PENGARUH PELATIHAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KECAMATAN GUNUNG SUGIH KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

THE INFLUENCE OF TRAINING AND SERVICE QUALITY ON EMPLOYEE PERFORMANCE IN THE GUNUNG SUGIH SUB-DISTRICT OF THE CENTRAL LAMPUNG DISTRICT

Hendri Gunawan[1*], Refi Arieon[1]

[1]Pascasarjana Magister Manajemen, Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai, Lampung, Indonesia
***Correspondence**: hendrigunawan@gmail.com

Abstrak

Kecepatan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (Iptek) saat ini telah menyebabkan perubahan di berbagai bidang kehidupan. Perubahan ini telah terjadi di seluruh aspek kehidupan masyarakat, termasuk di bagian organisasi. Untuk mendukung peran dan fungsi pemerintah daerah sebagai subjek dan objek dari pelayanan dan pembangunan daerah, diperlukan kesiapan sumber daya manusia (SDM), khususnya dalam bidang pengelolaan kepegawaian. Karena pentingnya sumber daya manusia bagi suatu organisasi atau organisasi, manusia adalah aset yang paling penting dan memiliki dampak paling besar terhadap organisasi atau organisasi tersebut dibandingkan dengan sumber daya lainnya. Permasalahan yang dihadapi oleh pegawai di Kecamatan Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah adalah sebagai berikut: pelatihan teknis belum diberikan kepada pegawai di masing-masing bidang pekerjaan, kualitas layanan masih kurang memuaskan masyarakat karena waktu penyelesaian layanan yang lama, dan kinerja pegawai belum optimal dalam menjalankan tugas, fungsi, dan peran mereka dalam pelaksanaan rencana kerja, sehingga pencapaian hasil kerja belum tercapai. Tujuan dari penelitian deskriptif kuantitatif ini adalah untuk mengidentifikasi hubungan antar variabel dalam populasi. Penelitian ini melakukannya dengan menggunakan data angka. Digunakan regresi sederhana dan berganda. Studi ini melibatkan 34 orang yang berpartisipasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami Pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan, kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan, dan pelatihan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan. Pengaruh pelatihan (X1) terhadap kinerja karyawan sebesar 63,2 persen, kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan sebesar 71,1 persen, dan pelatihan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama sebesar 75,1 persen.

Kata kunci: Pelatihan, Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai.

Abstract

The speed of development of science and technology (science and technology) today has led to changes in various fields of life. These changes have occurred in all aspects of people's lives, including in the organization. To support the role and function of local government as the subject and object of regional services and development, the readiness of human resources (HR) is needed, especially in the field of personnel management. Because of the importance of human resources for an organization or organization, humans are the most important asset and have the most impact on the organization or organization compared to other resources. The problems faced by employees in Gunung Sugih Sub-district, Central Lampung Regency are as follows: technical training has not been given to employees in each field of work, the quality of service is still not satisfying the community because of the long service completion time, and employee performance has not been optimal in carrying out their duties, functions, and roles in implementing work plans, so that the achievement of work results has not been achieved. The purpose of this descriptive quantitative research is to identify the relationship between variables in the population. This research does so by using numerical data. Simple and multiple regressions were used. This study involved 34 people participatin. The purpose of this study was to understand the effect of training on employee performance, service quality on employee performance, and training and service quality together on employee performance. The effect of training (X1) on employee performance is 63.2 percent, service quality on employee performance is 71.1 percent, and training and service quality together are 75.1 percent.

Dikombis : Jumal Dinamika Ekonomi, Manajemen dan Bisnis Pascasarjana Saburai
p-ISSN: 2962-0996, e-ISSN: 2963-5586
https://doi.org/10.24967/dikombis.v2i2.2236

Keywords: *Training, Service Quality, Employee Performance.*

PENDAHULUAN

Di tengah pesatnya dinamika perkembangan global saat ini yang penuh dengan persaingan, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) telah menyebabkan perubahan di berbagai bidang kehidupan. Perubahan tersebut membawa dampak yang cukup signifikan terhadap seluruh aspek kehidupan masyarakat, termasuk di dalamnya segmen organisasi. Untuk mendukung peran dan fungsi pemerintah daerah sebagai subjek dan objek pelayanan dan pembangunan daerah, diperlukan kesiapan sumber daya manusia (SDM), khususnya di bidang manajemen kepegawaian. Setiap organisasi, baik pemerintah maupun swasta, akan terus berupaya untuk mencapai tujuan dalam menjalankan kehidupannya. Alhasil, tujuan tersebut akan sulit tercapai tanpa adanya partisipasi aktif dari unit SDM sebagai bagian dari struktur organisasi.

Orang-orang yang bekerja sebagai bagian dari sumber daya manusia (SDM) memegang peranan penting dalam keberlangsungan kegiatan organisasi karena merekalah yang merencanakan, melaksanakan, dan menentukan bagaimana tujuan dari sistem organisasi tersebut dapat tercapai. Mengingat betapa pentingnya sumber daya manusia bagi sebuah organisasi, maka wajar jika dikatakan bahwa manusia adalah aset yang paling berharga dan memiliki dampak langsung terbesar bagi sebuah organisasi dibandingkan dengan sumber daya lainnya.

Metode penilaian kinerja memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai seberapa baik unsur sumber daya manusia (SDM) atau karyawan memiliki kemampuan dalam melaksanakan tugas dan fungsi sesuai dengan perannya dalam organisasi. Kinerja, menurut Mangkunegara adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja pada dasarnya merupakan sikap dan cara pandang yang selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas, bahwa hari ini harus lebih baik dari hari kemarin, dan hari esok harus lebih baik dari hari in.

Pengelolaan dan pemberdayaan sumber daya organisasi (keuangan, fisik, manusia, dan teknologi), baik formal maupun non formal, mempengaruhi kinerja karyawan. Kinerja adalah masalah yang kompleks yang mencakup semua karyawan, pemimpin, dan faktor eksternal. Ini lebih dari sekedar masalah teknis dan manajerial. Pemanfaatan sumber daya manusia, keterampilan, sumber daya modal, teknologi, manajemen, dan informasi secara terpadu merupakan komponen dari kinerja. Organisasi harus mampu mengoptimalkan sumber daya untuk mencapai tujuan dan meningkatkan produk atau jasa yang dibuat.

Peningkatan kinerja karyawan merupakan hal yang sangat penting, sesuai dengan arah pembangunan nasional saat ini. Hal ini dapat dicapai dengan memberikan pelatihan dan pendidikan kepada karyawan agar mereka memiliki kemampuan dan keahlian yang sesuai dengan jabatan dan fungsinya. Namun demikian, fakta menunjukkan bahwa upaya tersebut belum sepenuhnya dapat mengubah persepsi karyawan tentang paradigma kerja yang produktif. Pelatihan merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kualitas sumber daya aparatur. Tujuan diklat pada dasarnya adalah untuk meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan sikap untuk dapat melaksanakan tugas jabatan secara profesional dengan dilandasi kepribadian dan etika PNS sesuai dengan kebutuhan instansi, menciptakan sumber daya yang mampu berperan sebagai pembaharu dan perekat persatuan dan kesatuan, dan menciptakan sumber daya yang mampu berperan sebagai pembaharu dan perekat persatuan dan kesatuan, dan menciptakan sumber daya yang cakap.

Baik organisasi mendapatkan keuntungan dari pelatihan untuk meningkatkan produktivitas, dan karyawan mendapatkan keuntungan dari pelatihan untuk meningkatkan kinerja mereka. Dari

p-ISSN: 2962-0996, e-ISSN: 2963-5586
https://doi.org/10.24967/dikombis.v2i2.2236

perspektif ini, program pelatihan dan pendidikan untuk karyawan sangat penting karena mereka akan merasa bahwa perusahaan mereka berusaha untuk meningkatkan kinerja mereka. Pendidikan dan pelatihan adalah proses mengajarkan karyawan keterampilan yang dibutuhkan untuk melakukan tugas atau pekerjaan tertentu. Dengan memberikan pendidikan dan pelatihan, diharapkan karyawan dapat bekerja lebih efisien dan melaksanakan tugas dengan lebih baik. Dengan demikian, diharapkan dapat membentuk tenaga kerja yang handal untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

Hal ini juga dapat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan, dan pada akhirnya dapat memenuhi tugas pokok dan meningkatkan kinerja karyawan. Pelatihan dilakukan untuk mempersiapkan karyawan dalam melakukan pekerjaannya saat ini dan untuk meningkatkan kinerja karyawan pada suatu pekerjaan tertentu yang saat ini menjadi tanggung jawabnya, atau pekerjaan yang berhubungan dengan pekerjaannya. Fenomena yang terlihat di Kecamatan Gunung Sugih, Kabupaten Lampung Tengah, terkait pelatihan pegawai adalah minimnya jumlah pelatihan teknis yang diikuti oleh pegawai. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Pelatihan yang Telah Diikuti oleh PegawaiTahun 2022

No.	JenisPelatihan	Target Peserta (orang)	Peserta (orang)	Realisasi (%)
1.	Pelatihan Kader Posyandu	7	2	28,57
2.	PelatihanLaporanKeuangan	4	1	25,00
Total		11	3	27,27

Sumber: Kecamatan Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah Tahun 2022.

Tabel di atas menunjukkan fakta bahwa pelatihan yang diikuti oleh pegawai Kecamatan Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah masih sangat terbatas, selama Tahun Anggaran 2022 hanya terdapat 3 (tiga) jenis pelatihan yang hanya diikuti oleh 3 (tiga) orang pegawai. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pelatihan yang diikuti oleh pegawai sangat minim, baik dari segi jenis pelatihan maupun dari segi jumlah peserta.

Pasal 3 UU No. 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian menyebutkan bahwa Pegawai Negeri Sipil adalah aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan (UU No. 43 Tahun 1999). Pasal 31 menyatakan bahwa untuk mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya, maka dilakukan pengaturan dan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan (Diklat) Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang bertujuan untuk meningkatkan mutu keahlian, kemampuan, dan keterampilan (Singal, 2008).

Seiring dengan semakin tingginya harapan dan tuntutan konsumen, maka penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Pelayanan dapat dikatakan baik apabila dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, dan kebutuhan pelanggan akan tercapai apabila pelayanan yang diberikan melebihi dari apa yang diberikan.

Sejalan dengan ketatnya persaingan saat ini, instansi pemerintah dituntut untuk menjadikan kepuasan masyarakat sebagai prioritas utama. Tingkat kebutuhan dan harapan pelanggan serta kinerja yang dilakukan oleh instansi harus sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat, sehingga perlu diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Prinsip pelayanan prima harus dijadikan acuan bagi instansi pemerintah yang menyediakan dan melakukan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Namun, untuk menerapkan prinsip tersebut tidaklah mudah bahkan lebih sulit untuk diwujudkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah masih belum memuaskan karena proses penyelesaian pelayanan lebih cepat dari yang diharapkan oleh masyarakat, berikut ini adalah data yang dihasilkan dari pelaksanaan tugas pelayanan.

p-ISSN: 2962-0996, e-ISSN: 2963-5586
https://doi.org/10.24967/dikombis.v2i2.2236

Tabel 2. Layanankepada Masyarakat

No.	JenisLayanan	Target Penyelesaian	RealisasiPenyelesaian	Keterlambatan
1.	IjinDomisili	30 menit	90 menit	60 menit
2.	Ijin SKU	30 menit	120 menit	90 menit
3.	Surat Keterangantidak Mampu	15 menit	60 menit	45 menit
4.	Rekomendasiijinkeramaian	60 menit	1 hari	1 hari

Sumber: Kecamatan Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah Tahun 2022.

Tabel di atas menunjukkan fakta bahwa kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Kecamatan Gunung Sugih, Kabupaten Lampung Tengah masih sangat kurang memuaskan, terutama dalam hal jaminan waktu penyelesaian. Hal ini tentunya berkaitan dengan pengetahuan dan kemampuan pegawai dalam memahami teknis penyelenggaraan pelayanan publik yang baik.

Berdasarkan data yang ada mengenai pelatihan pegawai dan kualitas pelayanan di Kecamatan Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah, masalah ini dapat dianggap sebagai penyebab kurang optimalnya kinerja. Hasil observasi yang dilakukan di Kecamatan Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah, ditemukan bahwa masih ada pegawai yang belum dapat menyelesaikan tugas atau pekerjaannya tepat waktu, keterlambatan penyelesaian tugas, dan pelaksanaan tugas yang tidak efektif. Tabel berikut ini menunjukkan capaian program kerja pada tahun 2022.

Tabel 3. Capaian Sasaran Kinerja Tahun2022

NO	Indikator	Target (kegiatan)	Realisasi (kegiatan)	Capaian (%)
1	SasaranTerlaksananyaSosialisasi dan PenegakanPerdaserta Keputusan Bupati Lampung Tengah	20	12	75,00
2	SasaranMeningkatnyaPeranan Lembaga – Lembaga Kemasyarakatan	19	11	57,89
3	SasaranterlaksananyaKoordinasiPelaksanaanTugasPerangkat Daerah	15	9	60,00

Sumber : LKjIP Kecamatan Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah Tahun 2022.

Berdasarkan data pada tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa masih terdapat 3 (tiga) indikator yang tidak mencapai hasil yang ditargetkan pada Tahun Anggaran 2022. Dengan capaian terendah sebesar 57,89% pada sasaran meningkatnya peran Lembaga Kemasyarakatan, menunjukkan bahwa kinerja pegawai Kecamatan Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah masih belum optimal.

KAJIAN TEORI

Pelatihan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar pegawai semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik, sesuai dengan standar (Bariqi, 2024). Biasanya pelatihan merujuk pada pengembangan keterampilan bekerja (*vocational*) yang dapat digunakan dengan segera. Dalam hal ini manfaat finansial bagi organisasi biasanya terjadi dengan cepat. Sedangkan pendidikan memberikan pengetahuan tentang subyek tertentu, tetapi sifatnya lebih umum dan lebih terstruktur untuk jangka waktu yang lebih panjang.

Wursanto mengatakan, untuk mempertinggi mutu para pegawai, baik pengetahuan, keterampilan, bakat maupun mentalnya, kepada para pegawai perlu diberikan berbagai macam latihan dan pendidikan (Ariyanto & Yusuf, 2023). Latihan adalah suatu proses mengembangkan pegawai baik dalam bidang kecakapan, pengetahuan, keterampilan, keahlian maupun sikap dan tingkah laku pegawai (Palar et al., 2015).

Pelayanan merupakan terjemahan dari istillah service dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono, yaitu berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Sumarsid, 2022).

Juran dalam Tjiptono, menyatakan bahwa kualitas adalah kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*) (Yuriansyah, 2013). Defenisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan. Secara sederhana pengertian kualitas pelayanan Parasuraman dalam Tjiptono, dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya (Wicaksono, 2017).

Pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, atau mengurus

p-ISSN: 2962-0996, e-ISSN: 2963-5586
https://doi.org/10.24967/dikombis.v2i2.2236

keperluan seseorang atau sekelompok orang (Carmia Diahloka & Achmad Bardjan shaleh, 2013). Pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah di pusat atau di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan harapan mereka maupun ketentuan perundang-undangan yang berlaku (Setijaningrum, 2015). Adnyana, menyatakan pelayanan prima atau *service excellence* adalah pelayanan terbaik melebihi, melampaui, mengungguli pelayanan yang diberikan pihak lain atau daripada pelayanan pada waktu yang lalu (Nopra Disti, 2021).

Mathis dan Jackson berpendapat bahwa kinerja pegawai adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi, yang antara lain termasuk: kuantitas output, kualitas output, jangka waktu output, kehadiran di tempat kerja dan sikap kooperatif. Jadi kinerja sebagai gambaran mengenai tingkat kemampuan dalam menjalankan tugas sesuai dengan peraturan yang ditetapkan (Nopra Disti, 2021).

Kinerja pada dasarnya memuat unsur-unsur yang terkait dengan masalah motivasi, pelatihan SDM, loyalitas dan tanggungjawab serta rasa kesungguhan dalam bekerja, termasuk di dalamnya tingkat produktivitas dan prestasi yang dapat diwujudkan dalam kerja. Segenap perangkat suatu lembaga apapun bentuknya perlu secara jelas mengetahui tingkat kinerja yang telah dicapai, selain itu kinerja tersebut perlu diinformasikan kepada pihak tertentu, guna mengetahui tingkat pencapaian hasil kerja lembaga yang dikaitkan dengan visi maupun misi yang diemban lembaga itu sendiri.

Pengertian kinerja sebagaimana yang dikemukakan oleh Dharma adalah sesuatu yang dicapai oleh pegawai, prestasi kerja yang diperhatikan oleh pegawai, kemampuan kerja berkaitan dengan penggunaan peralatan kantor (Diana, 2023). Sejalan dengan pengertian tersebut, Mangkunegara menyatakan kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Sutedjo & Mangkunegara, 2018).

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan pada Kecamatan Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah. jumlah pegawai pada Kecamatan Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah yaitu sebanyak35 orang. Dengan demikian seluruh pegawai tersebuta dalah sebagai populasi dalam penelitian ini. jumlah sampel adalah seluruh pegawai setelah dikurangi pimpinan sehingga berjumlah 34 orang.

Alat analisis yang dipakai pada penelitian inia dalah : uji validitas. Uji reliabilitas, uji normalitas, uji regresi linier berganda, uji T, uji F dan uji koefisin determinasi.

HASIL PENELITIAN DANPEMBAHASAN

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa tingkat korelasi antara variabel pelatihan (X_1) dengan kinerja karyawan (Y) sebesar 0,795 termasuk dalam kategori kuat, yaitu (0,600 - 0,799). Sedangkan pada uji hipotesis secara parsial, nilai t hitung pelatihan terhadap kinerja karyawan sebesar 7,419 > t tabel 1,691. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan memiliki hubungan atau korelasi yang kuat sebagai penentu untuk meningkatkan kinerja karyawan. Nilai koefisien determinasi pelatihan terhadap kinerja pegawai sebesar 63,2%, dan persamaan regresi pelatihan dan kinerja pegawai adalah $Y = 7,254 + 0,784\ X_1 + e_t$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kinerja pegawai di Kecamatan Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah meningkat sebesar 0,784 satuan setiap satu satuan. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh pelatihan terhadap kinerja pegawai di Kecamatan Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah sebesar 63,2%. Faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini memberikan pengaruh sebesar 36,8%. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X_2)

p-ISSN: 2962-0996, e-ISSN: 2963-5586
https://doi.org/10.24967/dikombis.v2i2.2236

berkorelasi dengan kinerja pegawai di Kecamatan Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa tingkat korelasi antara variabel kualitas pelayanan (X_2) dengan variabel kinerja pegawai (Y) di Kecamatan Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah adalah sebesar 0,844. Hal ini menunjukkan bahwa variabel ini termasuk dalam kategori Sangat Kuat.

Pada uji hipotesis secara parsial diperoleh nilai t hitung sebesar 8.883 lebih besar dari t tabel 1.691, dan nilai koefisien determinasi kualitas pelayanan (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) adalah sebesar 71,1%. Berdasarkan model persamaan regresi kualitas pelayanan adalah Y = 5,287 + 0,838 X2 + et, yang berarti variabel kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,838 satuan setiap satu. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan juga memiliki pengaruh sebesar 71,1% terhadap peningkatan kinerja karyawan. Faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini memberikan kontribusi sebesar 28,9%.

Hasil pengujian hipotesis mengenai pengaruh pelatihan dan kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan ditunjukkan dengan hasil perhitungan F. Nilai F hitung sebesar 46,824 jauh lebih besar dari nilai F tabel yaitu 3,276, dan nilai koefisien korelasi pelatihan (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) adalah sebesar 0,867. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa pengaruh pelatihan dan kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan sangat kuat.

KESIMPULAN

Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pelatihan (X1) terhadap kinerja pegawai (Y) di Kecamatan Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah. Dengan menggunakan pengujian hipotesis secara parsial, nilai t hitung pelatihan terhadap kinerja pegawai sebesar 7,419 lebih besar dari t tabel 1,691; Pengujian hipotesis secara parsial membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Kecamatan Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah. Nilai t hitung sebesar 8,883 lebih besar dari nilai t tabel 1,691; Kinerja pegawai di Kecamatan Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah dipengaruhi oleh pelatihan dan kualitas pelayanan. Hasil uji F hitung menunjukkan hasil 46,824 yang jauh lebih besar dari nilai F tabel sebesar 3,276.

DAFTAR PUSTAKA

Ariyanto, & Yusuf, I. (2023). Pengaruh Pengawasan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Di Sekretariat Daerah Kota Metro. *Dikombis : Jurnal Dinamika Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, *2*(4), 433–439. https://doi.org/10.24967/dikombis.v2i4.2841

Bariqi, M. D. (2024). Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. *National Conference on Applied Business, Education, & Technology (NCABET)*, *3*(1), 300–317. https://doi.org/10.46306/ncabet.v3i1.128

Carmia Diahloka & Achmad Bardjan shaleh. (2013). Membangun Kualitas Pelayanan Publik Melalui Peningkatan Etos Kerja Pegawai. *Jurnal Reformasi*, *3*(1), 19–24.

Diana, I. N. (2023). Manajemen Kinerja Islami. In *Jurnal Ilmu Pendidikan* (Vol. 7, Issue 2). http://repository.uin-malang.ac.id/13582/1/13582.pdf

Nopra Disti, R. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SEMANGAT KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT*. 54–60.

Palar, C. M., Wongkar, D., & Ticoalu, S. H. R. (2015). Manfaat Latihan Olahraga Aerobik Terhadap Kebugaran Fisik Manusia. *Jurnal E-Biomedik*, *3*(1). https://doi.org/10.35790/ebm.3.1.2015.7127

Setijaningrum, E. (2015). Inovasi pelayanan Publik. In *Etika Jurnalisme Pada Koran Kuning : Sebuah Studi Mengenai Koran Lampu Hijau* (Vol. 16, Issue 2).

SINGAL, J. D. (2008). *SISTEM PEMBINAAN KARIER PEGAWAI NEGERI SIPIL MENURUT UNDANG-UNDANG*

p-ISSN: 2962-0996, e-ISSN: 2963-5586
https://doi.org/10.24967/dikombis.v2i2.2236

NOMOR 43 TAHUN 1999 TENTANG PERUBAHAN ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1974 TENTANG POKOK-POKOK KEPEGAWAIAN DALAM KEBIJAKAN PENEMPATAN JABATAN STRUKTURAL DI PROVINSI SULAWESI UTARA.

Sumarsid, A. B. P. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, *12*(1), 70–83. https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i1.867

Sutedjo, A. S., & Mangkunegara, A. P. (2018). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Inti Kebun Sejahtera. *BISMA (Bisnis Dan Manajemen)*, *5*(2), 120. https://doi.org/10.26740/bisma.v5n2.p120-129

Wicaksono, T. (2017). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Upik Futsal Banjarmasin. *At-Tadbir: Jurnal Ilmiah Manajemen*, *1*(2). https://doi.org/10.31602/atd.v1i2.913

Yuriansyah, A. L. (2013). Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, *2*(1). https://doi.org/10.15294/maj.v2i1.1408