

PENGARUH PELATIHAN DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR BPJS KETENAGA KERJAAN LAMPUNG I

Agung Rachmadi¹⁾, Hairudin²⁾, Heylin Idelia Jayasinga³⁾

¹⁾Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Saburai, ^{2),3)} Program Studi Kewirausahaan Universitas Mitra Indonesia

E-mail: agungrachmadi1811@gmail.com¹⁾, khairuddinkusman1@gmail.com²⁾, heylinidelia@umitra.ac.id³⁾

Abstract

Research that will be carried out the type of Descriptive Quantitatif Research, This type of research is research that intends to make systematic, factual, and accurate exposure of the facts and characteristics of certain populations. This study uses 31 research respondents. There are three variables in this study, namely: 2 (two) independent variables (X1 and X2) and 1 (one) dependent variable where training (X1) and employee performance (X2) are independent variables and service quality (Y) as the dependent variable. Data processing successfully found the following hypothesis answers; there is an influence of training (X1) on service quality (Y) of 95.9%. There is an influence between employee performance (X2) on service quality (Y) of 91.3. There is an influence between training (X1), employee performance (X2) with service quality (Y), with a level of influence of 95.9% which means that training and employee performance gives an effect of 91.3% on service quality and the rest is influenced by other variables who were not included in this study.

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

PENDAHULUAN

Program jaminan sosial merupakan salah satu tanggungjawab dan kewajiban Negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat sesuai dengan kondisi kemampuan keuangan Negara. Indonesia seperti halnya negara berkembang lainnya, mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan *funded social security*, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal.

Pengeluaran tidak terduga apabila seseorang terkena penyakit, terutama penyakit berat yang menuntut stabilisasi yang rutin seperti hemodialisa atau biaya operasi yang sangat tinggi. Hal ini berpengaruh pada

penggunaan pendapatan seseorang dari pemenuhan kebutuhan hidup pada umumnya menjadi biaya perawatan dirumah sakit, obat-obatan, operasi, dan lain lain. Hal ini tentu menyebabkan kesukaran ekonomi bagi diri sendiri maupun keluarga, sehingga munculah istilah “SADIKIN”, sakit sedikit jadi miskin. Dapat disimpulkan, bahwa kesehatan tidak bisa digantikan dengan uang.

Pemerintah membuat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial sesuai dengan ketentuan UU BPJS Pasal 60 ayat (1) UU BPJS menentukan BPJS Kesehatan mulai beroperasi menyelenggarakan program jaminan kesehatan pada tanggal 1 Januari 2014. Kemudian Pasal 62 ayat (1) UU BPJS menentukan PT Jamsostek (Persero) berubah menjadi BPJS Ketenaga

kerjaan pada tanggal 1 Januari 2014 BPJS Ketenaga kerjaan dan menurut Pasal 64 UU BPJS mulai beroperasi paling lambat tanggal 1 Juli 2015.

Terlepas dari hal-hal tersebut diatas, Pemerintah memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada peserta merupakan hal yang tidak bisa ditawar lagi, karena pelayanan merupakan *core* bisnis dari BPJS Ketenaga kerjaan dan merupakan visi BPJS Ketenaga kerjaan yaitu “Menjadi Badan penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) berkelas dunia, terpercaya, bersahabat dan unggul dalam Operasional dan Pelayanan”. Untuk mencapai misi BPJS Ketenaga kerjaan tersebut dibutuhkan beberapa factor yang menjadi bagian penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas salah satunya adalah sumber daya manusia, Peningkatan kualitas pelayan tersebut diperlukan juga peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan kepada peserta salah satunya adalah melalui pendidikan dan pelatihan.

Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) merupakan proses penyelenggaraan belajar mengajar dalam rangka peningkatan kemampuan pegawai yang meliputi pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan dalam melaksanakan tugasnya dalam buku Suradinata (2007: 211). Hal-hal lain juga perlu di perhatikan pelatihan (Diklat) adalah kebijaksanaan mengenai “Prioritas Program dalam Diklat motivasi” agar dapat meningkatkan dan memperbaiki kelemahan, serta meningkatkan kualitas kinerja pegawai

BPJS Ketenaga kerjaan yang professional yang terkandung dalam nilai-nilai perusahaan yaitu IPTIK (Iman, Profesional, Teladan, Integritas dan Kerjasama).

Peningkatan kualitas layanan melalui optimalisasi sumber daya manusia dari pegawai yang akan membentuk kepuasan pelanggan dan perbedayaan kekuatan layanan harus selalu dilakukan untuk menjaga hubungan yang saling menguntungkan antara peserta dan BPJS Ketenaga kerjaan. Peningkatan kualitas layanan melalui optimalisasi sumber daya manusia dari karyawan yang akan membentuk kepuasan pelanggan dan perbedayaan kekuatan merek, harus selalu dilakukan untuk menjaga hubungan yang saling menguntungkan antara pelanggan dan BPJS Ketenaga kerjaan. Menurut Aaker (1996), kepuasan adalah ukuran sebenarnya tentang bagaimana penerimaan dan kesesuaian konsumen terhadap suatu merek, dan kepuasan adalah ukuran sebenarnya untuk bisnis jasa, selain kesetiaan pelanggan yang berdasarkan pengalaman menyenangkan.

Fenomena yang terjadi pada Di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenaga kerjaan Lampung I adalah masih adanya beberapa pegawai yang kualitas pelayanannya menurun sedangkan Pemberian Pendidikan tetap didapatkan. Masih adanya pegawai yang mempunyai kinerja yang rendah, hal ini terlihat dari kurangnya semangat dan gairah kerja. Masih dirasakan kurangnya pelatihan kerja yang diberikan pimpinan, baik pelatihan kerja material maupun pelatihan kerja non material. Pelatihan kerja belum maksimal,

hal ini ditunjukkan dengan masih banyak pekerjaan yang tidak selesai tepat pada waktunya karena pelatihan kerja yang diberikan tidak diaplikasikan pada pelaksanaan pekerjaan. Kualitas pelayanan belum optimal, pelayanan masih terasa lambat dan terbentur dengan birokrasi yang panjang dan berbelit-belit. Kinerja pegawai perlu adanya evaluasi sehingga tercipta kinerja yang memenuhi kepuasan dalam pelayanan.

Menurut Satmoko dan Irmin (2004: 2-3) mengatakan bahwa: “pelatihan kerja adalah: usaha untuk membekali pengetahuan, pengembangan kompetensi kerja, meningkatkan kemampuan meningkatkan produktivitas dan meningkatkan kesejahteraan.

Menurut Hariandja (2002: 5) tujuan umum dari pelatihan kerja adalah:

a. Pegawai yang baru di rekrut sering kali belum memahami secara benar bagaimana melakukan pekerjaan;

- b. Perubahan-perubahan kinerja pegawai dan tenaga kerja, perubahan-perubahan disini meliputi perubahan dalam tenaga kerja seperti semakin beragamnya tenaga kerja yang memiliki latar belakang keahlian, nilai, sikap yang untuk mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab.
- c. Berbeda yang memerlukan pelatihan kerja untuk menyamakan sikap dan perilaku mereka terhadap pekerjaan.
- d. Menyesuaikan peraturan-peraturan yang ada, misalnya standar pelaksanaan pekerjaan yang di keluarkan oleh pemerintah untuk menjamin kualitas kerja.

Sebuah proses manajemen, atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkret dan dapat diukur dengan fisik ukur yang telah ditentukan.

Tabel 1. Tingkat Kehadiran Karyawan Kantor BPJS Ketenaga kerjaan Lampung I

No	Bulan	Kehadiran	Kehadiran yang diharapkan	Keterangan
1	Januari	81%	100%	
2	Februari	84%	100%	
3	Maret	83%	100%	
4	April	87%	100%	
5	Mei	88%	100%	
6	Juni	84%	100%	
Rata - rata		80,6%	100%	

Sumber: Kantor BPJS Ketenaga kerjaan Lampung I 2019

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa tingkat kehadiran karyawan belum maksimal. Tingkat kehadiran tertinggi karyawan yang terjadi pada bulan Mei 2019 yaitu 88%, kemudian untuk tingkat terendah terjadi pada

bulan januari 2019 yaitu 81%.

Kondisi-kondisi diatas menarik minat peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pelatihan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan pada

Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenaga kerjaan Lampung I'.

Rumusan Masalah.

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka yang menjadi permasalahan dalam penulisan ini adalah :

1. Apakah pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor BPJS Ketenaga kerjaan Lampung I?
2. Apakah kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor BPJS Ketenaga kerjaan Lampung I?
3. Apakah pelatihan dan kinerja pegawai secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor BPJS Ketenaga kerjaan Lampung I?

Batasan Masalah.

Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu mengkaji dan menganalisis tentang Pengaruh Pelatihan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenaga kerjaan Lampung I?

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan kerja terhadap kualitas pelayanan pada Kantor BPJS Ketenaga kerjaan Lampung I.
2. Untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Kantor BPJS Ketenaga kerjaan Lampung I.

3. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan dan kinerja pegawai secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan di Kantor BPJS Ketenaga kerjaan Lampung I.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pelatihan

Menurut Satmoko dan Irmin (2004: 2-3) mengatakan bahwa: “pelatihan kerja adalah: usaha untuk membekali pengetahuan, pengembangan kompetensi kerja, meningkatkan kemampuan meningkatkan produktivitas dan meningkatkan kesejahteraan.

Tujuan Pelatihan

Tujuan umum dari pelatihan kerja, Hariandja (2002: 5) adalah:

- a. Pegawai yang baru di rekrut sering kali belum memahami secara benar bagaimana melakukan pekerjaan;
- b. Perubahan-perubahan kinerja pegawai dan tenaga kerja, perubahan-perubahan disini meliputi perubahan dalam tenaga kerja seperti semakin beragamnya tenaga kerja yang memiliki latar belakang keahlian, nilai, sikap yang untuk mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab;
- c. Berbeda yang memerlukan pelatihan kerja untuk menyamakan sikap dan perilaku mereka terhadap pekerjaan;
- d. Menyesuaikan peraturan-peraturan yang ada, misalnya standar pelaksanaan pekerjaan yang di keluarkan oleh

pemerintah untuk menjamin kualitas kerja.

Teori pelatihan kerja faktor yang mempengaruhi proses pelatihan kerja dibedakan menjadi dua yaitu perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*) Soekidjo (2008: 31-32) menerangkan bahwa perangkat lunak dalam proses pelatihan kerja adalah peraturan-peraturan metode belajar mengajar dan tenaga pengajar atau pelatihan kerja itu sendiri.

Menurut Suradinata, (2003:102), mengungkapkan ada lima arah dan tahapan dalam pengembangan pendidikan dan pelatihan (Diklat) sumber daya manusia.

- a. Memiliki rasa untuk meningkatkan kesadaran dan rasa percaya diri;
- b. Adanya peningkatan percaya diri;
- c. Adanya peningkatan kesejahteraan dan, keamanan;
- d. Adanya peningkatan kehidupan sosial dan budaya;
- e. Peningkatan kualitas dan profesional dan dibidang tugasnya.

2. Kinerja Pegawai

Menurut Kartini Kartono (2016:19), "kinerja merupakan aktivitas dasar dan bagian esensial dari kehidupan manusia. Sama dengan kegiatan bermain bagi anak-anak, maka kerja memberikan kesenangan dan arti tersendiri bagi kehidupan. Sebab kerja itu memberikan status kepada seseorang, dan mengikatkan diri sendiri dengan individu-individu lain dalam

masyarakat".

Kinerja itu tidak hanya berwujud kebutuhan ekonomis yang bersifat materil saja (misalnya berbentuk uang), akan tetapi bisa juga berwujud respek / penghargaan dari lingkungan, prestise dan status sosial, yang semuanya merupakan bentuk ganjaran sosial yang imateril sifatnya. Menurut Widodo (dalam Pasolong 2010 : 197) mengatakan bahwa kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggungjawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Menurut Ainun (1979: 62), ada enam faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja dalam organisasi, yaitu:

- a. Hubungan yang harmonis antara pimpinan dan bawahan terutama antara pimpinan kerja yang sehari-hari langsung berhubungan dan berhadapan dengan bawahannya;
- b. Kepuasan para petugas terhadap tugas dan pekerjaannya karena memperoleh tugas yang disukai sepenuhnya;
- c. Terhadap suatu susunan dan iklim kerja yang bersahabatan dengan anggota-anggota lain organisasi, apalagi dengan mereka sehari-hari banyak berhubungan dengan pekerjaan;
- d. Rasa kemanfaatan bagi tercapainya tujuan organisasi yang juga merupakan tujuan mereka bersama-sama;
- e. Adanya tingkat kepuasan ekonomi dan kepuasan-kepuasan adil terhadap jerih payah yang telah diberikan kepada

organisasi;

- f. Adanya ketenangan jiwa, jaminan kepastian serta perlindungan terhadap segala sesuatu yang dapat membahayakan diri pribadi dan karir dalam pekerjaan.

3. Kualitas Pelayanan

Sebuah proses manajemen, atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkret dan dapat diukur dengan fisik ukur yang telah ditentukan. Menurut Nainggolan H. (1997: 122-124), aspek-aspek penilaian kualitas pelayanan mencakup:

- a. Prestasi kerja, yaitu hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Pada umumnya prestasi kerja dipengaruhi oleh kecakapan, keterampilan, pengalaman dan kesungguhan karyawan;
- b. Tanggung jawab, yaitu kesanggupan karyawan menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat waktunya serta keberanian memikul risiko atas keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilakukannya;
- c. Ketaatan, yaitu kesanggupan karyawan untuk mentaati segala peraturan perundang-undangan dan peraturan kedinasan yang berlaku, mentaati perintah kedinasan yang diberikan oleh atasan yang berwenang, serta

kesanggupan untuk tidak melanggar larangan yang ditentukan;

- d. Kejujuran, yaitu ketulusan hati karyawan dalam melaksanakan tugas dan kemampuan untuk tidak menyalahgunakan wewenang yang diberikan kepadanya;
- e. Kerja sama, yaitu kemampuan seseorang untuk bekerja bersama-sama dengan orang lain dalam menyelesaikan sesuatu tugas yang ditentukan, sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya;
- f. Prakarsa, yaitu kemampuan karyawan untuk mengambil keputusan, langkah-langkah dalam mengambil tindakan yang diperlukan dalam melaksanakan tugas pokok tanpa menunggu perintah dari atasan.

Indikator untuk mengukur kualitas pelayanan secara individu ada 6 menurut Robbins (2006), yaitu:

- a. Kualitas kerja; diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan;
- b. Kuantitas kerja; merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan;
- c. Ketepatan waktu; merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil *output* serta

memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain;

- d. Efektivitas; merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya;
- e. Kemandirian; merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan, bimbingan dari orang lain atau pengawas;
- f. Komitmen kerja; merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan untuk melihat tinggi rendahnya hubungan atau pengaruh antar variabel dan untuk mencari atau memperoleh informasi tentang keadaan nyata sekarang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif untuk menggambarkan sifat atau keadaan yang sementara berjalan pada saat penelitian dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu.

Penelitian ini juga menggunakan metode survey yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologi maupun psikologis.

Kedua penelitian tersebut di atas menggambarkan suatu keadaan yang sementara berjalan saat penelitian dan melakukan penelitian pada populasi tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel, maka penelitian ini diklarifikasikan jenis penelitian survey, yang termasuk dalam metode deskriptif.

Melalui penelitian tersebut penulis dapat memastikan berapa besar yang disebabkan oleh suatu variabel dengan hubungan atau pengaruhnya antara yang disebabkan oleh variabel lain, dengan menggunakan jenis penelitian ini diharapkan mampu menggali tentang pengaruh pelatihan dan kualitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan yang dalam hal ini pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Lampung I.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini secara garis besar dibagi menjadi tiga variabel yaitu 1 variabel terikat (*dependent*), yaitu Kualitas Pelayanan (Y) dan 2 variabel bebas (*independent*), yaitu Pelatihan (X_1) dan Kinerja Pegawai (X_2), untuk lebih memperjelas beberapa variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat juga dijelaskan pada tabel. Kualitas data dilakukan pengujian validitas menggunakan rumus Korelasi Product Moment, pengujian reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda, uji t, uji F, uji koefisien determinasi.

Tabel 2. Deskripsi Operasional Variabel Pelatihan

Variabel	Indikator	Skala
Pelatihan (X ₁) Hamalik (2006:45)	1. Manfaat Pelatihan, 2. Materi Pelatihan, 3. Waktu Pelatihan 4. Tujuan Pelatihan, 5. Pengajar pelatihan.	Likert

(Sumber: diolah dari hasil observasi pra penelitian 2019)

Tabel 3. Deskripsi Operasional Variabel Kinerja

Variabel	Indikator	Skala
Kinerja (X ₂) Ambar sulistiani (2004:47)	1. Prestasi 2. Tanggung jawab 3. Disiplin kerja 4. Kerjasama Ketaatan	Likert

(Sumber: diolah dari hasil observasi pra penelitian 2019)

Tabel 4. Deskripsi Operasional Variabel Kualitas pelayanan

Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (Y) Willington (2008:83)	1. Produktivitas pegawai, 2. Kualitas pelayanan, 3. Responsivitas pegawai, 4. Responsibilitas pegawai, 5. Akuntabilitas pegawai.	Likert

(Sumber: diolah dari hasil observasi pra penelitian 2019)

Pada setiap variabel penelitian dibuatkan angket yang disebarkan kepada responden untuk meminta tanggapan yang berkaitan dengan penelitian. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untuk

dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, Arikunto (2014:207). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan di Kantor BPJS Ketenaga kerjaan Lampung I yaitu 33 orang karyawan.

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti oleh karena tidak dimungkinkan mengambil populasi secara keseluruhan, maka pada penelitian ini digunakan sampel sebagai subyek. Menurut Arikunto (2006) apabila objek penelitian kurang dari 100 maka lebih baik diambil semua, selanjutnya jika jumlah lebih dari 100 maka dapat diambil antara 10 – 25 persen. Berdasarkan data yang ada, jumlah karyawan di Kantor BPJS Ketenaga kerjaan Lampung I adalah 33 orang sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 31 orang karena pimpinan dan peneliti tidak termasuk ke dalam responden agar hasil yang didapat lebih akurat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Uji Validitas

Suatu pernyataan dikatakan valid jika pernyataan tersebut mampu mengukur apa yang perlu diukur dan mampu mengungkapkan apa yang ingin diungkap. Pada penelitian ini, uji validitas yang digunakan adalah korelasi *pearson product moment*. Uji validitas digunakan untuk mengukur pernyataan-pernyataan yang ada dalam kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing dengan skor total variabel. Selanjutnya angka korelasi yang dihasilkan akan dibandingkan

dengan nilai r_{tabel} pada $\alpha = 0,05$ yaitu sebesar 0,355 dari responden. (Umar; 2008).

Berdasarkan uji validitas, suatu item pernyataan dikatakan valid apabila nilai r_{hitung} skor item terhadap skor totalnya diatas 0,355 atau dikatakan tidak valid apabila nilai r_{hitung} item pernyataan tersebut lebih kecil dari 0,355. Oleh karenanya, semakin baik nilai koefisien Korelasi Pearson suatu item, memperlihatkan semakin baik validitas item tersebut. Pengujian dilakukan dengan menggunakan Program SPSS versi 21.

Berdasarkan pengujian validitas dari masing-masing variabel yaitu 10 pernyataan untuk variabel bebas (X_1, X_2) dan variabel

terikat (Y) jawaban responden telah memiliki validitas yang cukup baik. Hasil keseluruhan dari pengujian validitas terhadap instrument pernyataan untuk variabel Pelatihan (X_1) dan kinerja pegawai (X_2) serta kualitas pelayanan (Y) dapat dilihat pada tabel 5.

Berdasarkan tabel 5, dapat diketahui bahwa seluruh item skor pernyataan tentang Pelatihan memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari $r_{tabel} = 0,355$. Dengan nilai rata-rata $r_{hitung} = 0,564$. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa keseluruhan item pernyataan mengenai Pelatihan tersebut valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur penelitian.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Pelatihan

No	r hitung	r tabel	keterangan
x1	0,454	0,355	Valid
x2	0,637	0,355	Valid
x3	0,738	0,355	Valid
x4	0,737	0,355	Valid
x5	0,575	0,355	Valid
x6	0,691	0,355	Valid
x7	0,466	0,355	Valid
x8	0,770	0,355	Valid
x9	0,659	0,355	Valid
x10	0,647	0,355	Valid
Rata2	0,637	0,355	Valid

Sumber : data primer yang diolah

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai

No	r hitung	r tabel	keterangan
x1	0,509	0,355	Valid
x2	0,562	0,355	Valid
x3	0,466	0,355	Valid
x4	0,461	0,355	Valid
x5	0,527	0,355	Valid
x6	0,678	0,355	Valid
x7	0,473	0,355	Valid
x8	0,740	0,355	Valid
x9	0,550	0,355	Valid
x10	0,604	0,355	Valid
Rata2	0,557	0,355	Valid

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 6, dapat diketahui bahwa seluruh item skor pernyataan tentang kinerja pegawai memiliki nilai r_{hitung} dengan nilai rata-rata $r_{hitung} = 0,421$ lebih besar dari r_{tabel} . Dengan demikian dapat dikatakan bahwa keseluruhan item pernyataan mengenai kinerja pegawai tersebut valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur penelitian.

Berdasarkan tabel 7, dapat diketahui bahwa seluruh item skor pernyataan tentang kinerja memiliki nilai r_{hitung} dengan nilai rata-rata $r_{hitung} = 0,582$ lebih besar dari $r_{tabel} = 0,355$. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa keseluruhan item pertanyaan mengenai Kinerja tersebut valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur penelitian.

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

No	r hitung	r tabel	keterangan
x1	0,473	0,355	Valid
x2	0,643	0,355	Valid
x3	0,766	0,355	Valid
x4	0,756	0,355	Valid
x5	0,435	0,355	Valid
x6	0,658	0,355	Valid
x7	0,444	0,355	Valid
x8	0,606	0,355	Valid
x9	0,424	0,355	Valid
x10	0,403	0,355	Valid
Rata2	0,561	0,355	Valid

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan (Tahun 2019).

2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reabilitas dengan menggunakan program komputer *SPSS versi 21.00 for windows*. Hasil uji reliabilitas data dengan menggunakan metode Alpha-Cronbach terhadap variabel Pelatihan, kinerja pegawai dan kualitas pelayanan. Berdasarkan tabel 8, diperoleh nilai *Alpha-Cronbach* pada variabel Pelatihan sebesar 0,843, variabel kinerja pegawai sebesar 0,718, dan kualitas pelayanan sebesar 0,745. Nilai *Alpha-Cronbach* masing-masing variabel lebih besar dari 0,6, maka variabel penelitian ini dikatakan reliabel.

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha-Cronbach	Keterangan
Pelatihan (X1)	0,759	Reliabel
Kinerja pegawai (X2)	0,708	Reliabel
Kualitas pelayanan (Y)	0,737	Reliabel

Sumber : data primer yang diolah

3. Hasil Uji t

Hasil uji t dapat dilihat pada tabel 9 dan table 10, dibawah ini:

Tabel 9. Hasil Uji t Pelatihan Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,106	1,427		0.775	.445
X1	.940	.037	.978	25.461	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : data primer yang diolah

Tabel 10. Hasil Uji t Kinerja Pegawai Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	41.125	11.213		3.668	.001
X2	.483	.145	.593	3.936	.002

a. Dependent Variable: Y

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 9, hasil Uji t didapat nilai $t_{hitung} = 25,461$. Apabila dibandingkan dengan t_{tabel} pada taraf signifikan yaitu 1,701, maka $t_{hitung} = 25,461 > t_{tabel} = 1,701$ sehingga dapat disimpulkan bahwa; H_a yang menyatakan terdapat pengaruh variabel Pelatihan (X_1) terhadap variabel Kualitas pelayanan (Y) pada Kantor BPJS Ketenaga kerjaan Lampung I diterima.

Jadi variabel Pelatihan (X_1) berpengaruh terhadap variabel Kualitas pelayanan (Y).

Persamaan regresi antara variabel Pelatihan (X_1) terhadap variabel Kualitas pelayanan (Y) pada Kantor BPJS Ketenaga kerjaan Lampung I adalah $Y = 1,106 + 0,940X_1$, yang artinya setiap kenaikan satu point daripada variabel pelatihan akan diikuti oleh naiknya variabel kualitas pelayanan pada Kantor BPJS Ketenaga kerjaan Lampung I sebesar 0,940 point.

**Tabel 11. Analisis Regresi Berganda
 Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	41.281	11.316		3.648	.001
X1	.263	.371	.316	2.710	.004
X2	.215	.404	.237	2.593	.007

a. Dependent Variable: Y

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 11, kemudian dimasukkan persamaan:

$$Y = 41,281 + 0,263X_1 + 0,215X_2.$$

1. Setiap terjadi peningkatan nilai pada variabel Pelatihan sebesar satu point, maka kualitas pelayanan akan meningkat sebesar 0,263 point.
2. Setiap terjadi peningkatan nilai pada variabel kinerja pegawai sebesar satu point, maka kualitas pelayanan akan meningkat sebesar 0,215 point.

Berdasarkan keterangan diatas, dapat disimpulkan bahwa nilai koefisien regresi $X_1 = 0,263$ lebih besar daripada koefisien regresi $X_2 = 0,215$. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel Pelatihan lebih tinggi atau

dominan dibandingkan kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor BPJS Ketenaga kerjaan Lampung I.

4. Hasil Uji F

Hasil pengujian hipotesis secara simultan Pelatihan dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan dibuktikan hasil perhitungan uji F_{hitung} memperoleh hasil 5,686 dan jauh lebih besar dari nilai $F_{tabel} = 3,097$, pada taraf signifikan 5%. Jadi F_{hitung} adalah lebih besar dari F_{tabel} ($F_{hitung} > F_{tabel}$). Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Pelatihan dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Kantor BPJS Ketenaga kerjaan Lampung I.

**Tabel 12. Hasil Uji F
 ANOVA^b**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	283.402	2	141.701	5.686	.009 ^b
Residual	672.898	32	24.922		
Total	956.930	94			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : data primer yang diolah

PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian dinyatakan bahwa Pelatihan pada Kantor BPJS Ketenaga kerjaan Lampung I dalam kategori baik. Persamaan regresi antara Pelatihan dan kualitas pelayanan pada Kantor BPJS Ketenaga kerjaan Lampung I adalah sebesar $Y = 43,564 + 0,447X_1$, yang menunjukkan setiap kenaikan satu point dari variabel Pelatihan akan diikuti oleh naiknya variabel kualitas pelayanan pada Kantor BPJS Ketenaga kerjaan Lampung I sebesar = 0,447 point. Hal ini menunjukkan bahwa Pelatihan juga memberikan pengaruh meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 28.9% dan sisanya sebesar 71,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai (X_2) pada Kantor BPJS Ketenaga kerjaan Lampung I dalam kategori baik. Persamaan regresi antara kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan pada Kantor BPJS Ketenaga kerjaan Lampung I adalah sebesar $Y = 41,125 + 0,483X_2$, yang menunjukkan setiap kenaikan satu point dari variabel kinerja pegawai akan diikuti oleh naiknya variabel kualitas pelayanan pada Kantor BPJS Ketenaga kerjaan Lampung I sebesar 0,483 point. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai juga memberikan pengaruh meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 28.3% dan sisanya sebesar 71,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Terdapat pengaruh Pelatihan dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Kantor BPJS Ketenaga kerjaan Lampung I Hasil

pengujian hipotesis secara simultan Pelatihan dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan dibuktikan hasil perhitungan uji F memperoleh hasil 5,686 dan jauh lebih besar dari nilai F_{tabel} sebesar 3,943, pada taraf signifikan 5%. Jadi F_{hitung} adalah lebih besar dari F_{tabel} ($F_{hitung} > F_{tabel}$). Besarnya Koefisien Determinasi Pelatihan dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar 29,6%. Persamaan regresi antara Pelatihan dan kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan pada Kantor BPJS Ketenaga kerjaan Lampung I adalah sebesar $Y = 41,281 + 0,263X_1 + 0,215X_2$. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Pelatihan dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Kantor BPJS Ketenaga kerjaan Lampung I sebesar 29.6% dan sisanya sebesar 70,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh variabel Pelatihan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor BPJS Ketenaga kerjaan Lampung I, hal ini terbukti dari hasil perhitungan uji hipotesis Parsial melalui uji t (*test*) diperoleh nilai t_{hitung} Pelatihan terhadap kualitas pelayanan sebesar 3,373, dan hasil $t_{hitung} = 3,373 > t_{tabel} = 1,662$. Besarnya koefisien Determinasi Pelatihan terhadap kualitas pelayanan adalah 28.9%. Hasil ini menunjukkan bahwa

terdapat pengaruh Pelatihan terhadap kualitas pelayanan sebesar 28.9% dan sisanya sebesar 71,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini..

2. Terdapat pengaruh variabel kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Kantor BPJS Ketenaga kerjaan Lampung I, hal ini terbukti dari hasil perhitungan uji hipotesis Parsial melalui uji t (*test*) diperoleh nilai t_{hitung} antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar 3,326 dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ 1,662. Besarnya Koefisien Determinasi variabel kinerja pegawai (X_2) terhadap Kualitas pelayanan (Y) adalah 28.3%. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar 28.3% dan sisanya sebesar 71,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
3. Terdapat pengaruh Pelatihan dan kinerja pegawai secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan pada Kantor BPJS Ketenaga kerjaan Lampung I dibuktikan dari hasil pengujian hipotesis secara simultan dengan perhitungan uji F memperoleh hasil 5,686 dan jauh lebih besar dari nilai $F_{tabel} = 3,943$, pada taraf signifikan 5%. Jadi F_{hitung} adalah lebih besar dari F_{tabel} ($F_{hitung} > F_{tabel}$). Besarnya Koefisien Determinasi Pelatihan dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar 29.6%. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Pelatihan dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Kantor BPJS Ketenaga kerjaan Lampung I sebesar 29.6%

dan sisanya sebesar 70,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, saran yang dapat diberikan penulis adalah:

1. Peningkatan indikator Pelatihan dapat dilakukan oleh pimpinan dengan cara melakukan rapat koordinasi dengan karyawan yang membidangi pekerjaan tersebut sebelum memberikan tugas sesuai dengan *job description* masing-masing karyawan.
2. Peningkatan indikator kinerja pegawai dapat dilakukan oleh pimpinan melalui bagian pengadaan agar dapat melengkapi peralatan kantor, karena hal itu jika dibiarkan akan dapat menghambat kualitas pelayanan.
3. Peningkatan indikator kualitas pelayanan dapat dilakukan oleh pimpinan dengan cara memberikan tupoksi sesuai dengan kemampuan dan melimpahkan pekerjaan sesuai dengan *job descriptionnya* masing-masing, karena hal ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A. 2013. *Manajemen Pemasaran Strategi, Edisi Kedelapan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ainun, Fitriani Ratna. 2008. *Evaluasi Kinerja Keuangan Bank-Bank Pemerintah*.
- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Ermaya Suradinata, *Pemimpin dan Kepemimpinan Pemerintah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hariandja, Marihot T.E, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta.
- Kartono, Kartini. 2016. *Psikologi Umum*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Nainggolan. 1997. *Pembinaan Pegawai Negri Sipil*. Jakarta: Gunung Agung.
- Robbins, Stephen P, .2006. *Perilaku Organisasi, Edisi Kesepuluh*, Alih Bahasa Drs. Benjamin Molan. Jakarta: PT Indeks.
- Soekidjo Notoatmodjo. 2002. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka. Cipta.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis. Edisi 1*, Bandung: Alfabeta
- Umar, 2008. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara
- Widodo. 2010. *Psikologi Belajar*. Jakarta: Rineka