



## **Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Perangkat Desa Terhadap Tingkat Pelayanan Publik Di Desa Bonjok Kidul**

Blandina Hendrawardani<sup>1</sup> dan Masngudi<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Akuntansi, Politeknik Dharma Patria Kebumen, Indonesia

<sup>2</sup>Akuntansi, Politeknik Dharma Patria Kebumen, Indonesia

\*Email : [blandina.hendra@gmail.com](mailto:blandina.hendra@gmail.com), [masngudi170987@gmail.com](mailto:masngudi170987@gmail.com)

Doi : [https://doi.org/10.37339/jurnal\\_e-bis.v4i2.223](https://doi.org/10.37339/jurnal_e-bis.v4i2.223)

Diterbitkan oleh Politeknik Dharma Patria Kebumen

### **Info Artikel**

Diterima :

Diperbaiki :

Disetujui :

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap pelayanan publik pada Pemerintah Desa Bonjok Kidul. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Sampel penelitian ini adalah Perangkat Desa Bonjok Kidul yang telah mengadi sebagai perangkat desa lebih dari 3 tahun serta sudah mendapatkan pendidikan dan pelatihan berkala dari internal maupun tingkat kabupaten pada tahun 2014 dan 2015 yang berjumlah 15 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner dan dokumentasi. Teknik analisis data yang adalah uji prasyarat analisis dengan uji normalitas dan uji linieritas, langkah selanjutnya di analisis dengan korelasi rank spearman dan regresi linier sederhana. Hasil Penelitian yang dilakukan mengidentifikasi bahwa pendidikan dan pelatihan mempunyai hubungan yang kuat sebesar 0,765 dan pengaruh yang positif dan dampak yang signifikan terhadap pelayanan publik pada taraf 5%. Koefisien determinasi sebesar 0,585 artinya 58,5% pelayanan publik dipengaruhi oleh pendidikan dan pelatihan perangkat desa sementara sisanya 41,5% dipengaruhi oleh variabel dan faktor lain diluar penelitian baik secara internal dan eksternal ini.

**Kata Kunci:** Pendidikan, Pelatihan, Pelayanan Publik.

### **ABSTRACT**

*This research aimed to know how big the influence of regular education and training from internal or district level toward the official work of South Village Bonjok kidul Village. This research used descriptive quantitative. The sample of this research was the employee of Bonjok kidul Village who participated the education and training in 2014 and 2015 which followed by 15 participants. The data was collected by using questionnaire and documentation. Data analysis technique used to analyze is a prerequisite test of analysis with normality and linearity test, the next setp is to analyze to spearman rank correlation and simple linear regression. The results of the study carried out identified that educayion and training had a strong relationshi] of 0,744 and positive influence and significant impact on public services at the level 5%. Coefficient of determination 0,553 means 55,3% the official work was influenced by education and training employee while the rest 44,7% was influenced by others variable which were not being researched in this study.*

**Keywords:** Education , Training, Level of public service

## PENDAHULUAN

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 tentang Pemerintah Desa yang merupakan dasar dalam menuju masyarakat yang berkembang dan otonomi luas yaitu Desa tidak lagi menjadi level administrasi namun juga harus mempertimbangan syarat teknis dan kewilayahan, dan dalam pelaksanaannya sebagai otonomi daerah akan diawasi oleh Bupati/Walikota. Untuk kelancaran tugas pada tingkat kelurahan dapat dibentuk melalui Rukun Tetangga, Rukun Warga, Pemberdayaan kesejahteraan Keluarga (PKK) dengan memberdayakan wanita untuk berpartisipasi dalam membangun desa, Karang Taruna sebagai wadah generasi muda yang dapat diarahkan memajukan desa, serta Lembaga Pemberdayaan Masyarakat seperti Kelompok Tani.

Dalam penyelenggaraan pelaksanaan tugas dari pemerintah daerah, kepala daerah dalam melakukan tugasnya dibantu oleh perangkat daerah yang dibekali dengan hal-hal yang berkaitan dengan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan supaya dalam pelaksanaannya sumberdaya yang ada dapat melakukan fungsinya secara efisien dan efektif. Dalam melakukan fungsi-fungsi pemerintahan diperkotaan dalam mencapai tujuannya didukung oleh kelurahan supaya kesejahteraan masyarakat dapat dicapai. Kelurahan dipimpin oleh kepala desa/ lurah yang dalam pelaksanaan tugasnya dibantu oleh perangkat kelurahan dan diawasi oleh Bupati/ Walikota. Sebagai lurah/kepala desa mempunyai tugas :

1. Pemimpin pelaksanaan kegiatan pemerintahan di tingkat desa
2. Melaksanakan pembersayaan masyarakat
3. Memberikan pelayanan kepada masyarakat
4. Menyelenggarakan dan menjaga ketentraman serta ketertiban umum
5. Melakukan pemeliharaan prasarana umum secara rutin/berkala

Pada pelaksanaan tugas yang diberikan oleh Bupati/Walikota sebagai Lurah supaya tujuan yang sudah direncanakan dapat direalisasikan secara optimal, pemerintah Kabupaten/Kota akan memberikan sumber-sumber keuangan yang jumlahnya diselaraskan pada kebutuhan masyarakat desa serta kegiatan-kegiatan pemerintahan dalam mencapai tujuan kesejahteraan masyarakat desa. Guna menjamin tugas penyelenggaraan otomoni di daerah dapat dilakukan sesuai yang direncanakan dan ketentuan-ketentuan yang sudah ditetapkan pemerintah desa akan mendapatkan pengawasan dari pemerintah provinsi, pemerintah tingkat kabupaten/Kota dan Camat.

Pelayanan publik tidak hanya terbatas pada hal-hal yang bersifat administratif namun ada hal-hal yang harus dilakukan seperti pengaturan kehidupan dalam masyarakat,

Kemudian pemberdayaan masyarakat dengan meningkatkan penyediaan sarana dan prasaranan fasilitas umum seperti pembangunan jalan, pembangunan jembatan, pembuatan saluran irigasi, dan pembangunan pasar tradisional serta pembinaan kehidupan sosial budaya, pendidikan dan bidang kesehatan.

Dalam menunjang kinerja urusan dan penanganan pemerintahan desa secara efisien dan hasil kinerja dapat tepat sasaran, berhasil dan berdaya guna. Pemerintah desa harus melakukan peningkatan akuntabilitas/pertanggungjawaban dalam pengambilan tindakan dan keputusan, serta kebijakan dalam pelaksanaan administratif pemerintahan secara publik sehingga menghasilkan laporan yang jelas dan dapat dipertanyakan bagi setiap konsekuensi keputusan dan kegiatan yang dihasilkan.

Pemerintah Desa Bonjok Kidul dimana masyarakat mayoritasnya adalah petani dan merupakan desa yang luas yang dikelilingi oleh sawah dan ladang. Masyarakat dengan semangat kerja keras, gotong royong dan cinta damai memiliki potensi untuk mendapatkan pengelolaan sumberdaya manusia dengan peran serta pemerintah desa yang berperan aktif memfasilitasi masyarakat dengan memberikan pelayanan serta pelatihan dengan memberdayakan perangkat desa yang ada.

## METODE

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan analisis deskriptif. Menurut Sugiyono (2009: 7) menyatakan bahwa: metode ini disebut metode kuantitatif karena menggunakan data statistik.

Selanjutnya menurut Muhktar dan Erna Widododo (200: 15) mengungkapkan bahwa metode penelitian deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menemukan pengetahuan seluas-luasnya terhadap obyek penelitian pada suatu saat tertentu. Penelitian ini bertujuan menggambarkan keadaan atau fakta yang terjadi di lapangan.

Penelitian ini dilakukann untuk menguji hipotesis yang telah dilakukan dengan cara mencari besarnya variabel bebas terhadap variabel terikat. Melalui metode kuantitatif dan analisis deskriptif ini diharapkan dapat diketahui sejauh mana pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap tingkat pelayanan publik di Desa Bonjok Kidul Kecamatan Kecamatan Bonorowo Kabupaten Kebumen.

## Populasi dan Sampel

### 1. Populasi Penelitian

Populasi yang digunakan penelitian ini adalah seluruh pegawai di Pemerintah Desa Bonjok Kidul yang telah melakukan pendidikan dan pelatihan pada tahun 2014 sampai dengan tahun 2015 yang berjumlah 15 orang. Lebih jelasnya dapat di lihat pada tabel 3.1. berikut ini :

Tabel.3.1. Jumlah peserta pendidikan dan Pelatihan Pegawai Desa Bonjok Kidul

No	Tahun	Jumlah Peserta
1	2014	8
2	2015	7
Jumlah Total		15 Orang

*Sumber : Data Balai Desa Bonjok Kidul*

### 2. Sampel Penelitian

Sampel dari penelitian ini tidak digunakan karena jumlah populasi di bawah 100 orang sehingga semua populasi dijadikan subyek penelitian.

## Definisi Operasional Variabel

Definisi Operasional Variabel Sub bab ini memberikan penjelasan secara ringkas mengenai operasionalisasi dari variabel-variabel yang digunakan sebagai model penelitian ini.

Definisi operasional variabel yang akan digunakan pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.1. di bawah ini.

Tabel.3.1. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Skala Pengukuran
Pendidikan dan Pelatihan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendidikan dan pelatihan adalah suatu cara dan pola tindakan, yang dilakukan pimpinan dalam rangka meningkatkan kemampuan, produktivitas, kualitas, moral semangat kerja kesejahteraan dan keamanan di Pemerintah Desa Bonjok Kidul.</li> <li>• Indikatornya:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengetahuan dan ketrampilan</li> <li>b. Metode dan teknik pendidikan dan pelatihan</li> <li>c. Evaluasi pendidikan pelatihan</li> </ol> </li> </ul>	Skala Likert
Pelayanan Publik	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh perangkat desa kepada masyarakat Bonjok Kidul.</li> <li>- Indikatornya:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketepatan pelayanan</li> <li>2. Taat prosedur pelayanan</li> <li>3. Kompeten</li> <li>4. Sikap pelayanan</li> <li>5. Memberikan pertanggungjawaban</li> <li>6. Membantu masyarakat memahami hak dan tanggung jawab</li> </ol> </li> </ul>	Skala Likert

*Sumber : Data Diolah*

### Metode Pengumpulan Data

Penggunaan teknik pengumpulan data peneliti memerlukan teknik sebagai alat bantu analisis dalam pengerjaan pengumpulan data akan menjadi lebih mudah. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

A. Angket / Kuisioner

Angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden. Data yang diminta dari responden adalah hal-hal yang berkaitan dengan pendidikan dan pelatihan pegawai dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di Desa Bonjok Kidul kebumen. Pada penelitian ini, kuesioner disebar kepada seluruh perangkat desa yang pernah mengikuti pendidikan dan pelatihan.

Kuesioner penelitian disusun dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang disusun menurut indikator-indikator penelitian yang diperoleh dari pengembangan hasil kajian pustaka. Pengukuran kuesioner menggunakan skala data ordinal dan skala pengukurannya menggunakan Skala Likert. Sugiyono (2012:73) menjelaskan : Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan Skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang berupa kata-kata antara lain :

1. Sangat setuju
2. Setuju
3. Kurang setuju
4. Tidak setuju
5. Sangat tidak setuju

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor sebagai berikut :

1. Sangat setuju diberi skor 5
2. Setuju diberi skor 4
3. Kurang setuju diberi skor 3
4. Tidak setuju diberi skor 2
5. Sangat tidak setuju diberi skor 1

#### B. Dokumentasi

Teknik dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data yang tersedia dalam bentuk arsip atau buku yang mendukung penelitian. Pengumpulan data dengan dokumentasi yang diperoleh dari hasil laporan dan keterangan tertulis, tergambar, maupun tercetak yaitu berupa data organisasi, data peserta yang mengikuti pendidikan dan pelatihan yang berupa daftar peserta diklat, jenis diklat, lamanya diklat, dan materi diklat selama mengikuti program pendidikan dan pelatihan.

### Uji Validitas dan Reliabilitas

#### A. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah alat ukur tersebut valid, valid artinya ketepatan dan kecermatan mengukur atau alat ukur tersebut tepat untuk mengukur sebuah variabel yang akan diukur. Uji Validitas dilakukan analisis item dengan menghitung korelasi antara skor butir instrumen dengan skor total. Uji Validitas Item atau butir dapat dilakukan dengan menggunakan software SPSS.

Uji validitas yang digunakan adalah dengan metode korelasi Pearson Dalam uji ini, setiap item akan diuji relasinya dengan skor total variabel yang dimaksud. Dalam hal ini masing-masing item yang ada di dalam variabel X dan Y akan diuji relasinya dengan skor total variabel tersebut. Untuk mengetahui validitas butir-butir dalam kuesioner, sebuah item sebaiknya memiliki korelasi ( $r$ ) dengan skor total masing-masing variabel  $> 0,25$ .

Item yang punya  $r$  hitung  $< 0,25$  akan disingkirkan akibat mereka tidak melakukan

pengukuran secara sama dengan yang dimaksud oleh skor total skala dan lebih jauh lagi, tidak memiliki kontribusi dengan pengukuran seseorang jika bukan malah mengacaukan.

## B. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen adalah tingkat konsistensi hasil yang dicapai oleh sebuah alat ukur, meskipun dipakai secara berulang-ulang pada subjek yang sama atau berbeda. Dengan demikian suatu instrument dikatakan reliabel bila mampu mengukur sesuatu dengan hasil yang konsisten (*ajeg*).

(Modul Metodologi Penelitian: 2013). Uji reliabilitas untuk melihat alat ukur, dalam hal ini daftar pertanyaan yang digunakan konsisten atau tidak. Uji reliabilitas dilakukan pada butir-butir pertanyaan yang telah memiliki validitas. Uji instrumen dapat dikatakan reliabel apabila lebih besar dari 0,6. (Nunnally dalam Zethmal, Berry dan Parasuraman, 1996).

## Teknik Analisis Data

Data yang dikumpulkan selanjutnya diklasifikasikan dan diorganisasikan secara sistematis serta diolah secara logis menurut rancangan penelitian yang telah ditetapkan. Pengolahan data diarahkan untuk memberi argumentasi atau penjelasan mengenai tesis yang diajukan dalam penelitian, berdasarkan data atau fakta yang diperoleh. Apabila ada hipotesis, pengolahan data diarahkan untuk membenarkan atau menolak hipotesis.

### A. Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak sehingga dapat diketahui teknik statistik yang akan digunakan. Penentuan normal atau tidaknya distribusi data dapat dilakukan pengujian dengan menggunakan statistik Kolmogorov-Smirnov. Penghitungan dengan bantuan program SPSS Statistics.

Jika Nilai Prob. / Sig F > 5 % → Sebaran Bersifat Normal

Jika Nilai Prob. / Sig F < 5 % → Sebaran Bersifat Tidak Normal

### B. Analisa Korelasi

Analisis Korelasi digunakan untuk mengetahui tingkat keeratan dari hubungan dua variabel. Sedangkan angka yang menunjukkan kuat tidaknya hubungan antara dua variabel disebut dengan koefisien korelasi yang dinotasikan dengan “r” (khusus untuk korelasi sederhana).

Nilai koefisien korelasi adalah  $-1 \leq r \leq 1$ .

Jika  $r = -1$ , berhubungan negatif “sangat” erat

Jika  $r = 1$ , berhubungan positif “sangat” erat

Jika  $r = 0$ , tidak berhubungan

Jika r semakin mendekati angka - 1 atau 1, maka antara dua variabel mempunyai hubungan yang kuat atau erat. Sedangkan jika r lebih mendekati ke angka 0, maka antara dua variabel mempunyai hubungan yang tidak kuat atau tidak erat.

Berkaitan dengan pembuktian hipotesis, digunakan uji koefisien determinasi ( $r^2$ ).

Koefisien determinasi adalah untuk menentukan seberapa besar variasi variabel dependen (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel independen (X). koefisien determinasi adalah  $0 \leq r^2 \leq 1$ . Jika

$r^2 = 0$  maka garis regresi sangat tidak dapat mencocokkan atau sangat tidak tepat dalam meramalkan nilai Y.

Jika  $r^2 = 1$  maka garis regresi sangat cocok atau sangat tepat untuk meramalkan nilai Y. Dalam realita nilai  $r^2$  tidak mungkin 1 atau 100% tetapi selalu di bawah 1 atau 100%.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner adalah digunakan untuk mengetahui valid-reliabel tidaknya suatu daftar pertanyaan sebelum daftar pertanyaan tersebut disebarkan ke responden. Dengan pengujian ini, kuesioner disebarkan kepada 30 responden (lihat lampiran data Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner). Setelah data terkumpul kemudian data diolah dengan program SPSS.

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas kuisioner dalam penelitian ini menggunakan uji korelasi product moment Pearson. Melalui uji ini masing-masing item dalam variabel dapat diidentifikasi validitasnya sebagai berikut (selengkapnya lihat lampiran hasil uji validitas).

##### a. Variabel Bebas (Pendidikan dan Pelatihan)

Berikut ini disajikan tabel dari data hasil uji validitas kuesioner pada variabel Pendidikan dan Pelatihan

Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas variabel Pendidikan dan Pelatihan

Item No.	r hitung	r kritis	Status
1.	0.337	0.25	Valid
2.	0.556	0.25	Valid
3.	0.441	0.25	Valid
4.	0.448	0.25	Valid
5.	0.461	0.25	Valid
6.	0.358	0.25	Valid

Sumber: hasil olah data validitas kuisioner

Berasarkan hasil olah data di atas, diketahui bahwa semua item pertanyaan dalam varibel pendidikan dan pelatihan valid

##### b. Variabel Terikat (Pelayanan Publik)

Berikut ini disajikan tabel dari data hasil uji validitas kuesioner pada variabel Kualitas Pelayanan Publik:

Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas variabel Pelayanan Publik

Item No.	r hitung	r kritis	Status
1	0.785	0.25	Valid
2	0.267	0.25	Valid
3	0.421	0.25	Valid
4	0.007	0.25	tidak valid
5	0.491	0.25	Valid
6	0.719	0.25	Valid
7	0.125	0.25	tidak valid
8	0.449	0.25	Valid
9	0.434	0.25	Valid
10	-0.133	0.25	tidak valid
11	0.398	0.25	Valid
12	0.348	0.25	Valid

Sumber: hasil olah data validitas kuisisioner

Berasarkan hasil olah data di atas, diketahui bahwa item pertanyaan no 10, 13, dan 16 tidak valid dalam variabel pelayanan publik. Dengan demikian item pertanyaan no 10, 13, dan 16 disingkirkan dari penelitian ini.

## 2. Uji Reliabilitas

Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel apabila  $r > 0,6$ . (Nunnally dalam Zeithaml, Berry dan Parasuraman, 1996). Item kuisisioner yang diolah adalah item yang diketahui valid. Berdasarkan hasil olah data dengan program SPSS menunjukkan bahwa koefisien reliabilitasnya sebagai berikut (selengkapnya lihat lampiran hasil uji reliabilitas)

Tabel 4.1. Hasil Uji Reliabilitas dengan cronbach's alpha

Jumlah Item Pertanyaan	Alpha ( $\alpha$ )	Status
15	0,842	Reliable

Sumber: hasil olah data reliabilitas kuisisioner

## 2. Analisis Data Deskriptif

Pengujian terhadap variabel bebas terhadap variabel terikat perlu dilakukan untuk



mengetahui pengaruh dari keduanya, oleh sebab itu akan disajikan deskripsi data dari masing-masing variabel berdasarkan data yang diperoleh di lapangan.

Jumlah responden pada penelitian ini yaitu sebanyak 15 orang Perangkat Desa Bonjok Kidul. Data yang diperoleh di lapangan masing-masing akan dianalisis, baik variabel bebas maupun variabel terikat.

a. Pendidikan dan Pelatihan

Data variabel pendidikan dan pelatihan diperoleh melalui data primer berupa angket dengan 6 butir pernyataan. Berdasarkan data variabel pendidikan dan pelatihan yang diolah menggunakan bantuan program *SPSS Statistics* diperoleh sebagai berikut:

1) Indikator Pengertahuan dan Ketrampilan

**Tabel 4.2 Item Pertanyaan No. 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	13.3	13.3	13.3
	4	11	73.3	73.3	86.7
	5	2	13.3	13.3	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

Sumber: *Distribusi Frekuensi Data*

**Tabel 4.3 Item Pertanyaan No. 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	46.7	46.7	46.7
	4	6	40.0	40.0	86.7
	5	2	13.3	13.3	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

Sumber: *Distribusi Frekuensi Data*

Berdasarkan Tabel 4.2. diketahui dari item pertanyaan kuesioner no 1 yaitu pengetahuan dan ketrampilan dari diklat yang telah diikuti cukup menjadi bekal untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat oleh 15 orang perangkat, sebanyak 2 orang menjawab kurang setuju, 11 orang menjawab setuju dan 2 orang menjawab sangat setuju.

Sedangkan pada tabel 4.3. diketahui dari item pertanyaan kuesioner no 2 yaitu perangkat

desa biasa mengikuti berita baik melalui media cetak maupun elektronik mengenai pelayanan pemerintah kepada masyarakat, sebanyak 7 orang menjawab kurang setuju, 6 orang menjawab setuju dan 2 orang menjawab sangat setuju.

Data di atas menunjukkan bahwa pengetahuan dan ketrampilan yang diikuti secara formal melalui pendidikan dan pelatihan cukup efektif memberikan bekal kemampuan kepada Perangkat Desa Bonjok Kidul. Sedangkan pengetahuan dan ketrampilan yang diperoleh melalui pembelajaran sendiri lewat media cetak dan elektronik kurang efektif.

2) Indikator Metode dan Teknik Pendidikan dan Pelatihan

**Tabel 4.4 Item Pertanyaan No. 3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	11	73.3	73.3	73.3
5	4	26.7	26.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Berdasarkan Tabel 4.4. diketahui dari item pertanyaan kuesioner no 3 yaitu Pendidikan dan pelatihan yang telah saya ikuti sesuai dengan pekerjaan saya saat ini, sebanyak 11 orang menjawab setuju, 4 orang menjawab sangat setuju.

**Tabel 4.5 Item Pertanyaan No. 4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	11	73.3	73.3	73.3
5	4	26.7	26.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Berdasarkan Tabel 4.5. diketahui dari item pertanyaan kuesioner no 4 yaitu Pendidikan dan pelatihan disajikan sesuai dengan kenyataan kebutuhan pelayanan masyarakat oleh 15 orang perangkat, sebanyak 11 orang menjawab setuju, 4 orang menjawab sangat setuju.

Data di atas menunjukkan bahwa Pendidikan dan pelatihan yang telah diikuti sudah sesuai dengan pekerjaan perangkat saat ini dan sudah sesuai dengan kebutuhan pelayanan masyarakat di Desa Bonjok Kidul.

3) Indikator Evaluasi Pendidikan Pelatihan Pelayanan Publik

**Tabel 4.6 Item Pertanyaan No. 5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	4	26.7	26.7	26.7
4	3	20.0	20.0	46.7
5	8	53.3	53.3	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Berdasarkan Tabel 4.6. diketahui dari item pertanyaan kuesioner no 5 yaitu Setelah mengikuti pendidikan dan pelatihan, saya dievaluasi oleh penyelenggara diklat maupun oleh atasan saya oleh 15 orang perangkat, sebanyak 4 orang menjawab kurang setuju, 3 orang menjawab setuju, 8 orang menjawab sangat setuju.

**Tabel 4.7 Item Pertanyaan No. 6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	3	20.0	20.0	20.0
4	9	60.0	60.0	80.0
5	3	20.0	20.0	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Berdasarkan Tabel 4.7. diketahui dari item pertanyaan kuesioner no 6 yaitu Hasil evaluasi yang saya peroleh dari penyelenggara diklat maupun atasan cukup baik oleh 15 orang perangkat, sebanyak 3 orang menjawab kurang setuju, 9 orang menjawab setuju, 3 orang menjawab sangat setuju.

4) Indikator Ketepatan Pelayanan

**Tabel 4.8 Item Pertanyaan No. 7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	5	33.3	33.3	33.3

4	7	46.7	46.7	80.0
5	3	20.0	20.0	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Berdasarkan Tabel 4.8. diketahui dari item pertanyaan kuesioner no 7 yaitu Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat telah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya oleh 15 orang perangkat, sebanyak 5 orang menjawab kurang setuju, 7 orang menjawab setuju, 3 orang menjawab sangat setuju.

**Tabel 4.9 Item Pertanyaan No. 8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	11	73.3	73.3	73.3
5	4	26.7	26.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Berdasarkan Tabel 4.9. diketahui dari item pertanyaan kuesioner no 8 yaitu Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat telah tepat waktu oleh 15 orang perangkat, sebanyak 11 orang menjawab setuju, 4 orang menjawab sangat setuju.

5) Indikator Taat Prosedur Pelayanan

**Tabel 4.10 Item Pertanyaan No. 9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	3	20.0	20.0	20.0
4	10	66.7	66.7	86.7
5	2	13.3	13.3	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Berdasarkan Tabel 4.10. diketahui dari item pertanyaan kuesioner no 9 yaitu Saya menjalankan tugas dan fungsi pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh 15

orang perangkat, sebanyak 3 orang menjawab kurang setuju, sebanyak 10 orang menjawab setuju, 2 orang menjawab sangat setuju.

6) Indikator Kompeten

**Tabel 4.11 Item Pertanyaan No. 10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	6.7	6.7	6.7
3	3	20.0	20.0	26.7
4	6	40.0	40.0	66.7
5	5	33.3	33.3	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Berdasarkan Tabel 4.11. diketahui dari item pertanyaan kuesioner no 10 yaitu Saya menguasai tugas dan fungsi pekerjaan saat ini oleh 15 orang perangkat, sebanyak 1 orang menjawab tidak setuju, 3 orang menjawab kurang setuju sebanyak 6 orang menjawab setuju, 5 orang menjawab sangat setuju.

**Tabel 4.12 Item Pertanyaan No. 11**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	4	26.7	26.7	26.7
4	9	60.0	60.0	86.7
5	2	13.3	13.3	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Berdasarkan Tabel 4.12. diketahui dari item pertanyaan kuesioner no 11 yaitu Saya bisa mengatasi permasalahan yang dihadapi masyarakat sesuai dengan tupoksi saya oleh 15 orang perangkat, sebanyak 4 orang menjawab kurang setuju, sebanyak 9 orang menjawab setuju, 2 orang menjawab sangat setuju.

7) Indikator Sikap Pelayanan

**Tabel 4.13 Item Pertanyaan No. 12**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	2	13.3	13.3	13.3
4	10	66.7	66.7	80.0
5	3	20.0	20.0	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Berdasarkan Tabel 4.13. diketahui dari item pertanyaan kuesioner no 12 yaitu Memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan masyarakat telah mmenjadi nilai yang saya pegang oleh 15 orang perangkat, sebanyak 2 orang menjawab kurang setuju, sebanyak 10 orang menjawab setuju, 3 orang menjawab sangat setuju.

8) Indikator Memberikan Pertanggungjawaban

**Tabel 4.14 Item Pertanyaan No. 13**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	1	6.7	6.7	6.7
4	12	80.0	80.0	86.7
5	2	13.3	13.3	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Berdasarkan Tabel 4.14. diketahui dari item pertanyaan kuesioner no 13 yaitu Setiap tugas yang telah saya kerjakan dalam pelayanan kepada masyarakat selalu saya dokumentasikan / administrasikan oleh 15 orang perangkat, sebanyak 1 orang menjawab kurang setuju, sebanyak 12 orang menjawab setuju, 2 orang menjawab sangat setuju.

9) Indikator Membantu Masyarakat Memahami Hak dan Kewajiban

**Tabel 4.15 Item Pertanyaan No. 14**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	6.7	6.7	6.7
3	6	40.0	40.0	46.7

4	7	46.7	46.7	93.3
5	1	6.7	6.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Berdasarkan Tabel 4.15. diketahui dari item pertanyaan kuesioner no 14 yaitu Saya memberikan informasi dan penjelasan kepada masyarakat pada setiap kesempatan baik di kantor maupun di lapangan mengenai hak dan kewajiban masyarakat oleh 15 orang perangkat, sebanyak 1 orang menjawab tidak setuju, sebanyak 6 orang menjawab kurang setuju sebanyak 7 orang menjawab setuju, 1 orang menjawab sangat setuju

**Tabel 4.16 Item Pertanyaan No. 15**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	12	80.0	80.0	80.0
5	3	20.0	20.0	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Berdasarkan Tabel 4.16. diketahui dari item pertanyaan kuesioner no 15 yaitu Saya dengan senang hati menjawab pertanyaan masyarakat mengenai hak dan kewajibannya sebagai warga negara dan masyarakat Desa Bonjok Kidul oleh 15 orang perangkat, sebanyak 12 orang menjawab setuju, sebanyak 3 orang menjawab sangat setuju.

1. Pelayanan Publik

Data variabel Pelayanan Publik diperoleh melalui data primer berupa angket dengan 9 butir pernyataan. Berdasarkan data variabel Pelayanan Publik yang diolah menggunakan bantuan program *SPSS Statistics* diperoleh sebagai berikut:

Tabel.4..... Distribusi

.....

2. Uji Normalitas dan Linieritas Data

a. Uji Normalitas Data

Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel.3.2. berikut ini :

Tabel.4.3. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Asympotic Sig. (p-value)	Kondisi	Keterangan Sampel

Pendidikan dan Pelatihan	0,898	p > 0,05	DistribusiNormal
Pelayanan Publik	0,777	p > 0,05	DistribusiNormal

Sumber : Data Diolah dari Uji Kolmogorov-Smirnov

Berdasarkan Tabel 3.2., uji normalitas variabel pendidikan dan pelatihan (Diklat) (X) sebesar 0,898 dan variabel Pelayanan Publik (Y) sebesar 0,777. Hasil kedua variabel menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig lebih besar dari nilai taraf signifikansi 0,05 (5%), maka dapat dinyatakan bahwa model uji telah memenuhi syarat normalitas data.

Karena data berdistribusi normal, maka teknik statistik yang dipakai menggunakan korelasi pearson dan regresi linear sederhana.

b. Uji Linieritas Data

Hasil uji linearitas melalui program SPSS dapat dilihat pada kolom *linearity* dan *deviation from linearity* di atas. Di mana pada hasil *linearity* untuk sig. adalah 0,001 dan *deviation from linearity* sig. 0,081. Jika signifikansi untuk *linearity* di bawah 0,05 (p < 0,05) dan *deviation from linearity* lebih besar dari 0,05 (p > 0,05) maka data tersebut linear dan dapat dilanjutkan untuk uji regresi. Hal ini dapat dituliskan sebagai berikut:

Tabel.4.4. Hasil Uji Linieritas

Model	F hitung	Sig.	Keterangan
<i>Linearity</i>	28,449	0,001 (p < 0,05)	Linear
<i>deviation from linearity</i>	2,998	0,081 (p > 0,05)	Linear

Sumber : Data Diolah dari Uji Linieritas

5 Analisis Korelasi

Mengetahui hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat juga sekaligus mengetahui pengaruh diantara dua variabel tersebut.

a. Analisis Korelasi Rank Spearman

Analisis korelasi berusaha mengukur eratnya hubungan antara dua variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) dengan menggunakan suatu bilangan yang disebut koefisien korelasi (r).

Rumus korelasi Rank Spearman:

$$r = 1 - \left( \frac{6 \sum b_i^2}{N(N^2 - 1)} \right)$$

Nilai korelasi berada antara  $-1 \leq r \leq 1$

-1 = korelasi negative yang sempurna

1 = korelasi positif yang sempurna

0 = tidak ada korelasi antara x dan y

Berdasarkan hasil olah data dengan SPSS diketahui:

Tabel.4..... Hasil Uji Korelasi Rank Spearman



## Correlations

			Pendidikan dan Pelatihan	Pelayanan Publik
Spearman's rho	Pendidikan dan Pelatihan	Correlation Coefficient	1.000	.765**
		Sig. (2-tailed)	.	.001
		N	15	15
	Pelayanan Publik	Correlation Coefficient	.765**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.001	.
		N	15	15

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

*Sumber : Data Diolah dari Uji Linieritas*

Hasil Output SPSS meunjukkan bahwa dengan sig. atau  $p = 0,001$  maka untuk mengetahui hasilnya adalah  $r_{xy} = 0,765$ ;  $p = 0,001$  adalah  $p < 0,05$  maka “terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variabel X dengan Y dengan taraf signifikansi 5%.

b. Analisis Koefisien Determinasi ( $r^2$ )

Koefisien determinasi adalah untuk menentukan seberapa besar variasi variabel dependen (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel independen (X).

Interpretasi: nilai  $r = 0.765$  maka  $r^2 = 0,585$  ini berarti bahwa variabel Pelayanan Publik (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Pendidikan dan Pelatihan (X) sebesar 58.5 %. Sedangkan sisanya sebesar 41,5% dijelaskan oleh faktor lain diluar penelitian ini.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Pemerintah Desa Bonjok Kidul Kecamatan Bonorowo Kabupaten Kebumen, maka kesimpulan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- A. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendidikan dan pelatihan mempunyai hubungan kuat dengan pelayanan publik sebesar 0,765 dan signifikan pada taraf 5%. Koefisien determinasi  $r^2 = 0,585$  yang artinya variabel pelayanan publik (Y) dapat dijelaskan oleh variabel pendidikan dan pelatihan (X) sebesar 58,5%, sedang sebesar 41.5 % dijelaskan oleh faktor lainnya diluar penelitian ini.
- B. Kendala-kendala yang muncul dalam progam pendidikan dan pelatihan dalam memberikan Pelayanan Publik di Desa Bonjok Kidul Kebumen
  1. Masih kurangnya sarana prasarana yang memadai dalam menunjang kinerja perangkat desa dalam pelayanan masyarakat di Desa Bonjok kidul.
  2. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai peraturan dan prosedur administrasi sehingga berdampak negative bagi masyarakat Desa Bonjok kidul yang belum paham.

3. Terbatasnya anggaran yang dialokasikan untuk pendidikan dan pelatihan perangkat desa di Desa Bonjok kidul
- C. Upaya-upaya untuk mengatasi kendala-kendala yang muncul dalam program pendidikan dan pelatihan dalam memberikan pelayanan public di Desa Bonjok kidul Bonorowo Kebumen..
1. Perencanaan anggaran desa yang cukup untuk pengadaan sarana prasarana pelayanan publik di Desa Bonjok kidul Bonorowo Kebumen
  2. Diadakanya sosialisasi melalui berbagai kegiatan formal maupun nonformal berkaitan dengan pelayanan masyarakat di Desa Bonjok kidul Bonorowo Kebumen sehingga masyarakat lebih memahami hak dan kewajibannya.
  3. Perlunya kesadaran pimpinan pemerintah Desa dan BPD untuk mengalokasikan dana yang cukup untuk kebutuhan pendidikan dan pelatihan bagi perangkat, baik yang sifatnya insidental maupun yang berkelanjutan di Desa Bonjok kidul Bonorowo Kebumen

## REFERENSI

Barata, Atep. 2004. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media. Komputindo.

Kasmir. 2006. Manajemen Perbankan. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. Manajemen Pelayanan. Jakarta: Pustaka Pelajar.

Roth, Gabriel Joseph. 1926. The Privat Provision of Public Service in Developing Country, Oxford University Press, Washington DC.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Wikipedia. Pelayanan Publik. [http://en.wikipedia.org/wiki/public\\_servis](http://en.wikipedia.org/wiki/public_servis)