tabel *coefficients* diperoleh variabel karakteristik individu nilai  $sig$  sebesar 0,009. Kemudian dibandingkan dengan probabilitas 0,05, ternyata nilai probabilitas  $0,05 \geq sig$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya signifikan. **Terbukti terdapat pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja pelayanan.** Sedangkan untuk mengetahui besarnya pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja pelayanan dapat dilihat pada tabel *Coefficients<sup>a</sup>*. Dari tabel besarnya pengaruh antara pelatihan pengembangan dan karakteristik individu terhadap kinerja pelayanan sebesar 0,311 atau 31,1%.

## KESIMPULAN

1. Pelatihan dan pengembangan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan perlu ditingkatkan. Besarnya presentasi dari pernyataan pelatihan pengembangan mengidentifikasi bahwa pegawai merasa perlunya dilakukan pelatihan baik itu pelatihan tim, pelatihan aturan,

pelatihan keahlian dan pelatihan ulang. Untuk pernyataan pelatihan pengembangan dengan indikator dari pelatihan tim dan fasilitas mendapat presentasi paling besar hal ini disebabkan karena keterbatasan pegawai mau tidak mau kerja sama tim menjadi salah satu solusi untuk dapat mengatasi masalah yang ada. Sedangkan untuk pengembangan fasilitas juga perlu diperhatikan oleh Dinas, dimana pengembangan SDM saya tidak cukup apabila tidak dibarengi dengan pengembangan fasilitas, menurut pegawai sangat diperlukan karena mengingat keterbatasannya alat transportasi dan keterbatasan ruangan dalam kerja dirasa dapat berpengaruh terhadap pelayanan yang akan diberikan.

2. Karakteristik Individu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan adalah baik. Untuk kepastian waktu penyelesaian yang dikeluhkan oleh masyarakat, justru mendapatkan presentasi besar. Keluhan masyarakat tentang kepastian waktu dalam menyelesaikan pelayanan sebenarnya bukan disebabkan oleh ketidakmampuan pegawai akan tetapi ketidakpastian itu terjadi karena pemadaman listrik yang sering terjadi dan infrastruktur jalan yang tidak baik dan itu merupakan hal di luar kemampuan pegawai.
3. Secara parsial pelatihan dan pengembangan mempunyai pengaruh terhadap kinerja pelayanan adalah 0,459 atau 45,9%. Sedangkan untuk Karakteristik Individu mempunyai pengaruh terhadap kinerja pelayanan adalah 0,311 atau 31,1%. Secara simultan pengaruh antara pelatihan pengembangan dan karakteristik individu terhadap kinerja pelayanan adalah sebesar 0,447 atau 44,7%.

## SARAN

Dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti merekomendasikan saran sebagai berikut:

1. Memberikan pelatihan seperti pelatihan tim, keahlian, pelatihan ulang, pelatihan aturan ditambah dengan pelatihan lintas fungsional secara terus menerus agar pegawai dapat secara cepat dapat memahami penggunaan teknologi maupun cara baru yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan. Dengan metode yang digunakan adalah *on the job*.
2. Adanya suatu upaya dalam melakukan pengembangan fasilitas pelayanan publik seperti:
  - a. Memperbaiki ruang tunggu bagi masyarakat yang ingin melakukan pelayanan
  - b. Ketersediaan toilet bagi masyarakat.
  - c. Memperbaiki *layout/desain* kantor pelayanan sehingga suasana nyaman dapat dirasakan masyarakat dengan menambahkan jumlah kursi untuk antrian dan menambah loket pelayanan.
  - d. Penambahan kantor pelayanan UPT sehingga dapat menjangkau lebih luas lagi pelayanan yang diberikan.
3. Melakukan pengembangan kualitas dan kuantitas petugas pelayanan dengan cara:
  - a. Menambah jumlah transportasi baik roda dua dan roda 4.
  - b. Menambah jumlah pegawai di UPT yang berada di 5 kecamatan.

- c. Membangun kantor UPT sehingga kantor UPT memiliki kantor sendiri dan tidak lagi berbagi ruangan dengan kantor kecamatan.
  - d. Pemberian insentif bukan saja dalam bentuk *finance* tetapi *nonfinance* berupa pujian dan pemberian penghargaan sebagai bentuk karyawan yang berkinerja baik.
  - e. Adanya peningkatan pendidikan terakhir dari SLTA ke jenjang yang lebih tinggi seperti Akademis/DIII, serjana agar pegawai tidak hanya paham dalam praktek tetapi dapat mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan melalui pembelajaran.
4. Bagi penelitian yang ingin melanjutkan penelitian ini, diharapkan agar dipisahkannya indikator pelatihan dan pengembangan sehingga pelatihan merupakan variabel tersendiri dan pengembangan juga menjadi variabel tersendiri bukan berada pada variabel yang sama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfajar Siti & Tri Heru. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Gibson, dkk, 2008. *Organizational: Behavior, Struktur, Porses, New York: The McGraw Hill Companies, Inc.*
- Ivancevich, John. 2010. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*, Jakarta: Erlangga.
- Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan, 2012.
- Mangkunegara, Anwar. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- M.Ryaas Rasyid, 1998. *Desentralisasi Dalam Rangka Menunjang Pembagunan Daerah : dalam Kumpulan Keterangan. Pembagunan Administrasi di Indonesi*. Disunting Achmad Sjihabuddin, Jakarta: LP3ES.
- Maani, Karjuni Dt. “*Jurnal Ilmiah Politik Kenegaraan*”. Volume 9, No 1, 2010.
- Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah dan Permendagri Nomor 57 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penataan Organisasi Perangkat Daerah.
- Peraturan Bupati Timor Tengah Selatan No 32 tahun 2011 tentang pendelegasian urusan, tugas, kewenangan pengurusan dan penandatanganan jenis dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil .
- Riduwan. 2009. Pengantar Statistik Sosial. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

- Stephen, Robbins. 2006. *Perilaku Organisasi. Ahli Bahasa* :Beyamin Molan. Jakarta: PT.Indeks.
- Sedarmayanti. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negari Sipil*. Jakarta: PT.Refika Aditama.
- Siagian, Sondang. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Wibowo. 2013. *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: Rahawali.
- Yuli, 2010. *Ombudsman: Pelayanan publik di NTT Buruk*, kompas.