



**PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN SERTA DISIPLIN KERJA  
PEGAWAI TERHADAP EFISIENSI PELAYANAN PUBLIK PADA APARAT SIPIL  
NEGARA DI KANTOR KECAMATAN ILIR TIMUR 1 KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Julia Wahyu Hariyani**

**191510077**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA**

**UNIVERSITAS BINADARMA**

**PALEMBANG**

**2024**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN SERTA DISIPLIN KERJA PEGAWAI  
TERHADAP EFISIENSI PELAYANAN PUBLIK PADA APARAT SIPIL NEGARA  
DIKANTOR KECAMATAN ILIR TIMUR 1 KOTA PALEMBANG**

**Julia Wahyu Hariyani**

**191510077**

Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen

**Pembimbing,**

**Palembang, September 2024**

**Fakultas Sosial Humaniora**

**Universitas Bina Darma**

**Dekan**



**Efan Elpanso, S.E., M.M**



**Nuzsep Almigo, S.Psi., M.Si., Ph.D**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul " Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Serta Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Efisiensi Pelayanan Publik Pada Aparat Sipil Negara Dikantor Kecamatan Ilir Timur 1 Kota Palembang" Oleh "JULIA WAHYU HARIYANI " telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari Kamis tanggal 27 Juni 2024

### Komisi Penguji


Efan Elpanso, S.E., M.M.

Ketua

  
(.....)


Dr. Trisninawati, S.E., M.M.

Anggota

  
(.....)

Drs. Mukran Roni, M.B.A.

Anggota

  
(.....)

Mengetahui,  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Sosial Humaniora  
Universitas Bina Darma  
Ketua,

  
  
Universitas Bina Darma  
Fakultas Sosial Humaniora

Dr. Trisninawati, S.E., M.M.

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Julia Wahyu Hariyani

NIM : 191510077

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (Skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya ;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing ;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring ;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku ;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, September 2024  
Yang membuat pernyataan



Julia Wahyu Hariyani  
NIM : 191510077

## HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۝ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ

" Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan (5) Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan (6)"

(QS. Al-Insyirah : 5-6)

### PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT yang maha kuasa atas segala limpahan ridhlo, hidayah, dan inayah-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan baik. Skripsi ini saya persembahkan kepada :

Kedua orang tua saya Bapak Hariyanto dan Ibu Jalilah serta adik saya Reno Bagus Tiawan

Semua keluarga Besar saya

Dosen-Dosen Fakultas Sosial Humaniora Program Studi Manajemen

Teman-Teman Prodi Manajemen diangkatan 2019

Atas doa, dorongan dan motovasinya serta semangat yang selalu diberikan tanpa henti-hentinya yang sangat bernilai dan berkesan selama saya kuliah saya ucapkan Terimakasih.



## ABSTRAK

Di era globalisasi saat ini, sumber daya manusia merupakan bagian terpenting dalam suatu lembaga, baik lembaga pemerintah maupun swasta. Secara tidak langsung sumber daya manusia dapat mempengaruhi efisiensi dan efektifitas dalam suatu organisasi atau instansi. Dengan demikian, diperlukannya sumber daya manusia berkualitas yang memiliki keahlian dan potensi dalam menjalankan program kerja yang menjadi tujuan utama tercapainya keberhasilan suatu instansi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pendidikan dan pelatihan serta disiplin kerja pegawai terhadap efisiensi pelayanan publik pada aparat sipil negara di kantor kecamatan ilir timur 1. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Untuk menjawab tujuan dari penelitian ini maka data di analisis menggunakan analisa regresi linear berganda . untuk mengetahui ditolak maupun diterimanya hipotesis yang diujikan pada penelitian ini ini digenukan uji t dan uji f. Untuk mengetahui presentase variabel dependen yang disebabkan oleh variabel indepeden maka digunakan koefisien determisi ( $R^2$ ). Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan kantor kecamatan ilir timur 1. Sampel ditentukan dengan sampling jenuhy dan memperoleh 45 responden sebagai sampel. Hasil penelitian menunjukkann bahwa. (1) pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi pelayanan publik. (2) pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi pelayanan publik. (3) disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi pelayanan publik.

**Kata Kunci:** Pendidikan, Pelatihan, Disiplin Kerja

## **ABSTRACT**

*In the current era of globalization, human resources are the most important part of an institution, both government and private institutions. Indirectly, human resources can influence efficiency and effectiveness in an organization or agency. Thus, there is a need for quality human resources who have the expertise and potential to carry out work programs which are the main goal of achieving success for an agency. This research aims to analyze the influence of education and training as well as employee work discipline on the efficiency of public services in the state civil apparatus at the Ilir Timur 1 sub-district office. This research is quantitative research. To answer the objectives of this research, the data was analyzed using multiple linear regression analysis. To determine whether the hypothesis tested in this research is rejected or accepted, the t test and f test are used. To find out the percentage of the dependent variable that is caused by the independent variable, the coefficient of determination ( $R^2$ ) is used. The population in this study were employees of the Ilir Timur 1 sub-district office. The sample was determined by saturated sampling and obtained 45 respondents as samples. The research results show that. (1) education has a positive and significant effect on the efficiency of public services. (2) training has a positive and significant effect on the efficiency of public services. (3) work discipline has a positive and significant effect on the efficiency of public services.*

**Keywords:** Education, Training, Work Discipline

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, Dengan puji dan syukur serta kehadiran Allah SWT karenakan rahmat-Nya yang telah memberikan segala karunia dan nikmat-Nya, kesehatan jasmani dan rohani, serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul, sehingga penulis/penyusun dapat menyelesaikan Proposal penelitian yang berjudul “**Analisa Performa Website Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Sumatera Selatan menggunakan Automated Software Testing**” Skripsi ini telah disusun untuk memenuhi Persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana S1 pada Program Studi **Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma**. Penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dorongan bimbingan, pengarahan, nasehat, dan pemikirannya khususnya beberapa pihak. Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada yang terhormat :

- ❖ Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
- ❖ Nuzsep Almigo, S.Psi., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Sosial Humaniora
- ❖ Dr. Trisninawari, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen.
- ❖ Bapak Efan Elpanso, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing atas luar biasa. banyaknya ilmu, bimbingan, dan arahan yang telah diberikan dalam penulisan skripsi ini.
- ❖ Keluarga besar khususnya Bapak dan Ibu, yang selalu memberikan dukungan dan doa baik secara moril maupun materil yang tak ternilai harganya
- ❖ Seluruh dosen pengajar yang selama ini telah memberikan ilmu pengetahuan terbaik selama penulis menempuh studi di kampus.
- ❖ Seluruh teman dan sahabat-sahabat yang selalu memberikan semangat tanpa henti.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan dapat dijadikan bahan referensi bagi penelitian selanjutnya. karena itu saran dan kritik sangat peneliti harapkan agar peneliti bisa melakukan yang lebih baik lagi.

Palembang, September 2024  
Yang membuat pernyataan,

**Julia Wahyu Hariyani**  
**191510077**



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

**Nama** : Julia Wahyu Hariyani  
**Tempat & Tanggal Lahir** : Pagaram, 25 Juli 2001  
**Jenis Kelamin** : Perempuan  
**Agama** : Islam  
**Gol Darah** : O  
**Status** : Belum Menikah  
**Alamat** : KP Purwosari Kota Pagaram  
**No Telp** : 083176502513  
**E-mail** : [hariyanijulia526@gmail.com](mailto:hariyanijulia526@gmail.com)

### Pendidikan Formal

**Tahun 2007-2013** SD Negeri 1 Pagaram  
**Tahun 2013-2016** SMP Negeri 1 Pagaram  
**Tahun 2016-2019** SMA Negeri 4 Pagaram  
**Tahun 2019-2024** Universitas Bina Darma Palembang

### Pendidikan Non Formal

**Ekstrakurikuler Paskibra Sma 4 Pagaram 2017**

**Table Manner di Hotel Santika Palembang 2020**

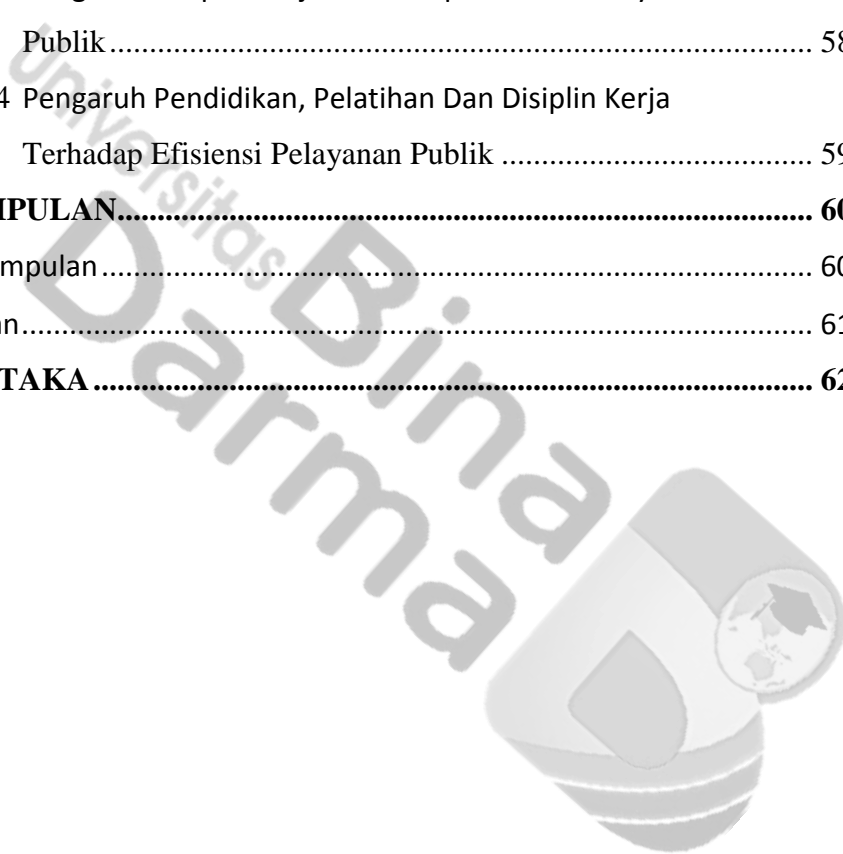
## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Ruang Lingkup.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pengertian Pelatihan .....	7
2.1.1.1 Tujuan dan Manfaat Pelatihan .....	8
2.1.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelatihan .....	9
2.1.1.3 Indikator Pelatihan .....	10
2.1.2 Pendidikan .....	11
2.1.2.1 Pengertian Pendidikan .....	11
2.1.2.2 Tujuan dan Manfaat Pendidikan .....	12
2.1.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pendidikan .....	12
2.1.2.4 Indikator Pendidikan .....	13
2.1.3 Disiplin Kerja.....	13
2.1.3.1 Pengertian Disiplin Kerja.....	13
2.1.3.2 Tujuan Pembinaan Disiplin Kerja.....	15
2.1.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja .....	15
2.1.3.4 Indikator-Indikator Disiplin Kerja .....	16
2.1.4 Pelayanan Publik .....	16
2.1.4.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	16
2.1.4.2 Tujuan Pelayanan Publik .....	17

2.1.4.3	Karakteristik Pelayanan.....	17
2.1.4.4	Indikator Pelayanan Publik .....	18
2.2	Hubungan Antar Variabel.....	18
2.2.1	Hubungan Pelatihan Dengan Efisiensi Pelayanan Publik.....	18
2.2.2	Hubungan Pendidikan Dengan Efisiensi Pelayanan Publik.....	18
2.2.3	Hubungan Disiplin Kerja Dengan Efisiensi Pelayanan Publik.	19
2.3	Penelitian Terdahulu .....	19
2.4	Kerangka Berpikir .....	21
2.5	Hipotesis.....	21
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	24
3.2	Definisi Operasional Variabel .....	24
3.3	Jenis Penelitian dan Sumber Data.....	25
3.3.1	Jenis Penelitian .....	25
3.3.2	Sumber Data .....	25
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	26
3.4.1	Angket atau Kuisisioner.....	26
3.4.2	Wawancara .....	26
3.5	Populasi dan Sampel .....	27
3.5.1	Populasi.....	27
3.5.2	Sampel Penelitian .....	27
3.6	Teknik Analisis .....	27
3.6.1	Metode Analisis Data.....	27
3.6.2	Metode Penyajian Data .....	28
3.6.3	Analisis Statistik Data.....	28
3.6.3.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	28
3.6.3.2	Uji Asumsi Klasik .....	28
3.6.3.2.1	Uji Normalitas Residual .....	29
3.6.3.2.2	Uji Multikolinearitas .....	29
3.6.3.2.3	Uji Heteroskedastisitas.....	30
3.6.3.2.4	Uji Autokorelasi .....	30

3.6.3.3 Uji Hipotesis .....	30
3.6.3.3.1 Regresi Linier Berganda .....	30
3.6.3.3.2 Koefisien Determinasi(R <sup>2</sup> ).....	31
3.6.3.3.3 Uji F.....	31
3.6.3.3.4 Uji T.....	31
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>33</b>
4.1 Gambaran Umum.....	33
4.1.1 Profil Kantor Kecamatan Ilir Timur 1 Palembang .....	33
4.1.2 Visi dan Misi Kantor Kecamatan Ilir Timur 1 Palembang.....	34
4.2 Karakteristik Responden .....	34
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
4.2.2 Responden Berdasarkan Pendidikan .....	35
4.2.3 Responden Berdasarkan Umur.....	36
4.3 Hasil Tabulasi Kuesioner.....	36
4.3.1 Hasil Tabulasi Jawaban Kuesioner Variabel Pendidikan (X1). 36	
4.3.2 Hasil Tabulasi Jawaban Kuesioner Variabel Pelatihan (X2) .....	38
4.3.3 Hasil Tabulasi Jawaban Kuesioner Variabel Disiplin Kerja (X3).....	40
4.3.4 Hasil Tabulasi Jawaban Kuesioner Variabel Pelayanan Publik (Y) 42	
4.4 Hasil Analisis Data .....	44
4.4.1 Hasil Uji Validitas .....	44
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	47
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	47
4.5.1 Uji Normalitas .....	47
4.5.2 Uji Multikolinearitas .....	50
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas .....	51
4.6 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	52
4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	53
4.8 Hasil Uji Hipotesis.....	54
4.8.1 Hasil Uji T .....	54

4.8.2 Hasil Uji F .....	55
4.9 Pembahasan Hasil Penelitian .....	56
4.9.1 Pengaruh Pendidikan Terhadap Efisiensi Pelayanan Publik .....	56
4.9.2 Pengaruh Pelatihan Terhadap Efisiensi Pelayanan Publik.....	57
4.9.3 Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Efisiensi Pelayanan Publik.....	58
4.9.4 Pengaruh Pendidikan, Pelatihan Dan Disiplin Kerja Terhadap Efisiensi Pelayanan Publik .....	59
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>60</b>
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran.....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>62</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data yang mengikuti pelatihan .....	3
Tabel 1.2 Jadwal Pelatihan.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	24
Tabel 3. 2 Penetapan Skor Alternatif Atas Jawaban Kuisisioner .....	26
Tabel 3. 3 Jumlah Pegawai Kantor Kecamatan Ilir Timur 1.....	27
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Pendidikan .....	35
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Umur.....	36
Tabel 4.4 Tabulasi Jawaban Kuesioner Variabel Pendidikan (X1) .....	36
Tabel 4.5 Tabulasi Jawaban Kuesioner Variabel Pelatihan (X2).....	38
Tabel 4. 6 Tabulasi Jawaban Kuesioner Variabel Disiplin Kerja (X3).....	40
Tabel 4. 7 Tabulasi Jawaban Kuesioner Variabel Pelayanan Publik (Y).....	42
Tabel 4.8 Hasil Uji Validasi Pendidikan.....	44
Tabel 4.9 Hasil Uji Validasi Pelatihan.....	45
Tabel 4.10 Hasil Uji Validasi Disiplin Kerja .....	45
Tabel 4.11 Hasil Uji Validasi Pelayanan Publik.....	46
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	47
Tabel 4.13 Uji Normalitas.....	48
Tabel 4.14 Uji Multikolinearitas .....	50
Tabel 4.15 Uji Heteroskedastisitas.....	51
Tabel 4.16 Regresi Linear Berganda.....	52
Tabel 4.17 Uji Koefisien Determinasi.....	53
Tabel 4. 18 Uji-t .....	54
Tabel 4.19 Uji F .....	56



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	21
Gambar 4.1 Grafik Linear Regression plot.....	49
Gambar 4.2 Histogram.....	50

