

**PENGARUH PELATIHAN KERJA, KOMUNIKASI, DAN
PEMBERDAYAAN KERJA TERHADAP KINERJA
PEGAWAI PADA MALL PELAYANAN
PUBLIK (MPP) KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

Disusun untuk Melengkapi Tugas-tugas dan
Memenuhi Syarat-Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi

OLEH:

**RAHMAT RIZKY
NPM : 2002120146**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
2023**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH

FAKULTAS EKONOMI

JALAN MUHAMMADIYAH NO. 91 BATHOH LUENG BATA

TELEPON (0651) 21023 FAX. 21023 – 34092

BANDA ACEH 23245

Jurusan : Manajemen
Program : Sarjana S-1

Banda Aceh, 16 Januari 2024

TANDA PERSETUJUAN/PENGESAHAN SKRIPSI

Dengan ini, kami menyatakan telah menyetujui/mengesahkan skripsi saudara:

RAHMAT RIZKY

NPM : 2002120146

Dengan judul:

**PENGARUH PELATIHAN KERJA, KOMUNIKASI DAN PEMBERDAYAAN
KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA MALL PELAYANAN PUBLIK
(MPP) KOTA BANDA ACEH**

Yang diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.

Menyetujui / Mengesahkan :

Ketua Program Studi
Manajemen

Suryani Murad, S.E., M.Si
NIK. 19720205 200103 2 001

Pembimbing I

Hj. Nadiya, S.E., M.Si
NIK. 19590107 199201 2 001

Pembimbing II

Nara Pristiwa, S.E., MBA
NIK. 19810922 201309 2 001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



Des. Taziruzi Gadeng, SE., M.Si., MM
NIK. 19700408 199401 1 001



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
FAKULTAS EKONOMI
JALAN MUHAMMADIYAH NO. 91 BATHOH LUENG BATA
TELEPON (0651) 21023 FAX. 21023 – 34092
BANDA ACEH 23245

Jurusan : Manajemen
Program : Sarjana S-1

Banda Aceh, 16 Januari 2024

TANDA PERSETUJUAN KOMISI UJIAN SKRIPSI

Dengan ini, kami menyatakan telah menyetujui/mengesahkan skripsi saudara:

RAHMAT RIZKY
NPM : 2002120146

Dengan judul:

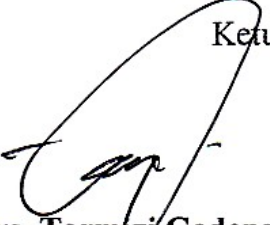
**PENGARUH PELATIHAN KERJA, KOMUNIKASI DAN PEMBERDAYAAN
KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA MALL PELAYANAN PUBLIK
(MPP) KOTA BANDA ACEH**

Yang telah dipertahankan di depan Komisi Ujian, pada tanggal 6 Januari 2024

Menyetujui / Mengesahkan :
Komisi Ujian

Ketua

Sekretaris


Drs. Tarmizi Gadeng, S.E., M.Si., M.M
NIK. 19700408 199401 1 001


Hj. Nadiya, S.E., M.Si
NIK. 19590107 199201 2 001

Anggota

Anggota


Nara Pristiwa, S.E., MBA
NIK. 19810922 201309 2 001


Suryani Murad, S.E., M.Si
NIK. 19720205 200103 2 001

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen




Suryani Murad, S.E., M.Si
NIK. 19720205 200103 2 001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“SAYA YANG BERTANDA TANGAN DI BAWAH INI MENYATAKAN BAHWA SKRIPSI INI TELAH DITULIS DENGAN SESUNGGUH-SUNGGUHNYA DAN TIDAK ADA BAGIAN YANG MERUPAKAN PENJIPLAKAN KARYA ORANG LAIN DI PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH, APABILA DI KEMUDIAN HARI TERBUKTI BAHWA PERNYATAAN INI TIDAK BENAR MAKA SAYA SANGGUP MENERIMA HUKUMAN/SANKSI SESUAI PERATURAN YANG BERLAKU”

Banda Aceh, 16 Januari 2024

Yang Menyatakan



10000
SEPULUH RIBU RUPIAH
70
METERAI
TEMPEL
17A04AJX454814954

Rahmat Rizky

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rahmat Rizky
NPM : 2002120146
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Jenis Karya : Skripsi

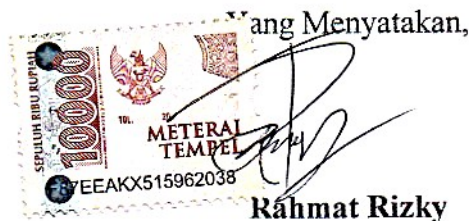
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh **Hak Bebas Royalty Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH PELATIHAN KERJA, KOMUNIKASI DAN PEMBERDAYAAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA MALL PELAYANAN PUBLIK (MPP) KOTA BANDA ACEH

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan Hak Royalty Non-Eksklusif ini Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 16 Januari 2024

ang Menyatakan,

Rahmat Rizky

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama ALLAH Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang dan segala puji bagi ALLAH SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian serta membuat Karya Tulis Ilmiah ini dapat diselesaikan sesuai dengan yang penulis harapkan. Karya Tulis Ilmiah ini berjudul **“Pengaruh Pelatihan Kerja, Komunikasi, Dan Pemberdayaan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh”**. Shalawat beriring salam juga tidak lupa penulis junjungkan atas kehadiran Nabi Besar Muhammad SAW yang telah memberikan contoh yang teladan dalam kehidupan manusia dan telah membawa dari alam kebodohan ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Tujuan penulisan Karya Tulis Ilmiah ini adalah guna memenuhi syarat dalam menyelesaikan program studi dan mendapatkan gelar Sarjana (S-1) pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh (UNMUHA).

Disamping itu, penulis juga menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini tidak dapat terlaksana tanpa adanya bantuan, dukungan, dorongan, serta bimbingan yang tak henti-henti penulis dapatkan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih sebesar-besarnya terutama kepada :

Kedua orang tua yang menjadi sumber motivasi penulis agar terus menuntut ilmu yaitu Ayahanda M. Zarkasyi, S.E dan Ibunda Hafnidar serta Ketiga Saudara kandung penulis yang juga ikut serta memberi semangat

1. Bapak Drs. Tarmizi Gadeng, SE., M.Si., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh
2. Ibu Suryani Murad, S.E., M.Si Selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh
3. Ibu Hj. Nadiya, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing pertama Karya Tulis Ilmiah
4. Ibu Nara Pristiwa, S.E., MBA selaku dosen pembimbing kedua Karya Tulis Ilmiah
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Muhammadiyah khususnya Staff Pengajar pada jurusan Manajemen yang telah memberikan ilmu kepada penulis
6. Teman-teman yang telah banyak memberikan dorongan semangat dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.

Akhir kata penulis sangat mengharapkan penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dapat memberikan tambahan ilmu dan wawasan khususnya bagi rekan-rekan Mahasiswa(i) Manajemen Universitas Muhammadiyah Aceh.

Banda Aceh, 16 Januari 2024

Penulis

Rahmat Rizky

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	1
ABSTRACT	2
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
 BAB I Pendahuluan.....	 1
1.1 Latar belakang penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	10
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	11
1.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	12
 BAB II Tinjauan Kepustakaan.....	 13
2.1 Landasan Teoritis.....	13
2.1.1. Kinerja Pegawai.....	13
2.1.1.1 Faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai.....	15
2.1.1.2 Indikator Kinerja Pegawai.....	20
2.1.2 Pelatihan Kerja.....	22
2.1.2.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelatihan Kerja.....	23
2.1.2.2 Indikator Pelatihan Kerja.....	24
2.1.3 Komunikasi.....	25
2.1.3.1 Faktor yang mempengaruhi Komunikasi.....	26
2.1.4.2 Indikator Komunikasi.....	28
2.1.4 Pemberdayaan kerja.....	29
2.1.4.1 Faktor yang mempengaruhi pemberdayaan kerja.....	30
2.1.4.2 Indikator Pemberdayaan kerja.....	32
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	33
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	36
2.3.1 Pengaruh Pelatihan Kerja terhadap Kinerja Pegawai.....	36
2.3.2 Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai.....	36

2.3.3 Pengaruh Pemberdayaan Kerja terhadap Kinerja Pegawai.....	38
2.4 Kerangka Pemikiran.....	39
2.5 Hipotesis Penelitian.....	39
BAB III Metode Penelitian.....	41
3.1 Desain Penelitian.....	41
3.1.1 Lokasi dan Objek Penelitian.....	41
3.1.2 Jenis Penelitian.....	41
3.1.3 Horizon Waktu.....	41
3.1.4 Unit Analisis.....	42
3.1.5 Sumber Data.....	43
3.2 Populasi dan Sampel.....	43
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.4 Operasionalisasi Variabel.....	45
3.5 Teknik Analisis Data.....	47
3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	47
3.6.1. Uji Validitas.....	47
3.6.2. Uji Reliabilitas.....	48
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	48
3.7.1 Uji Normalitas.....	49
3.7.2. Uji Multikolinearitas.....	49
3.8 Uji Hipotesis.....	50
3.8.1. Uji T (t-Test).....	50
3.8.2. Uji F (F-Tes).....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	52
4.2 Karakteristik Responden.....	53
4.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	55
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	55
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	57
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	58
4.4.1 Hasil Uji Normalitas.....	58
4.4.2. Uji Multikolinearitas.....	60
4.4.3. Uji Heteroskedastisitas.....	60
4.5 Deskriptif Data Penelitian.....	61

4.5.1	Deskriptif Variabel Kinerja Pegawai.....	62
4.5.2	Deskriptif Variabel Pelatihan Kerja.....	63
4.5.3	Deskriptif Variabel Komunikasi.....	65
4.5.4	Deskriptif Variabel Pemberdayaan Kerja.....	66
4.6	Hasil Regresi Linear Berganda.....	67
4.6.1	Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	68
4.6.2	Pembuktian Secara Simultan (Uji F).....	70
4.6.3	Pembuktian Secara Parsial (Uji t).....	71
4.7	Pembahasan.....	73
4.7.1.	Pengaruh Pelatihan Kerja, Komunikasi, dan Pemberdayaan Kerja terhadap Kinerja Pegawai.....	73
4.7.2.	Pengaruh Pelatihan Kerja terhadap Kinerja Pegawai.....	73
4.7.3.	Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai.....	74
4.7.4.	Pengaruh Pemberdayaan Kerja terhadap Kinerja Pegawai.....	76
4.8	Implikasi Penelitian.....	78
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
5.1	Kesimpulan.....	79
5.2	Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....		81
LAMPIRAN.....		84

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Survei Awal Mengenai Kinerja Pegawai.....	4
Tabel 1.2 Hasil Survei Awal Mengenai Pelatihan.....	6
Tabel 1.3 Hasil Survei Awal Mengenai Komunikasi.....	7
Tabel 1.4 Hasil Survei Awal Mengenai Pemberdayaan Kerja.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya.....	34
Tabel 3.1 Horizon Waktu Penelitian.....	42
Tabel 3.2 Skala Pengukuran.....	45
Tabel 3.3 Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	45
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan.....	54
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Penghasilan.....	54
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 4.7 Uji Normalitas – One Sample Kolgomogorov-Smirnov Test.....	58
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
Tabel 4.9 Variabel Kinerja Pegawai.....	62
Tabel 4.10 Variabel Kinerja Pelatihan Kerja.....	64
Tabel 4.11 Persepsi Responden terhadap Variabel Komunikasi.....	65
Tabel 4.12 Persepsi Responden terhadap Variabel Pemberdayaan Kerja.....	66
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi.....	67
Tabel 4.14 Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	69
Tabel 4.15 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	70
Tabel 4.16 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 4.1 Grafik Histogram.....	59
Gambar 4.2 Normal Probability Plot.....	59
Gambar 4.3. Uji Heteroskedastisitas.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN.....	84
LAMPIRAN 2. KARAKTERISTIK RESPONDEN.....	88
LAMPIRAN 3. UJI VALIDITAS.....	89
LAMPIRAN 4. UJI RELIABILITAS.....	93
LAMPIRAN 5. DESKRIPTIF STATISTIK.....	95
LAMPIRAN 6. HASIL UJI ASUMSI KLASIK.....	105
LAMPIRAN 7. HASIL ANALISIS REGRESI.....	108
LAMPIRAN 8. TABEL R.....	109
LAMPIRAN 9. TABEL T.....	110
LAMPIRAN 10. TABEL F.....	113

**PENGARUH PELATIHAN KERJA, KOMUNIKASI, DAN
PEMBERDAYAAN KERJA TERHADAP KINERJAPEGAWAI PADA
MALL PELAYANAN PUBLIK (MPP) KOTA BANDA ACEH**

RAHMAT RIZKY

NPM : 2002120146

**Pembimbing I : Hj. Nadiya,S.E.,M.Si
Pembimbing II : Nara Pristiwa,S.E.,M.B.A**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelatihan kerja, komunikasi, dan pemberdayaan kerja baik secara parsial maupun secara simultan terhadap kinerja pegawai pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh. Populasi penelitian adalah seluruh Pegawai Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh yang berjumlah sebanyak 60 karyawan. Karena sampel yang digunakan sampel kecil atau kurang dari 100 maka penarikan sampel dilakukan dengan teknik sensus sehingga semua populasi layak dijadikan sebagai sampel penelitian. Data penelitian dikumpulkan melalui daftar pertanyaan/kuisisioner, wawancara dan studi dokumentasi. Pengujian hipotesis menggunakan teknik analisis regresi linier berganda yang dilakukan secara parsial dengan menggunakan uji T (t-test) dan juga secara simultan dengan menggunakan uji F (F-test) pada tingkat keyakinan (*conviden interval*) 95% atau tingkat kesalahan 5% (0.05). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelatihan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh, Komunikasi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh, Pemberdayaan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh, dan Pelatihan Kerja, Komunikasi, dan Pemberdayaan Kerja secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh.

Kata Kunci : *Pelatihan Kerja, Komunikasi, Pemberdayaan Kerja, Kinerja Pegawai*

**THE INFLUENCE OF JOB TRAINING, COMMUNICATION AND JOB
EMPOWERMENT ON EMPLOYEE PERFORMANCE IN MALL
PELAYANAN PUBLIK (MPP) BANDA ACEH CITY**

Advisor I : Hj. Nadiya,S.E.,M.Si
Advisor II : Nara Pristiwa,S.E.,M.B.A

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of work training, communication and work empowerment, both partially and simultaneously, on employee performance at the Banda Aceh City mall pelayanan publik (MPP). The research population was all mall pelayanan publik Employees (MPP) in Banda Aceh City, totaling 60 employees. Because the sample used was small or less than 100 samples, sampling was carried out using census techniques so that the entire population was suitable as a research sample. Research data was collected through questionnaires, interviews and documentation studies. Hypothesis testing uses multiple linear regression analysis techniques which are carried out partially using the T test (t-test) and also simultaneously using the F test (F-test) at a confidence interval of 95% or an error rate of 5% (0 .05). The results of the research show that Job Training influences Employee Performance at the Banda Aceh City mall pelayanan publik (MPP), Communication influences Employee Performance at the Banda Aceh City mall pelayanan publik (MPP), Job Empowerment influences Employee Performance at the mall pelayanan publik (MPP) Banda Aceh City, and Job Training, Communication and Work Empowerment simultaneously influence employee performance at the Banda Aceh City mall pelayanan publik (MPP)

Keywords: *Job Training, Communication, Work Empowerment, Employee Performance*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang penelitian

Manusia merupakan salah satu faktor penting dalam sebuah organisasi, sebagai brainware yang berpengaruh akan kelancaran suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Lembaga apapun membutuhkan adanya manusia sebagai pelaksana walau dewasa ini muncul teknologi baru berupa AI, namun keberadaan manusia masih sangat dibutuhkan. Maka dibutuhkan adanya sumber untuk mendapatkan manusia-manusia yang kompeten di bidang tertentu. Sumber ini adalah sumber daya manusia.

Sumber daya manusia mempunyai peranan penting baik secara perorangan ataupun kelompok, dan sumber daya manusia merupakan salah satu penggerak utama atas kelancaran jalannya kegiatan sebuah organisasi, bahkan maju mundurnya organisasi ditentukan oleh keberadaan sumber daya manusia yang dimilikinya. Kunci sukses suatu organisasi bukan hanya pada keunggulan teknologi dan tersedianya dana, tetapi faktor manusia juga merupakan faktor yang penting pula dimana pegawai dituntut memberikan kinerja yang maksimal untuk memajukan organisasi.

Dalam melaksanakan kerjanya, pegawai menghasilkan sesuatu yang disebut dengan kinerja. Kinerja merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan peranannya dalam organisasi (Hariandja, 2009). Organisasi sebagai suatu organisasi mempunyai tujuan yakni memperoleh keuntungan. Organisasi dapat beroperasi karna kegiatan

atau aktivitas yang dilakukan oleh para pegawai yang ada di dalam organisasi tersebut. Karena dengan meningkatkan Kinerja Pegawai otomatis kinerja organisasi juga akan meningkat.

Pemerintah yang merupakan Aparatur negara selalu berupaya untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat. Namun ada pemikiran yang berkembang di masyarakat bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah itu panjang, dan dengan persyaratan yang rumit serta peraturan yang tidak fleksibel menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah. Menghadapi era modern yang penuh dengan tantangan dan peluang, pemerintah daerah harus menyadari bahwa ada hal-hal yang perlu dibenahi dalam menjalankan tugas kedinasannya agar dapat menjawab kebutuhan masyarakat secara cepat, efisien dan efektif, dan dapat memenuhi harapan masyarakat.

Salah satu langkah yang dilakukan oleh pemerintah pusat dan daerah dalam mempermudah akses penyelenggaraan pelayanan publik adalah membangun sistem pelayanan publik yang terpusat pada satu tempat yang disebut Mall Pelayanan Publik (MPP) yang bertujuan agar dapat memberi kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan serta kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, hal ini dilakukan dengan cara menggabungkan berbagai jenis pelayanan publik dalam satu tempat yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat untuk melakukan segala urusan terkait dengan perizinan maupun pelayanan publik lainnya dari instansi pemerintah maupun non-pemerintah yang dapat dilakukan dalam satu tempat.

Sumber daya manusia dalam organisasi mempunyai peran yang penting dalam pencapaian tujuan organisasi, disamping sumber-sumber daya lain yang

dimiliki organisasi. Organisasi dalam meraih sasarannya membutuhkan dukungan sumber daya manusia sebagai pendukung. Sumber daya manusia dianggap penting karena dapat mempengaruhi efisiensi dan efektifitas organisasi, serta merupakan pengeluaran pokok organisasi dalam menjalankan kegiatannya (Simamora, 2014:122). Manusia selalu berperan aktif dalam setiap kegiatan organisasi yaitu sebagai perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi, sehingga menjadikan manusia sebagai aset organisasi yang harus dijaga, ditingkatkan efisiensi dan produktivitasnya (Hasibuan, 2016:61). Apabila individu dalam organisasi yaitu sumber daya manusianya dapat berjalan efektif maka organisasi tetap berjalan efektif (Ghonyah & Masurip, 2011).

Sumber daya manusia dituntut untuk memberikan keunggulan kompetitif dalam upaya mendukung keberlangsungan kinerja organisasi secara optimal. Keunggulan kompetitifnya dapat dilihat dari aspek pengetahuan pegawai, keterampilan, sikap serta perilaku kerja yang terarah pada capaian sasaran organisasi. Pesatnya perkembangan teknologi, informasi dan ilmu pengetahuan dewasa ini menempatkan pengaruh globalisasi pada posisi strategis dan membawa pengaruh besar terhadap perubahan sistem dan nilai dalam masyarakat, organisasi masyarakat serta juga organisasi pemerintah. Pegawai negeri sebagai unsur aparatur negara dan abdi masyarakat, mempunyai peranan penting dalam rangka menciptakan masyarakat madani yang taat hukum, berperadaban modern, demokratis, makmur, adil, dan bermoral tinggi yang menyelenggarakan pelayanan secara adil dan merata, menjaga persatuan dan kesatuan bangsa dengan penuh kesetiaan kepada Pancasila dan Undang Undang Dasar Tahun 1945.

Kinerja yang belum maksimal ini dipengaruhi oleh kinerja pegawai atau

sumber daya manusia yang ada. Kinerja pegawai masih belum maksimal dimana belum baiknya kinerja yang diberikan pegawai. Berikut survei awal mengenai kinerja pegawai sebagaimana disajikan pada tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1.1
Hasil Survei Awal Mengenai Kinerja Pegawai

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban					Rata-rata
		STS	TS	KS	S	SS	
1	Sasaran pekerjaan saya dapat memenuhi kuantitas yang ditetapkan oleh instansi dalam menunjang prestasi kerja	5	3	9	4	9	3.30
2	Sasaran hasil pekerjaan saya dapat memenuhi kualitas yang ditetapkan oleh instansi dalam menunjang prestasi kerja.	3	2	16	2	7	3.26
3	Saya memiliki kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan yang selama ini dilakukan	2	3	1	14	10	3.90
4	Sasaran hasil pekerjaan saya dapat diukur sesuai dengan target penggunaan anggaran biaya yang efektif	2	2	2	15	9	3.90
5	Sasaran hasil pekerjaan saya selalu efisien yang sesuai dengan target penggunaan anggaran biaya	1	2	2	15	10	4.03
6	Saya selalu mendahulukan pekerjaan yang dianggap lebih penting	2	1	4	16	7	3.83
7	Saya mempunyai kemampuan untuk bertindak sesuai dengan nilai, norma dan etika yang berlaku selama ini	1	0	8	16	5	3.80
8	Saya dapat membedakan antara kepentingan dinas dengan kepentingan pribadi	3	1	1	19	6	3.80
9	Saya dapat datang di kantor tepat waktu	1	0	9	18	2	3.66
10	Selama bekerja saya selalu memelihara hubungan baik dan bekerja sama antara atasan dan bawahan serta memberi teladan yang baik	2	2	3	16	7	3.80
Rerata							3,73

Sumber: Hasil Survey, (2023)

Berdasarkan Tabel 1.1. di atas dapat dijelaskan bahwa kinerja pegawai dipersepsikan oleh responden masih relatif rendah karena diperoleh nilai rerata sebesar 3.73 atau kurang dari 4 (skala 1 sampai 5). Hasil survei ditemukan bahwa nilai rata-rata terendah pada indikator kualitas kerja dimana hasil pekerjaan pegawai masih belum memenuhi kualitas dan kuantitas kerja yang ditentukan oleh organisasi. Dengan demikian kinerja pegawai dapat dikatakan masih kurang maksimal.

Agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal maka di perlukan pengembangan sumber daya manusia (SDM) melalui pelatihan kerja, komunikasi, dan serta pemberdayaan kerja terhadap para pegawai yang terlibat di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh. Pelatihan dan pengembangan kerja sering kita dengar dalam dunia kerja, dalam dunia organisasi dan lain sebagainya, yang menunjukkan bahwasannya bahwa pelatihan dan pengembangan itu sangat penting bagi tenaga kerja untuk dapat bekerja dan lebih menguasai lebih baik terhadap pekerjaan yang dijabat atau akan dijabat kedepan.

Pelatihan akan memberikan kesempatan bagi pegawai mengembangkan keahlian dan kemampuan dalam bekerja agar apa yang diketahui dan dikuasai dapat membantu pegawai untuk bisa memberikan pelayanan publik seperti yang seharusnya serta memberikan kesempatan untuk menambah pengetahuan dan keahlian. Menurut Riniwati (2016:152) “Pelatihan merupakan aktivitas atau latihan untuk meningkatkan mutu, keahlian, kemampuan dan keterampilan. Setiap orang memiliki kemampuan masing-masing, akan tetapi kemampuan yang dimiliki oleh setiap individu belum tentu sesuai dengan spesifikasi yang dicari dan dibutuhkan oleh instansi pelayanan publik, maka dari itu penting bagi suatu

instansi untuk memberikan pelatihan pada para pegawai agar dapat memberikan pelayanan publik secara efektif dan maksimal. Berikut survei awal mengenai pelatihan sebagaimana disajikan pada tabel 1.2 berikut ini.

Tabel 1.2
Hasil Survei Awal Mengenai Pelatihan

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban					Rata-rata
		STS	TS	KS	S	SS	
1	Instruktur merupakan orang yang benar-benar menguasai teori dan pelaksanaan lapangan	3	3	3	8	13	3.83
2	Anda pernah mengikuti pelatihan	2	4	5	6	13	3.80
3	Materi yang di sampaikan dapat meningkatkan kinerja anda	2	1	8	11	8	3.73
4	Metode yang digunakan dalam menyampaikan materi membantu anda untuk mempejari materi	2	2	6	14	6	3.66
5	Tujuan pelatihan yang diberikan bertujuan untuk meningkatkan keterampilan serta pengetahuan pegawai	2	1	6	13	8	3.80
Rerata							3,71

Sumber: Hasil Survey, (2023)

Berdasarkan Tabel 1.2. di atas dapat dijelaskan bahwa pelatihan dipersepsikan oleh responden masih relatif rendah karena diperoleh nilai rerata sebesar 3.71 atau kurang dari 4 (skala 1 sampai 5). Hasil survei ditemukan bahwa indikator terendah pada materi pelatihan sudah sesuai dengan target organisasi dimana responden berpendapat metode yang digunakan dalam menyampaikan materi kurang membantu untuk mempejari materi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelatihan pegawai belum maksimal.

Agar pengelolaan Sumber daya manusia semakin baik, perlu adanya komunikasi yang baik pula. Sebagai manusia sosial tentunya komunikasi merupakan hal biasa yang dilakukan. Tujuannya dilakukan komunikasi adalah agar informasi yang ingin disalurkan tersampaikan. Komunikasi merupakan interaksi yang dilakukan antara orang satu dengan orang lainnya. Pada dasarnya komunikasi adalah pernyataan antar manusia yang berisi tentang pikiran dan perasaan dengan menggunakan bahasa yang didalamnya terdapat pesan, orang yang menyampaikan pesan, dan orang yang menerima pesan (Effendy, 2019:28). Berikut survei awal mengenai komunikasi sebagaimana disajikan pada tabel 1.3 berikut.

Tabel 1.3
Hasil Survei Awal Mengenai Komunikasi

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban					Rata-rata
		STS	TS	KS	S	SS	
1	Anda mampu memahami setiap apa yang anda dengar.	2	2	3	15	8	3.83
2	Bentuk komunikasi dapat mempengaruhi perasaan anda	1	3	4	16	6	3.76
3	Ada perubahan sikap pada setiap bentuk komunikasi	1	2	3	21	3	3.76
4	Hubungan yang baik antar pegawai sangat diperlukan.	1	2	2	22	3	3.80
5	Anda mampu merespon setiap bentuk komunikasi dengan baik	1	2	3	18	6	3.86
Rerata							3,73

Sumber: Hasil Survey, (2023)

Berdasarkan Tabel 1.3. di atas dapat dijelaskan bahwa komunikasi dipersepsikan oleh responden masih relatif rendah karena diperoleh nilai rerata sebesar 3.83 atau kurang dari 4 (skala 1 sampai 5). Hasil survei ditemukan bahwa bentuk komunikasi belum dapat mempengaruhi perasaan pegawai dan kurang adanya perubahan sikap pada setiap bentuk komunikasi. Apabila organisasi ingin

berkembang harus diikuti oleh pengembangan SDM melalui pendidikan yang berkesinambungan agar dapat meningkatkan kinerja pegawai

Tidak sampai disitu, diperlukan adanya pemberdayaan kerja agar tercapainya tujuan Pemerintah Kota Banda Aceh untuk memberikan kemudahan pelayanan publik secara maksimal, Menurut Cook dan Macaulay 2006 (dalam Wibowo, 2018: 112) pemberdayaan merupakan perubahan yang terjadi pada filsafat manajemen yang dapat membantu menciptakan suatu lingkungan dimana setiap individu dapat menggunakan kemampuan dan energinya untuk meraih tujuan organisasi. Berikut survei awal mengenai pemberdayaan kerja sebagaimana disajikan pada tabel 1.4 berikut ini.

Tabel 1.4
Hasil Survei Awal Mengenai Pemberdayaan Kerja

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban					Rata-rata
		STS	TS	KS	S	SS	
1	Saya merasa percaya diri saat melaksanakan tanggung jawab yang diberikan	1	2	5	18	4	3.73
2	Saya merasa pekerjaan yang saya kerjakan sesuai dengan keinginan saya.	1	1	3	20	5	3.90
3	Saya percaya pada rekan kerja dalam melaksanakan tanggungjawab yang diberikan	2	3	11	10	4	3.36
4	Saya diberikannya kesempatan untuk berpartisipasi dalam pembuatan kebijakan	1	3	9	14	3	3.50
5	Komunikasi kepada sesama rekan kerja bersifat terbuka	1	2	1	20	6	3.93
6	Evaluasi yang dilakukan memberikan dampak positif bagi kinerja pegawai.	1	2	3	20	4	3.80
Rerata							3,67

Sumber: Hasil Survey, (2023)

Berdasarkan Tabel 1.4. di atas dapat dijelaskan bahwa pemberdayaan kerja dipersepsikan oleh responden masih relatif rendah karena diperoleh nilai rerata sebesar 3.67 atau kurang dari 4 (skala 1 sampai 5). Hasil survei ditemukan bahwa pegawai kurang diberikannya kesempatan untuk berpartisipasi dalam pembuatan kebijakan. Hal ini membuat pemberdayaan kerja pegawai menjadi menurun

Pemerintah Kota Banda Aceh melalui Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh telah berupaya agar dapat memberikan Kinerja Pegawai kepada masyarakat Kota Banda Aceh. Hal ini buktikan dengan diberikannya pelatihan kerja, membuat pola komunikasi yang baik serta selalu berusaha memberdayakan pegawainya yang bertujuan agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Akan tetapi berdasarkan survei awal yang peneliti lakukan terhadap 20 Pegawai Kantor Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh, tidak ditemukan adanya pengaruh antara pelatihan kerja terhadap Kinerja Pegawai yang diberikan oleh pegawai Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh kepada masyarakat. Adapun pada pola komunikasi tidak ditemukannya pengaruh terhadap Kinerja Pegawai yang diberikan kepada masyarakat. Hal yang sama juga ditemukan pada variabel pemberdayaan kerja yang tidak menunjukkan pengaruh terhadap Kinerja Pegawai yang diberikan oleh Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh kepada masyarakat. Hal ini semakin menarik mengingat pelatihan kerja, komunikasi dan pemberdayaan kerja merupakan variabel yang cukup penting bagi suatu instansi

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih jauh dan mengadakan penelitian terhadap Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda

Aceh dan membuat sebuah karya tulis yang berjudul **“Pengaruh Pelatihan Kerja, Komunikasi, Dan Pemberdayaan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan maka diidentifikasi sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh pelatihan kerja terhadap Kinerja Pegawai di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh?
2. Seberapa besar pengaruh komunikasi terhadap Kinerja Pegawai di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh?
3. Seberapa besar pengaruh pemberdayaan kerja terhadap Kinerja Pegawai di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh?
4. Seberapa besar pengaruh Pelatihan kerja, Komunikasi, dan pemberdayaan kerja terhadap Kinerja Pegawai di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan kerja terhadap Kinerja Pegawai di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh?
2. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap Kinerja Pegawai di

Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh?

3. Untuk mengetahui pengaruh pemberdayaan kerja terhadap Kinerja Pegawai di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh?
4. Untuk mengetahui pengaruh Pelatihan kerja, Komunikasi, dan pemberdayaan kerja terhadap Kinerja Pegawai di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh?

1.3.2 Manfaat Penelitian

Terdapat beberapa manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dapat menambah pengetahuan dibidang keilmuan maupun pengembangan ilmiah dari penulis maupun pembaca tentang pengaruh pelatihan kerja, komunikasi dan pemberdayaan kerja terhadap Kinerja Pegawai. Juga penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi penulis secara pribadi dan mahasiswa secara umum untuk mengembangkan konsep tentang hal-hal yang berkaitan Kinerja Pegawai, khususnya bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu masukan atau sumbangan pemikiran bagi lembaga-lembaga terkait untuk untuk menentukan kebijakan selanjutnya yang berkaitan dengan Pelayanan kerja khususnya pada Pegawai dan Instansi yang tergabung di Mall Pelayanan

Publik (MPP) Kota Banda Aceh. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian dan pengembangan lebih lanjut. Dan diharapkan penelitian ini dapat menjadi salah satu bahan acuan belajar ataupun untuk menentukan kebijakan atau penelitian yang akan dilakukan pembaca selanjutnya.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah Pelatihan Kerja, Komunikasi, dan Pemberdayaan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Mall Pelayanan Publik (MPP) Banda Aceh.

BAB II

TINJAUAN KEPUSTAKAAN

2.1 Landasan Teoritis

2.1.1. Kinerja Pegawai

Nurjaya (2021) menyatakan bahwa kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja organisasi adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi. Putri (2020) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil-hasil fungsi pekerjaan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi pada periode waktu tertentu yang merefleksikan seberapa baik seseorang atau kelompok tersebut memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi. Lilyana et al. (2021) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang telah dicapai dengan menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan dalam jangka waktu tertentu.

Aziz dan Fauzah (2018) menyatakan bahwa Kinerja merupakan Gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Farisi et al. (2020) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Arisanti et al. (2019) menyatakan bahwa kinerja merupakan kesediaan seseorang atau suatu kelompok untuk melakukan kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Kinerja bukan hanya sekedar mencapai hasil tapi secara luas perlu

memperhatikan aspek-aspek lain, sebagaimana definisi oleh (Prawirosentono, 2010), kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan pelatihan maupun etika. Sedangkan menurut (Edison et al., 2016), kinerja merupakan hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya dalam rangka mencapai tujuan sebuah organisasi.

Kinerja yang demikian menjadi perhatian agar dapat menjalankan fungsi dan peran sesuai aturan dan menjadi teladan bagi lainnya. Dengan demikian, tidak akan ada tindakan-tindakan penyimpangan ketika setiap individu (pegawai) tidak melanggar hukum dan sesuai dengan pelatihan maupun etika. Kinerja Pegawai tidak hanya sekedar informasi untuk dapat dilakukannya promosi atau penetapan gaji bagi organisasi, akan tetapi bagaimana organisasi dapat memotivasi pegawai dan mengembangkan satu rencana untuk memperbaiki kemerosotan kinerja dapat dihindari. Di sisi lain, kemampuan pemimpin dalam menggerakkan dan memberdayakan pegawai juga akan mempengaruhi kinerja.

Kinerja merupakan hasil atau tingkatan keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Rivai and Sagala, 2014). Lebih lanjut Rivai menyatakan bahwa kinerja tidak berdiri sendiri tapi berhubungan dengan kepuasan kerja dan kompensasi, dipengaruhi oleh ketrampilan,

kemampuan dan sifat-sifat individu. Dengan kata lain kinerja ditentukan oleh kemampuan, keinginan dan lingkungan. Oleh karena itu agar mempunyai kinerja yang baik, seseorang harus mempunyai keinginan yang tinggi untuk mengerjakan dan mengetahui pekerjaannya serta dapat ditingkatkan apabila ada kesesuaian antara pekerjaan dan kemampuan.

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pegawai merupakan kemampuan seorang pegawai atau kelompok orang dalam menyelesaikan tugas yang di bebarkannya sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan secara efektif tanpa ada pelanggaran terhadap peraturan-peraturan perundang-undangan.

2.1.1.1 Faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai

Kinerja seseorang di pengaruhi oleh banyak faktor yang dapat di golongan pada 3 (tiga) kelompok yaitu kompensasi individu orang yang bersangkutan, dukungan organisasi, dan dukungan manajemen. (Simanjuntak, 2011). Adapun (Pasolong, 2010), faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai adalah sebagai berikut :

- a) Kemampuan, yaitu kemampuan dalam suatu bidang yang dipengaruhi oleh bakat, intelegensi (kecerdasan) yang mencukupi dan minat. Oleh karena itu dalam kemampuan ini akan timbul suatu bentuk lain dari kemampuan yaitu manajemen pengetahuan yang akan mengidentifikasi, membuat, merepresentasikan, mendistribusikan, dan memungkinkan pengadaptasian wawasan dan pengalaman.

- b) Kemauan, yaitu kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi.
- c) Energi, yaitu sumber kekuatan dari dalam diri seseorang. Dengan adanya energi, seseorang mampu merespon dan bereaksi terhadap apapun yang dibutuhkan, tanpa berpikir panjang atau perhatian secara sadar sehingga ketajaman mental serta konsentrasi dalam mengelola pekerjaan menjadi lebih tinggi.
- d) Teknologi, yaitu penerapan pengetahuan yang ada untuk mempermudah dalam melakukan pekerjaan.
- e) Kompensasi, yaitu sesuatu yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa atas kinerja dan bermanfaat baginya.
- f) Kejelasan tujuan, yaitu tujuan yang harus dicapai oleh pegawai. Tujuan ini harus jelas agar pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dapat terarah dan berjalan lebih efektif dan efisien.
- g) Keamanan, yaitu kebutuhan manusia yang fundamental, karena pada umumnya seseorang yang merasa aman dalam melakukan pekerjaannya, akan berpengaruh kepada kinerjanya.

Lebih lanjut Wirawan (2012) menjelaskan ada 3 faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu:

- a) Faktor internal pegawai, yaitu faktor-faktor dari dalam diri pegawai yang merupakan dari lahir dan faktor yang diperoleh ketika ia berkembang. Misalnya: pengetahuan, keterampilan, etos kerja, pengalaman kerja, kepuasan kerja dan motivasi kerja.

- b) Faktor lingkungan internal organisasi, yaitu keadaan pegawai yang memerlukan dukungan organisasi tempat ia bekerja. Misalnya: dukungan sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan, strategi dan komitmen organisasi serta sistem manajemen dan kompensasi.
- c) Faktor lingkungan eksternal organisasi, yaitu keadaan, kejadian atau situasi yang terjadi di lingkungan eksternal organisasi yang mempengaruhi Kinerja Pegawai. Misalnya: krisis ekonomi dan keuangan yang terjadi meningkatkan Pendidikan, menurunkan nilai nominal upah dan gaji pegawai yang pada akhirnya menurunkan daya beli pegawai.

Ada beberapa faktor yang memengaruhi kinerja pegawai menurut Kasmir (2016), yaitu:

1. Kemampuan dan Keahlian

Berhubungan dengan yang dimiliki seseorang dalam melakukan pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan.

2. Pengetahuan

Pengetahuan mengenai pekerjaan akan sangat membantu seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Oleh karena itu, penempatan pegawai sesuai ilmu yang dimiliki sangat membantu pegawai untuk dapat berkontribusi.

3. Rancangan Kerja

Organisasi dengan struktur kerja yang baik akan membuat rancangan kerja untuk mewujudkan keberhasilan dalam setiap pekerjaan.

4. Kepribadian

Kepribadian atau karakter pegawai akan turut menentukan kinerja yang

dapat dipersembahkan kepada organisasi tempatnya bekerja. Pimpinan yang baik, akan turut mempertimbangkan kepribadian pegawainya untuk melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.

5. Motivasi Kerja

Motivasi berhubungan dengan dorongan bagi seseorang untuk melakukan sebuah pekerjaan.

6. Kompensasi

Kompensasi merupakan salah satu faktor utama yang membuat Kinerja Pegawai sebuah organisasi profit dan non profit dapat diberikan secara maksimal oleh para pegawai. Kompensasi disini dapat dalam bentuk gaji yang memuaskan, tunjangan, bonus, *reward*, promosi, dan sebagainya.

7. Kepemimpinan

Kepemimpinan berhubungan dengan perilaku seorang pimpinan dalam mengatur, mengelola, dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan sesuatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya.

8. Budaya Kerja

Budaya kerja merupakan kebiasaan-kebiasaan atau norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau organisasi.

9. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan perasaan senang atau gembira atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan.

10. Pendidikan

Pendidikan adalah sejauh mana pegawai menimba ilmu pendidikannya.

11. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan suasana atau kondisi di sekitar lokasi tempat bekerja yang dapat berupa ruangan, sarana, dan prasarana.

12. Loyalitas

Loyalitas merupakan hal yang berhubungan dengan kesetiaan pegawai untuk tetap bekerja dan membela organisasi dimana tempatnya bekerja.

13. Komitmen

Komitmen merupakan kepatuhan pegawai untuk menjalankan kebijakan atau peraturan organisasi dalam bekerja.

Putri (2020) menyatakan bahwa menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah, sebagai berikut:

1. Kemampuan dan keahlian merupakan kemampuan atau skil yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan.
2. Pengetahuan merupakan seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik
3. Rancangan kerja merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan pegawai dalam mencapai tujuannya.
4. Kepribadian yaitu kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang.
5. Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan.
6. Kepemimpinan merupakan perilaku seseorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan sesuatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya.

7. Gaya kepemimpinan merupakan gaya atau sikap seseorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintahkan bawahannya.
8. Budaya organisasi merupakan kebiasaan-kebiasaan atau norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau organisasi
9. Kepuasan kerja merupakan perasaan senang atau gembira atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan.
10. Lingkungan kerja merupakan suasana atau kondisi disekitar lokasi tempat bekerja.
11. Loyalitas merupakan kesetiaan pegawai untuk tetap bekerja dn membela organisasi dimana tempatnya bekerja.
12. Komitmen merupakan kepatuhan pegawai untuk menjalankan kebijakan atau peraturan organisasi dalam bekerja.
13. Disiplin kerja merupakan usaha pegawai untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh. Disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa waktu, misalnya masuk kerja selalu tepat waktu
14. Kompensasi berkaitan dengan harapan dan kenyataan terhadap sistem kompensasi

2.1.1.2 Indikator Kinerja Pegawai

Khusus untuk Aparatur Sipil Negara (ASN) pengukuran kinerja pegawai merujuk pada Peraturan Pemerintah Indonesia Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja ASN yang dibagi dalam 2 (dua) dimensi yaitu:

1. Sasaran Kerja ASN (SKP). Merupakan rencana kerja dan target yang akan dicapai oleh seseorang ASN dan dilakukan berdasarkan waktu tertentu. Sasaran

kerja ASN meliputi beberapa aspek:

- a) Kuantitas, merupakan ukuran jumlah atau banyaknya hasil kerja yang dicapai oleh seseorang ASN.
- b) Kualitas, merupakan ukuran mutu setiap hasil kerja yang dicapai oleh seseorang ASN.
- c) Waktu, merupakan ukuran lamanya proses setiap hasil kerja yang dicapai oleh seorang ASN.
- d) Biaya, merupakan besaran jumlah anggaran yang digunakan setiap hasil kerja oleh seseorang ASN

2. Perilaku Kerja

Merupakan setiap tingkah laku, sikap atau tindakan yang dilakukan oleh seorang ASN yang seharusnya dilakukan atau tidak dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun unsur Perilaku Kerja meliputi:

- a) Orientasi pelayanan, yaitu kualitas pelayanan yang diberikan oleh ASN
- b) Integritas; yaitu kejujuran dalam bekerja
- c) Perilaku Kerja ; yaitu Perilaku Kerja pegawai Asn terhadap organisasi
- d) Disiplin; yaitu jam kerja yang dimaksimalkan dengan baik
- e) Kerja sama; yaitu hubungan yang baik dengan rekan kerja
- f) Kepemimpinan, yaitu supervisi yang dilakukan oleh pimpinan atas hasil kerja

2.1.2 Pelatihan Kerja

Pelatihan kerja adalah sesuatu proses pendidikan jangka pendek dengan menggunakan prosedur yang sistematis dan terorganisir yang bertujuan untuk memberikan pengetahuan serta keterampilan terhadap pekerja atau pegawai sehingga dapat belajar pengetahuan teknik pengerjaan dan keahlian untuk tujuan tertentu.

Secara umum, suatu lembaga pemerintah melihat arti pentingnya pendidikan dan pelatihan pegawai yaitu untuk mengimbangi perkembangan lembaga pemerintah itu sendiri atau menjawab tantangan teknologi. Seiring dengan pesatnya perkembangann teknologi, lembaga pemerintah perlu mengelola program pelatihannya agar dapat terus berkembang dan memberikan pelayanan yang lebih baik untuk kedepannya. Pelatihan yang baik akan menghasilkan pegawai yang bekerja secara lebih efektif dan produktif sehingga Kinerja Pegawainya pun meningkat.

Menurut (Widodo, 2019:82) Pelatihan adalah proses pembelajaran yang memungkinkan pegawai melaksanakan pekerjaan yang sekarang sesuai dengan standar yang berlaku.

Sedangkan menurut (Wilson, 2018:201). Pelatihan dapat diartikan sebagai suatu proses mempertahankan atau memperbaiki keterampilan pegawai untuk menghasilkan pekerjaan yang efektif.

2.1.2.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelatihan Kerja

Berikut ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelatihan kerja pegawai Menurut Rivai (2018:173) dalam melakukan pelatihan ada beberapa faktor yang berpengaruh yaitu :

1. Instruktur
2. Peserta
3. Materi (Bahan)
4. Metode
5. Tujuan Pelatihan
6. Lingkungan Pelatihan Yang Menunjang.

Selain yang disebutkan diatas, ada beberapa Faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dalam pelatihan yaitu:

1. Efektivitas biaya
2. Materi progam yang dibutuhkan
3. Prinsip-prinsip pembelajaran
4. Ketepatan dan kesesuaian fasilitas
5. Kemampuan dan preferensi peserta pelatihan
6. Kemampuan dan preferensi instruktur pelatihan

Adapun Menurut Marwansyah (2019:156), Faktor-faktor yang mempengaruhi pelatihan adalah sebagai berikut :

1. Dukungan Dari Manajemen Puncak
2. Komitmen Para Spesialis Dan Generalis Dalam Pengelolaan Sumber Daya Manusia
3. Perkembangan Teknologi

4. Kompleksitas Organisasi
5. Gaya Belajar
6. Kinerja Fungsi-Fungsi Manajemen SDM Lainnya

2.1.2.2 Indikator Pelatihan Kerja

Dalam mengukur variabel pelatihan, peneliti mengadaptasi indikator yang digunakan dalam penelitian Dessler (2018:284), pelatihan dibagi menjadi 5 indikator yaitu sebagai berikut:

1. Instruktur

Pelatihan umumnya berorientasi pada peningkatan skill, maka para pelatih yang dipilih untuk memberikan materi pelatihan harus benar-benar memiliki kualifikasi yang memadai sesuai dengan bidangnya, profesional dan berkompeten

2. Peserta pelatihan

Peserta pelatihan tentunya harus diseleksi berdasarkan persyaratan tertentu dan kualifikasi yang sesuai serta memiliki semangat dan Keinginan untuk mengikuti pelatihan.

3. Metode

Metode pelatihan akan menjamin berlangsungnya kegiatan pelatihan sumber daya manusia yang efektif, apabila sesuai dengan jenis materi dan kemampuan peserta pelatihan. Metode pelatihan harus meliputi :

- a. Kesesuaian metode dengan jenis pelatihan.
- b. Kesesuaian metode dengan materi pelatihan.

4. Materi

Materi Pelatihan merupakan materi atau kurikulum yang sesuai dengan tujuan pelatihan sumber daya manusia yang hendak dicapai.

5. Tujuan pelatihan

Pelatihan memerlukan tujuan yang telah ditetapkan, khususnya terkait dengan penyusunan rencana aksi (*action plan*) dan penetapan sasaran, serta hasil yang diharapkan dari pelatihan yang diselenggarakan yang meliputi:

- a. Meningkatnya keterampilan peserta pelatihan.
- b. Pemahaman etika kerja peserta pelatihan.

2.1.3 Komunikasi

Menurut Syamsudin dan Firmansyah (2016: 31) komunikasi adalah proses pengiriman dan penerimaan informasi atau pesan antara dua orang atau lebih dengan cara efektif, sehingga pesan yang dimaksud dapat dimengerti.

Komunikasi adalah salah satu aktivitas yang sangat fundamental dalam kehidupan sosial. Komunikasi memiliki pengaruh yang sangat besar dalam kehidupan manusia. Drucker, seorang analis manajemen Amerika menilai bahwa di negara-negara yang sudah maju, pengeluaran warganya selain untuk belanja sandang, dan pangan (makanan dan pakaian) juga dibelanjakan untuk kepentingan komunikasi (Cangara, 2012: 4).

Menurut Sinambela *et.al* (2016: 511) komunikasi adalah suatu proses pembentukan, penyampaian, penerimaan dan pengolahan pesan yang terjadi di

dalam diri seseorang dan diantara dua atau lebih dengan tujuan tertentu. Komunikasi merupakan bagian yang penting dalam kehidupan kerja. Komunikasi yang tidak baik bisa mempunyai dampak yang luas terhadap kehidupan organisasi, misalnya konflik antar pegawai dan sebaliknya komunikasi yang baik dapat meningkatkan saling pengertian, kerja sama dan kepuasan kerja.

Lebih sederhananya komunikasi dapat diartikan sebagai proses penyampaian pesan yang dilakukan oleh salah satu pihak kepada pihak lainnya dengan maksud dan tujuan tertentu.

Dengan adanya komunikasi yang baik maka informasi yang di sampaikan ada akan tersampaikan dan di terima dengan baik oleh si penerima, namun proses komunikasi tidak hanya menyampaikan informasi atau hanya agar orang lain juga bersedia menerima dan melakukan perbuatan atau kegiatan yang dikehendaki tapi juga bertujuan agar terjalin suasana yang harmonis antara setiap pihak.

2.1.3.1 Faktor yang mempengaruhi Komunikasi

Dalam berkomunikasi terdapat berbagai faktor penting yang mempengaruhi komunikasi itu sendiri, secara sederhana faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut :

1. Pengirim pesan / komunikator
2. Pesan
3. Penerima pesan / komunikasi

Namun menurut Harold D. Lasswell seorang sarjana politik Amerika yang kemudian membuat model komunikasi yang dikenal dengan formula Lasswell (Cangara, 2012 : 42), faktor komunikasi dapat dibagi menjadi lima faktor

komunikasi yang saling bergantung satu dengan lain, yaitu:

1. Sumber (source)

Sumber sering disebut sebagai pengirim (sender), penyandi (encoding), komunikator, pembicara (speaker). Sumber merupakan pihak yang berinisiatif mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi.

2. Pesan

Pesan yaitu apa yang dikomunikasikan oleh sumber kepada penerima.

3. Saluran atau media.

Saluran atau media ialah alat yang digunakan sumber untuk menyampaikan pesannya kepada penerima. Saluran dibagi menjadi 2 yaitu secara langsung (tatap muka) dan melalui media (cetak dan elektronik).

4. Penerima (receiver).

Penerima sering disebut sebagai sasaran/tujuan (destination), komunikan penyandi balik (decoder) atau khalayak, pendengar, penafsir yaitu orang yang menerima sumber.

5. Dampak.

Dampak yaitu apa yang terjadi pada penerima setelah ia menerima pesan tersebut. Dampak komunikasi termasuk Dampak psikologis yang terdiri dari tiga hal :

a) Pengaruh kognitif.

Dengan komunikasi, seseorang bisa tahu tentang sesuatu. berfungsi memberikan informasi.

b) Pengaruh afektif

Pesan yang disampaikan terjadi perubahan perasaan atau sikap.

c) Pengaruh konatif

Pengaruh yang berupa tingkah laku atau tindakan. Karena menerima pesan dari komunikator, komunikan bisa bertindak.

2.1.4.2 Indikator Komunikasi

Indikator komunikasi adalah ukuran atau parameter yang digunakan untuk menilai kualitas komunikasi antara dua pihak atau lebih. Indikator komunikasi dapat digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan komunikasi, mengidentifikasi masalah komunikasi, dan mengembangkan strategi untuk meningkatkan kualitas komunikasi. Berikut ini adalah beberapa indikator komunikasi Menurut Sutardji (2016:10-11) yang dinilai cukup efektif, yakni sebagai berikut :

1. Pemahaman

Kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh komunikator. Tujuan dari komunikasi adalah terjadinya pengertian bersama, dan untuk sampai pada tujuan itu, maka seorang komunikator maupun komunikan harus sama-sama saling mengerti fungsinya masing-masing. Komunikator mampu menyampaikan pesan sedangkan komunikan mampu menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator.

2. Emosi/Perasaan

Jika proses komunikasi itu berhasil menyampaikan informasi, maka dapat membuat kedua belah pihak merasa lebih baik dan dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan kedua belah pihak. Suasana yang lebih

rileks dan menyenangkan akan lebih nyaman untuk berinteraksi dibandingkan dengan suasana yang tegang. Karena komunikasi bersifat fleksibel. Dengan adanya suasana semacam itu, maka akan timbul kesan yang menarik.

3. Pengaruh pada sikap

Tujuan berkomunikasi adalah untuk mempengaruhi sikap. Jika dengan berkomunikasi dengan orang lain, kemudian terjadi perubahan pada perilakunya, maka komunikasi yang terjadi adalah efektif, dan jika tidak ada perubahan pada sikap seseorang, maka komunikasi tersebut tidaklah efektif.

4. Hubungan yang makin baik

Dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Seringkali jika orang telah memiliki persepsi yang sama, kemiripan karakter, cocok, dengan sendirinya hubungan akan terjadi dengan baik.

5. Tindakan

Komunikasi akan lebih efektif jika terdapat sebuah tindakan antara kedua belah pihak setelah berkomunikasi.

2.1.4 Pemberdayaan kerja

Dalam menghadapi berbagai permasalahan yang terjadi dalam sebuah organisasi, seorang manajer atau pemimpin biasanya membutuhkan bantuan dari para pegawainya. Pegawai yang bekerja dalam suatu organisasi harusnya mampu menghadapi permasalahan secara lebih berani dan juga mandiri selama masalah

tersebut bukan masalah yang harus diselesaikan dengan cara musyawarah. Tetapi terkadang pemimpin dari organisasi itu sendiri belum dapat mempercayai anggotanya dan justru membuat para pegawainya merasa terlalu diawasi dan dibatasi. Untuk menghindari hal tersebut seorang pemimpin organisasi perlu memberikan kepercayaan dan wewenang kepada anggotanya. Hal inilah yang sering disebut sebagai pemberdayaan.

Menurut (Widodo, 2019: 202) pemberdayaan merupakan pemberian tanggung jawab dan wewenang terhadap pekerjaan untuk mengambil keputusan menyangkut semua pengembangan produk dan pengambilan keputusan.

Adapun Menurut Setiawan dan Piartrini (2012) pemberdayaan pegawai adalah bentuk pengalihan kekuasaan atau tanggung jawab pada pihak yang dianggap membutuhkan agar terselesaikannya suatu pekerjaan, dengan melimpahkan tanggung jawab untuk pengambilan keputusan, dan juga memberi wewenang serta sumber daya dan hak-hak di tingkat yang paling tepat untuk setiap tugas.

Dapat disimpulkan bahwa dari segi organisasi, pemberdayaan diadakan untuk membentuk pegawai yang mandiri, yang ditandai dengan kemampuan untuk memikirkan, memutuskan serta melakukan sesuatu yang tepat dalam pemecahan permasalahan dalam suatu organisasi.

2.1.4.1 Faktor yang mempengaruhi pemberdayaan kerja

Pemberdayaan kerja merujuk pada proses memberikan kekuatan dan kapasitas kepada seseorang atau sekelompok orang untuk mengelola, membuat keputusan, dan bertanggung jawab atas pekerjaan mereka sendiri. Ada beberapa

faktor yang dapat mempengaruhi pemberdayaan kerja, di antaranya:

1. Budaya organisasi

Budaya organisasi yang sangat berpengaruh dalam meningkatkan pemberdayaan kerja

2. Budaya kerja

Budaya kerja yang menghargai inisiatif dan kreativitas individu dapat mendukung pemberdayaan kerja.

3. Lingkungan kerja

Lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung dapat membantu meningkatkan pemberdayaan kerja.

4. Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan yang memberdayakan, menunjukkan partisipasi dan tanggung jawab individu dapat mendukung pemberdayaan kerja.

5. Keterampilan dan pengetahuan

Individu yang memiliki keterampilan dan pengetahuan yang cukup akan lebih mampu untuk mengelola pekerjaan mereka sendiri dan lebih terbuka untuk mengembangkan diri.

6. Sumber daya

Tersedianya sumber daya yang diperlukan, seperti alat, teknologi, dapat membantu meningkatkan pemberdayaan kerja.

7. Dukungan

Dukungan dari rekan kerja, atasan, dan organisasi secara keseluruhan dapat membantu meningkatkan pemberdayaan kerja.

2.1.4.2 Indikator Pemberdayaan kerja

Kadarisman (2015:269) terdapat beberapa indikator dalam pemberdayaan kerja yang meliputi :

1. Kepercayaan diri (*Confident*)

Menimbulkan rasa percaya diri pegawai dengan menghargai terhadap kemampuan yang dimiliki oleh pegawai

2. Keinginan (*Desire*)

Keinginan dari manajemen untuk mendelegasikan dan melibatkan pekerja

3. Kepercayaan (*Trust*)

Membangun kepercayaan antar manajemen dan pegawai. Adanya saling percaya antara anggota organisasi akan tercipta kondisi yang baik untuk pertukaran informasi dan saran tanpa adanya rasa takut

4. Wewenang (*Accountability*)

Menetapkan secara konsisten dan jelas tentang peran, standar dan tujuan tentang penilaian terhadap kinerja pegawai, tahap ini sebagai sarana evaluasi terhadap kinerja pegawai dalam penyelesaian dan tanggung jawab terhadap wewenang yang diberikan.

5. Komunikasi (*Communication*)

Komunikasi yang terbuka untuk menciptakan saling memahami antar pegawai dan manajemen. Keterbukaan ini dapat diwujudkan dengan adanya kritik dan saran terhadap hasil dan prestasi yang dilakukan pekerja

6. Kredibilitas (*Credibility*)

Menjaga kredibilitas dengan penghargaan dan lingkungan kerja yang sehat sehingga tercipta organisasi yang memiliki performance yang tinggi

2.2 Penelitian Sebelumnya

Sebelum menentukan judul dan melakukan penelitian, peneliti terlebih dahulu mencari beberapa hasil penelitian-penelitian terdahulu yang sudah pernah diteliti oleh peneliti lain. Dari beberapa hasil penelitian, terlihat ada korelasi dari sasaran dalam penelitian yang telah dibuat namun terdapat perbedaan dalam masalah yang diteliti.

Penelitian yang dilakukan oleh Nordiyah (2017) yang berjudul Pengaruh Pelatihan Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kota Bandung. Hasil penelitian menunjukkan korelasi nilai R yaitu sebesar 0,810 mendekati angka 1 berarti hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen mempunyai hubungan yang sangat kuat atau erat.

Penelitian yang dilakukan oleh Widayanti, Dan Sariyathi (2016) yang berjudul Pengaruh Kepuasan Kerja, Pemberdayaan Pegawai, Dan Stres Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Pada Cv. Akar Daya Mandiri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja dan pemberdayaan pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Stres kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Pihak perusahaan sebaiknya selalu memperhatikan kepuasan kerja, pemberdayaan pegawai, dan stres kerja pegawai sehingga pegawai akan memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Dewi Riya Permani(2020) yang berjudul

Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Samarinda. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel komunikasi menunjukan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai Satpol PP Kota Samarinda.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nirmala (2020) yang berjudul Kinerja Pegawai di Dinas Perumahan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba. Hasil penelitian menunjukan bahwa Kinerja Pegawai di Dinas Perumahan, Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba sudah tergolong efektif.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Silvia(2021) yang berjudul Pengaruh Pelatihan Kerja, Komunikasi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Pt. Kurnia Anggun II, Mojokerto. Menunjukan hasil Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Pelatihan kerja, komunikasi, dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pegawai PT. Kurnia Anggun II Mojokerto. Adapun tabel penelitian sebelumnya adaah sebagai berikut :

Tabel 2.1
Penelitian Sebelumnya

No	Judul, peneliti, Tahun	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Pengaruh Pelatihan Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kota Bandung (Nordyiah:2017)	• Penelitian Kualitatif • Metode deskriptif verifikatif	Hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen mempunyai hubungan yang sangat kuat atau erat.	Menggunakan variabel pelatihan dan kinerja pegawai	Yang membedakan hasil penelitian sebelumnya adalah fokus penelitian dan variabel penelitian

No	Judul, peneliti, Tahun	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
2	Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT Surya Pratama Service di Jakarta Kurniatama dan Waryanto (2022)	• Penelitian Kualitatif • Metode deskriptif verifikatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan kerja berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pegawai.	Menggunakan variabel pelatihan dan kinerja pegawai	Yang membedakan hasil penelitian sebelumnya adalah fokus penelitian dan variabel penelitian
3	Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Samarinda. Dewi Riya Permani(2020)	• Penelitian Kualitatif • Metode Deskriptif	variabel komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai Satpol PP Kota Samarinda.	Menggunakan variabel komunikasi dan kinerja pegawai	Yang membedakan penelitian sebelumnya adalah fokus penelitian dan objek penelitian
4	Pengaruh Pelatihan terhadap kinerja pegawai pada kantor Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia khusus Propinsi Sumatera Selatan Attirmidzi dan Darmawan (2022)	• Penelitian Kualitatif • Metode deskriptif verifikatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan kerja berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pegawai.	Menggunakan variabel pelatihan dan kinerja pegawai	Yang membedakan hasil penelitian sebelumnya adalah fokus penelitian dan variabel penelitian
5	Pengaruh Pelatihan Kerja, Komunikasi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Pt. Kurnia Anggun II, Mojokerto.	• Penelitian Kuantitatif • statistik deskriptif	Hasil penelitian menunjukan bahwa Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Pelatihan kerja, komunikasi, dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh	Yang membedakan dengan penelitian ini adalah fokus dan objek penelitiannya	Yang membedakan dengan penelitian ini adalah fokus dan objek penelitiannya

No	Judul, peneliti, Tahun	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
	Silvia(2021)		terhadap kinerja pegawai PT. Kurnia Anggun II Mojokerto		

2.3 Hubungan Antar Variabel

2.3.1 Pengaruh Pelatihan Kerja terhadap Kinerja Pegawai

Menurut Sutrisno (2016:68) menyatakan bahwa pelatihan merupakan sebuah proses untuk meningkatkan kompetensi pegawai. Pelatihan positif dapat dicapai dengan memposisikan program pelatihan secara utuh dalam kerangka perencanaan strategis dan dilakukan tahapan-tahapan yang teratur.

Menurut Widodo (2015:82), menjelaskan bahwa pelatihan sebagai serangkaian aktivitas yang dirancang untuk meningkatkan keahliankeahlian, pengetahuan, pengalaman, ataupun perubahan sikap seorang individu. Pelatihan pegawai merupakan kegiatan pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan pengetahuan, kemampuan dan keterampilan, serta meningkatkan kinerja pegawai. Pelatihan berupaya mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian pegawai. Oleh karena itu, setiap organisasi yang ingin berkembang harus benar-benar memperhatikan pendidikan dan pelatihan pegawai sehingga dapat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pegawai. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Attirmidzi dan Darmawan (2022) dan Kurniatama dan Waryanto (2022) menemukan bahwa pelatihan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

2.3.2 Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai

Komunikasi merupakan bagian integral dari suatu proses manajemen, melalui komunikasi yang efektif kerja sama yang harmonis dapat dikembangkan untuk mencapai tujuan (Robert Bacal, 2005). Seperti yang dikatakan GR Terry (dalam Sopiah: 2008) komunikasi menempati urutan teratas mengenai apa saja yang harus dibuat dan dikerjakan untuk menghasilkan usaha-usaha komunikatif yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Menurut Hendriani & Fitriani (2014) Kekuatan suatu organisasi terletak pada SDMnya, bukan hanya pada sistem, teknologi, prosedur atau sumber dananya saja. Jadi, berfungsinya bagian-bagian dalam organisasi tergantung pada kemampuan manusia dalam organisasi yang bersangkutan untuk bergerak menuju arah pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Untuk menggerakkannya manusia harus berinteraksi dengan manusia yang lainnya sehingga terbentuk kerja sama. Suatu organisasi yang maju dan berkembang selalu berkomunikasi dengan organisasi lain. Herdment (2007) menyatakan keberhasilan suatu organisasi tidak terlepas dari pentingnya komunikasi eksternal yang diterapkan. Penerapan suatu komunikasi eksternal dibangun atas komunikasi timbal balik. Wujud komunikasi eksternal secara timbal balik berupa pemberian informasi, kegiatan kerjasama dan dialog antar organisasi.

John dan Lay (2004) menyatakan bahwa dalam mengelola sebuah organisasi diperlukan adanya suatu tindakan dari pimpinan untuk mengambil kebijakan dalam berkomunikasi dengan pihak luar atau eksternal organisasi. Ini dimaksudkan dalam rangka menjalin adanya hubungan komunikasi yang aktif diantara dua atau lebih organisasi yang melakukan komunikasi. Dan hal ini disadari bahawa komunikasi merupakan salah satu faktor penting yang sangat berperan untuk meningkatkan kinerja pegawai. Hasil penelitian Silvia (2021)

menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

2.3.3 Pengaruh Pemberdayaan Kerja terhadap Kinerja Pegawai

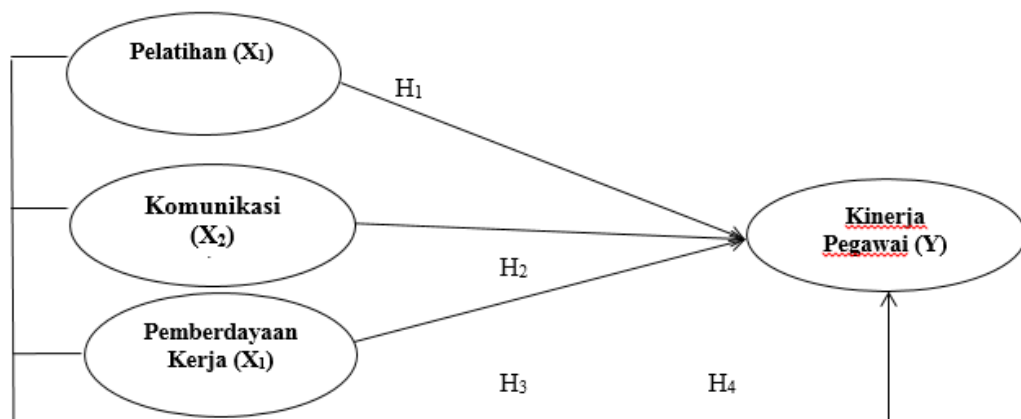
Menurut Wibowo (2007) pemberdayaan karyawan menjadi sesuatu hal yang penting karena di dalam menghadapi era persaingan dan pelayanan, setiap perusahaan mempunyai keunggulan kompetitif melalui sumber daya manusianya. Pemberdayaan manusia (karyawan) merupakan salah satu upaya untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman sehingga karyawan dapat memberikan kontribusi yang optimal bagi perusahaan.

Pemberdayaan karyawan diharapkan dapat meningkatkan moral dan mutu yang pada akhirnya mempengaruhi kinerja karyawan itu sendiri. Keberadaan karyawan di dalam perusahaan menempati posisi penting karena berfungsi mempertahankan kelangsungan pertumbuhan perusahaan. Menurut Sedarmayanti (2007) pemberdayaan sumber daya manusia adalah suatu proses kegiatan usaha untuk lebih memberdayakan kemampuan melalui perubahan dan pengembangan manusia itu sendiri, berupa kemampuan, kepercayaan, wewenang, dan tanggung jawab dan rangka pelaksanaan kegiatankegiatan organisasi untuk meningkatkan kinerja sebagaimana diharapkan. Pemberdayaan karyawan menjadi sesuatu hal yang penting, karena di dalam menghadapi era persaingan dan pelayanan, setiap organisasi membutuhkan karyawan yang cepat tanggap dan mandiri sehingga organisasi mempunyai keunggulan kompetitif melalui sumber daya manusianya. Pemberdayaan oleh perusahaan digunakan sebagai sarana untuk memperkuat kapabilitas dan komitmen dari karyawan.

Pemberdayaan mengajarkan karyawan bagaimana membuat keputusan dan menerima tanggung jawab terhadap hasil. Dengan pemberdayaan, dipastikan bahwa organisasi akan mampu mendapatkan dan mempertahankan karyawannya yang memiliki kualitas, keterampilan, pengetahuan dan kemampuan serta mempekerjakan karyawan secara efektif dan efisien. Hasil penelitian Silvia (2021) menyatakan bahwa pemberdayaan berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

2.4 Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2018:60) Kerangka pemikiran adalah konsep model tentang bagaimana suatu landasan teori yang dijabarkan memiliki hubungan secara logis dengan berbagai faktor yang diidentifikasi sebagai masalah yang dianaggap penting. Kerangka pemikiran yang baik dapat menjelaskan secara teoritis hubungan antara variabel yang akan diteliti, yaitu hubungan antar variabel independen dan dependen.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Sumber : Dikembangkan oleh penulis berdasarkan penelitian sebelumnya.

2.5 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2018:51) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Adapun hipotesis yang diajukan oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 : Pelatihan kerja memiliki pengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh

H2 : Komunikasi memiliki pengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh

H3 : Pemberdayaan kerja memiliki berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada publik Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh

H4 : Pelatihan Kerja, Komunikasi, dan Pemberdayaan Kerja memiliki pengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

3.1.1 Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh yang beralamat di Jl. Pangeran Diponegoro, Kp. Baru, Kec. Baiturrahman, Kota Banda Aceh. Objek penelitian adalah Pelatihan kerja, Komunikasi, Pemberdayaan kerja dan Kinerja Pegawai.

3.1.2 Jenis Penelitian

Berdasarkan dari tujuan yang akan diteliti, maka penelitian ini adalah jenis penelitian Asosiatif. Menurut Sugiyono (2018:36) Penelitian Asosiatif adalah suatu jenis penelitian yang bermaksud untuk mencari tau hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini akan mencari tahu dan menjelaskan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Adapun variabel bebas dalam penelitian ini adalah pelatihan kerja, komunikasi dan pemberdayaan kerja, sementara variabel terikat adalah Kinerja Pegawai pegawai.

3.1.3 Horizon Waktu

Horizon waktu pada penelitian ini menggunakan tipe studi *cross-sectional* yaitu sebuah studi dapat dilakukan dengan hanya sekali pengumpulan data (Sekaran, 2016:177-178). Penelitian ini dilakukan pada Bulan Desember 2022

sampai dengan selesai bertempat di kantor Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh. Horizon waktu penelitian dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1
Horizon Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Des 2022		Jan 2023	Feb 2023	Mar 2023	Apr 2023	Mei 2023	Jun 2023	Jul 2023	Ags 2023	Sep 2023	Oktober 2023	Nov 2023
		M 1	M 2-4	M 1-4	M 1-4	M 1-4	M 1	M 1-4	M 1-4	M 1-4	M 1-4	M 1-4	M 1-4	M 1-4
1	Survei Awal													
2	Penyusunan proposal													
3	Pemeriksaan dan revisi proposal													
4	Seminar proposal													
5	Penelitian dan penyusunan skripsi													
6	Pemeriksaan dan revisi skripsi													

3.1.4 Unit Analisis

Unit analisis merupakan tingkat agregasi data yang dianalisis, antara lain meliputi: individual, kelompok, organisasional, perusahaan, industri atau negara. Sedangkan menurut (Sekaran, 2011:173) Unit analisis merujuk pada tingkat kesatuan data yang dikumpulkan selama tahap analisis data selanjutnya. Penelitian yang dilakukan dapat berfokus pada kelompok pegawai. Dengan demikian unit analisis dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh.

3.1.5 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu sumber data yang berupa opini dan informasi dari responden yang didapatkan dengan cara memberikan kuesioner kepada responden. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2018:199). Data yang diperoleh dari kuesioner dalam bentuk kualitatif, sehingga dikonversikan terlebih dahulu menjadi data kuantitatif dengan menggunakan skala likert. Sugiyono (2018:132) mendefinisikan skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau suatu kelompok orang tentang fenomena sosial.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan kumpulan individu, objek, transaksi, atau kejadian yang lengkap yang akan diteliti atau menjadi objek penelitian (Kuncoro, 2013). Untuk penelitian ini, populasi yang akan diteliti adalah seluruh pegawai yang bekerja di Kantor Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh, yang berjumlah 60 pegawai. Dikarenakan jumlah populasi berjumlah kurang dari 100, maka seluruh populasi tersebut dijadikan sampel. Penarikan sampel ini berpedoman pada pendapat Arikunto (2013:134) yang mengatakan jika populasi kurang dari 100 lebih baik semua diambil sebagai sampel sehingga penelitian ini merupakan penelitian populasi.

Dalam penelitian ini, Metode penarikan sampel yang akan digunakan adalah *Non-Probability Sampling*. Menurut Sugiyono (2018 : 61) *Non*

Probability Sampling adalah teknik atau metode yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. *Teknik Non Probability Sampling* yang dipilih yaitu dengan Sampling Jenuh. menurut Menurut Sugiyono (2018: 61-63) yaitu metode penarikan sampel bila semua anggota populasi dijadikan sampel sampel istilah lain dari sampel jenuh adalah sensus.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data primer, kami menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Kuesioner yang kami gunakan merupakan kuesioner tertutup, dimana jawaban hanya bisa dipilih dari kategori yang telah disediakan. Kuesioner terdiri dari lima bagian yang masing-masing memuat sejumlah item pertanyaan yang akan diberikan kepada pegawai (responden).

Data kualitatif yang dikumpulkan akan di konversi menjadi data kuantitatif dengan menggunakan skala likert. Skala Likert biasanya digunakan dalam penelitian yang bertujuan untuk mengukur sikap atau persepsi seseorang terhadap suatu fenomena atau peristiwa. Skala ini mudah digunakan, mudah dipahami, dan dapat memberikan hasil yang akurat.

Skala Likert terdiri dari beberapa pilihan jawaban yang umumnya berkisar antara "sangat setuju" sampai "sangat tidak setuju", dengan pilihan jawaban tengah seperti "tidak setuju, kurang setuju atau setuju". Setiap jawaban akan diberi skor 1 sampai 5, sehingga hasilnya dapat diinterpretasikan secara kuantitatif. kategori dapat dilihat pada Tabel 3.2:

Tabel 3.2
Skala Pengukuran

No	Pilihan Jawaban	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Kurang Setuju	3
4	Setuju	4
5	Sangat Setuju	5

Sumber : Sugiyono (2018)

3.4 Operasionalisasi Variabel

Penelitian ini melibatkan empat variabel, diantaranya tiga variabel bebas yaitu Pelatihan (X1), Komunikasi (X2), dan Pemberdayaan kerja(X3) serta satu variabel terikat yaitu Kinerja Pegawai (Y). Karakteristik variabel yang digunakan dapat dilihat pada Tabel 3.3

Tabel 3.3
Definisi dan Operasionalisasi Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala	Ukuran	Item
1	Kinerja Pegawai (Y)	Kinerja Pegawai merupakan kemampuan seorang pegawai atau kelompok orang dalam menyelesaikan tugas yang di bebarkannya sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan secara efektif tanpa ada pelanggaran terhadap peraturan-peraturan perundang-undangan.	1. Kuantitas 2. Kualitas 3. Waktu 4. Biaya 5. Orientasi pelayanan 6. Integritas 7. Perilaku kerja 8. Motivasi 9. Kerjasama 10. Kepemimpinan PP No 46 Tahun 2011	Interval	1-5	A1-A10

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala	Ukuran	Item
2	Pelatihan (X1)	Pelatihan adalah proses pembelajaran yang memungkinkan pegawai melaksanakan pekerjaan yang sekarang sesuai dengan standar yang berlaku. (Widodo, 2019:82)	• Instruktur • Peserta pelatihan • Materi Pelatihan • Metode Pelatihan • Tujuan Pelatihan Dessler (2018:284)	Interval	1-5	B1-B5
3	Komunikasi (X2)	komunikasi adalah proses pengiriman dan penerimaan informasi atau pesan antara dua orang atau lebih dengan cara efektif, sehingga pesan yang dimaksud dapat dimengerti. Syamsudin dan Firmansyah (2016)	•Pemahaman •Perasaan •Sikap •Hubungan • Tindakan Sutardji (2016)	Interval	1-5	C1-C5
4	Pemberdayaan Kerja (X3)	Pemberdayaan merupakan pemberian tanggung jawab dan wewenang terhadap pekerjaan untuk mengambil keputusan menyangkut semua pengembangan produk dan pengambilan keputusan. (Widodo, 2019)	•Kepercayaan diri •Keinginan •Kepercayaan •Wewenang •Komunikasi •Kredibilitas Kadarisman (2015)	Interval	1-5	D1-D6

3.5 Teknik Analisis Data

Untuk mengetahui sejauh mana Pengaruh pelatihan, komunikasi dan pemberdayaan kerja terhadap Kinerja Pegawai, maka dilakukan analisis regresi linier berganda melalui bantuan perangkat SPSS dengan formulasi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kinerja Pegawai

X₁ = Pelatihan

X₂ = Komunikasi

X₃ = Pemberdayaan Kerja

a = Konstanta

b₁...b₃ = Parameter Regresi

e = Error Term

3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas

3.6.1. Uji Validitas

Uji validitas adalah proses yang digunakan untuk mengevaluasi kevalidan suatu instrumen pengukuran, yaitu apakah instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa hasil yang diperoleh dari suatu instrumen pengukuran dapat diandalkan dan akurat. Untuk menguji validitas, dilakukan analisis statistik dengan menggunakan koefisien korelasi *Pearson Product-Moment* dan program SPSS dengan tingkat signifikansi 5%.

Kemudian Membandingkan r hitung (nilai pearson correlation) dengan r

tabel (didapat dari tabel r). Jika nilai positif dan r hitung $>r$ tabel, maka item dapat dinyatakan valid. Jika r hitung $\leq r$ tabel, maka item dinyatakan tidak valid, r tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi.

3.6.2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Dalam penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan *internal consistency* yaitu mencoba dengan cara menganalisis data dari satu kali pengujian saja, kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan teknik tertentu. Hasil analisisnya dapat digunakan untuk memprediksi reliabilitas instrumen.

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode Cronbach Alpha dan menggunakan bantuan program SPSS. Dalam metode ini item yang valid saja yang masuk pengujian. Untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak, peneliti menggunakan batasan yaitu reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,6 sampai 0,79 dapat diterima dan di atas 0,8 sampai 1 adalah baik (memiliki konsistensi yang tinggi) (Duwi Priyanto, 2014: 64).

3.7 Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik merupakan langkah penting dalam analisis data dalam penelitian. Asumsi klasik adalah asumsi yang harus dipenuhi agar hasil analisis statistik yang dilakukan dapat diandalkan. Pengujian asumsi klasik ini meliputi sebagai berikut :

3.7.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk memastikan bahwa sampel yang digunakan memiliki distribusi normal atau mendekati normal sehingga layak di uji secara statistik. Uji normalitas data menggunakan *Test of Normality Kolmogorov-Smirnov* pada program SPSS.

Menurut Singgih Santoso (2012:393) dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asymptotic Significance*), yaitu:

- 1) Jika Probabilitas $> 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah normal.
- 2) Jika Probabilitas $< 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal.

3.7.2. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah suatu kondisi di mana salah satu atau lebih variabel independen dalam model regresi linier berganda berkorelasi dengan variabel independen lainnya. Ini dapat menyebabkan masalah dalam interpretasi hasil model, karena kontribusi masing-masing variabel terhadap variabel terikat menjadi sulit ditentukan.

Untuk mengetahui apakah terdapat multikolinearitas dalam model regresi berganda, salah satu metode yang dapat digunakan adalah dengan menghitung Variance Inflation Factor (VIF). Menurut Ghazali (2017: 36) tolerance mengukur variabilitas variabel independen terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi, tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi. Asumsi dari Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) dapat

dinyatakan sebagai berikut:

1. Jika $VIF > 10$ dan nilai $Tolerance < 0.10$ maka terjadi multikolinearitas.
2. Jika $VIF < 10$ dan nilai $Tolerance > 0.10$ maka tidak terjadi multikolinearitas.

3.8 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan secara partial dengan menggunakan uji T (t-test) dan juga secara simultan dengan menggunakan uji F (F-test) pada tingkat keyakinan (*conviden interval*) 95% atau tingkat kesalahan 5% (0.05).

3.8.1. Uji T (t-Test)

Digunakan untuk menguji tingkat signifikansi variabel bebas (X1, X2 dan X3) terhadap Y secara individual. Dengan kriteria pengujian sebagai berikut :

Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka menerima H_a dan menolak H_o

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka menerima H_o dan menolak H_a

Pengujian hipotesis dapat diuraikan sebagai berikut:

H_{o1} = Pelatihan Kerja tidak berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh.

H_{a1} = Pelatihan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh.

H_{o2} = Komunikasi tidak berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh.

H_{a2} = Komunikasi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh.

H_{o3} = Pemberdayaan Kerja tidak berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh.

H_{a3} = Pemberdayaan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai

Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh.

3.8.2. Uji F (F-Tes)

Bertujuan untuk mengkaji tingkat signifikansi variabel bebas (X_1 , X_2 dan X_3) secara bersamaan terhadap variabel terikat (Y). Dengan kriteria pengujian sebagai berikut :

Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka menerima H_a dan menolak H_o

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka menerima H_o dan menolak H_a

Adapun pengujian hipotesis dapat diuraikan sebagai berikut :

H_{o1} = Pelatihan kerja, komunikasi dan pemberdayaan kerja tidak berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai mall pelayanan publik (MPP) Kota Banda Aceh.

H_{a1} = Pelatihan kerja, komunikasi dan pemberdayaan kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai mall pelayanan publik (MPP) Kota Banda Aceh.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Mall Pelayanan Publik (MPP) merupakan pelayanan terpadu dan terintegrasi antara pelayanan pemerintah pusat dan pemerintah daerah dalam satu gedung pelayanan. Jenis pelayanan yang diberikan MPP meliputi berbagai pelayanan dasar, kepolisian, perbankan, pertanahan, pajak, imigrasi hingga perizinan.

Mall Pelayanan Publik (MPP) bertujuan agar dapat memberi kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan serta kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, hal ini dilakukan dengan cara menggabungkan berbagai jenis pelayanan publik dalam satu tempat yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat untuk melakukan segala urusan terkait dengan perizinan maupun pelayanan publik lainnya dari instansi pemerintah maupun non-pemerintah yang dapat dilakukan dalam satu tempat.

Dasar hukum yang digunakan dalam pelaksanaan Mall Pelayanan Publik adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (Permen PANRB) Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik. Pembentukan Mall Pelayanan Publik di Indonesia dimulai pada tahun 2017 dengan menunjuk pada 4 daerah sebagai yang pertama kali menerapkan program ini, yaitu DKI Jakarta, Surabaya, Denpasar dan Batam. Hingga tahun 2023, telah terbentuk 59 Mall Pelayanan Publik termasuk salah satunya adalah Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh.

Pusat pelayanan publik pertama di Provinsi Aceh ini diresmikan pada 3 Desember 2019. Acara peresmian yang dilakukan mencerminkan komitmen serius untuk meningkatkan aksesibilitas layanan publik bagi penduduk, khususnya warga Kota Banda Aceh. Dengan berdirinya pusat ini, telah terbuka pintu bagi layanan yang disediakan untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Mulai dari layanan administrasi pemerintah, informasi terkait perizinan, hingga bantuan teknis untuk urusan berkaitan dengan perpajakan dan regulasi pemerintah lainnya. Pusat ini tidak hanya menjadi simbol kemajuan administratif, tetapi juga menjadi titik pusat bagi keterbukaan informasi yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Dar sejak berdirinya, hingga kini MPP Kota Banda Aceh telah memberikan ribuan layanan kepada warga kota Banda Aceh

4.2 Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan ciri-ciri responden dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian, penulis kemudian mengidentifikasi karakteristik responden seperti terlihat berikut ini :

Tabel 4.1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-Laki	23	38.3%
Perempuan	37	61.7%
Total	60	100.0%

Sumber: Data Primer (diolah),2023

Berdasarkan penyajian Tabel 4.1 diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 23 orang atau 38.3% sedangkan perempuan sebanyak 37 orang atau 61.7%.

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase
18-29 Tahun	19	31.7%
30-39 Tahun	32	53.3%
40-49 Tahun	7	11.7%
>50 Tahun	2	3.3%
Total	60	100.0%

Sumber: Data Primer (diolah),2023

Berdasarkan penyajian Tabel 4.2 diketahui bahwa responden yang berusia 18 sampai 29 tahun berjumlah 19 orang atau 31.7%, usia 30 sampai 39 tahun berjumlah 32 orang atau 53.3%, usia 40 sampai 49 tahun berjumlah 7 orang atau 11.7%, dan usia lebih dari 50 tahun berjumlah 2 orang atau 3.3%.

Tabel 4.3
Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
D3	17	28.3%
S1	41	68.3%
S2	2	3.3%
Total	60	100.0%

Sumber: Data Primer (diolah),2023

Berdasarkan penyajian Tabel 4.3 diketahui bahwa responden yang memiliki pendidikan D3 sebanyak 17 orang atau 28.3%, pendidikan S1 sebanyak 41 orang atau 68.3%, dan pendidikan S2 sebanyak 2 orang atau 3.3%.

Tabel 4.4
Responden Berdasarkan Penghasilan

Penghasilan	Jumlah Responden	Persentase
Rp. 1.000.000 – Rp. 2.500.000	0	0.0%
Rp. 2.600.000 – Rp. 3.500.000	8	13.3%
Rp. 3.600.000 – Rp. 5.500.000	23	38.3%
>Rp. 5.500.000	29	48.3%
Total	60	100.0%

Sumber: Data Primer (diolah),2023

Berdasarkan penyajian Tabel 4.4 diketahui bahwa responden yang memiliki penghasilan kurang 1 sampai 2.5 juta sebanyak 0 orang atau 0.0%,

penghasilan 2.6 sampai 3.5 juta sebanyak 8 orang atau 13.3%, penghasilan 3.6 sampai 5.5 juta sebanyak 23 orang atau 38.3%, dan penghasilan lebih dari 5.5 juta sebanyak 29 orang atau 48.3%.

4.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian

4.3.1 Hasil Uji Validitas

Berdasarkan hasil analisis seluruh pernyataan dinyatakan valid karena memiliki tingkat signifikansi di bawah 5%. Sedangkan jika dilakukan secara manual, maka nilai korelasi yang diperoleh masing-masing pernyataan harus dibandingkan dengan nilai kritis korelasi *product moment* dimana hasilnya menunjukkan bahwa semua pernyataan mempunyai nilai korelasi di atas nilai kritis 5% yaitu di atas 0,254 (Lihat Tabel Nilai Kritis Korelasi R *Product–Moment* untuk $n = 60$), sehingga pernyataan-pernyataan yang terdapat didalam kuisiner tersebut adalah signifikan dan memiliki validitas konstruk. Atau dalam bahasa statistik terdapat konsistensi internal (*internal consistence*) yang berarti pernyataan-pernyataan tersebut mengukur aspek yang sama. Ini berarti bahwa data yang diperoleh adalah valid dan dapat dipergunakan untuk analisis selanjutnya, sebagaimana dijelaskan pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas

No. Pernyataan		Variabel	Koefisien Korelasi	Nilai Kritis5% (N=60)	Ket
1	Y.1	Kinerja Pegawai	0,907	0,254	Valid
2	Y.2		0,902		
3	Y.3		0,966		
4	Y.4		0,919		
5	Y.5		0,947		

No. Pernyataan		Variabel	Koefisien Korelasi	Nilai Kritis 5% (N=60)	Ket
6	Y.6		0,959		
7	Y.7		0,912		
8	Y.8		0,930		
9	Y.9		0,535		
10	Y.10		0,859		
11	X1.1	Pelatihan Kerja	0,960	0,254	Valid
12	X1.2		0,953		
13	X1.3		0,920		
14	X1.4		0,940		
15	X1.5		0,891		
16	X2.1	Komunikasi	0,927	0,254	Valid
17	X2.2		0,875		
18	X2.3		0,958		
19	X2.4		0,958		
20	X2.5		0,911		
21	X3.1	Pemberdayaan Kerja	0,914	0,254	Valid
22	X3.2		0,933		
23	X3.3		0,920		
24	X3.4		0,944		
25	X3.5		0,916		
26	X3.6		0,952		

Sumber: Data Primer 2023, (diolah)

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat dijelaskan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini semuanya dinyatakan valid, karena mempunyai koefisien korelasi di atas dari nilai kritis korelasi *product moment*, yaitu sebesar 0,254 sehingga semua pertanyaan yang terkandung dalam kuesioner penelitian ini dinyatakan valid untuk dilanjutkan penelitian yang lebih mendalam. Dengan demikian semua butir instrumen dari masing-masing variabel dalam penelitian ini telah memenuhi syarat untuk dilakukan pengujian selanjutnya.

4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Penggunaan item-item sebagai indikator dari data variabel penelitian mensyaratkan adanya suatu pengujian konsistensi melalui uji reliabilitas, sehingga data yang digunakan terpercaya atau memenuhi aspek kehandalan untuk dianalisis lebih lanjut. Uji kehandalan item pertanyaan dari suatu kuesioner tersebut menggunakan nilai *Cronbach Alpha*. Ukuran reliabilitas dianggap handal berdasarkan *Cronbach Alpha (a)* maka hasil pengukuran dapat dipertimbangkan sebagai alat ukur dengan tingkat ketelitian dan konsistensi. Pemikiran yang baik.

Untuk menentukan apakah instrument reliable atau tidak, peneliti menggunakan batasan yaitu reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,6 sampai 0,79 dapat diterima dan diatas 0,8 sampai 1 adalah baik (memiliki konsistensi yang tinggi) (Duwi Priyanto, 2014: 64). Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha		Keterangan
			Hitung	Standar	
1	Kinerja Pegawai	10	0,967	0,600	Handal
2	Pelatihan Kerja	5	0,960	0,600	Handal
3	Komunikasi	5	0,956	0,600	Handal
4	Pemberdayaan Kerja	6	0,966	0.600	Handal

Sumber: Data 2023 (diolah).

Dari tabel diatas diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing sebesar 0,967, 0,960, 0,956 dan 0,966. Dengan demikian seluruh item pertanyaan yang digunakan dalam variabel penelitian dikatakan reliable (handal) karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60.

4.4 Uji Asumsi Klasik

4.4.1 Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan uji statistic non-parametrik Kolmogorov-Smirnov. Hasil pengujian normalitas data penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.7

Tabel 4.7
Uji Normalitas – One Sample Kolgomogorov-Smirnov Test
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,18856108
Most Extreme Differences	Absolute	,106
	Positive	,090
	Negative	-,106
Test Statistic		,106
Asymp. Sig. (2-tailed)		,091 ^c

a. Test distribution is Normal.

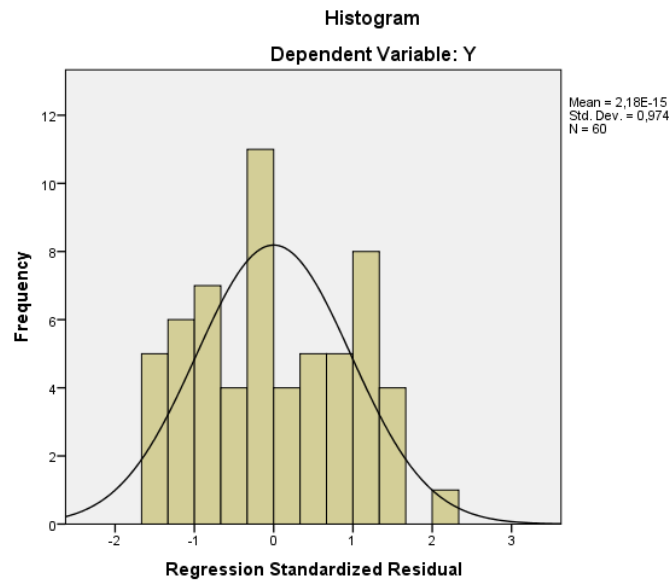
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Hasil Output SPSS

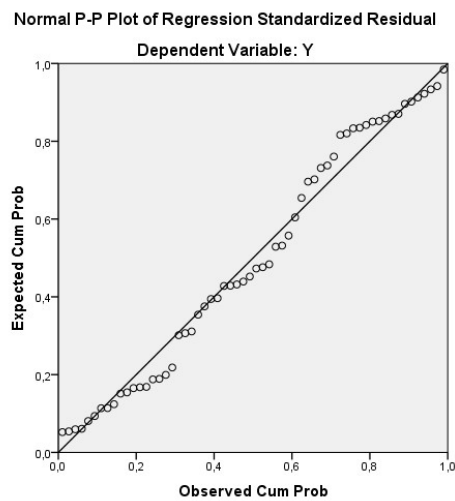
Tabel 4.7 menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari uji normalitas sebesar 0,091 atau $> 0,05$ artinya data residual berdistribusi secara normal. Hasil dari uji diatas juga didukung dengan hasil analisis grafik, yaitu grafik histogram maupun grafik *Normal Probability Plot* seperti terlihat pada gambar 4.1 dan 4.2 berikut.

Berdasarkan grafik Histogram pada Gambar 4.1 dibawah dapat disimpulkan bahwa pola distribusi data sudah mendekati normal.



Gambar 4.1 Grafik Histogram
Sumber: Hasil Output SPSS

Berdasarkan grafik *Normal Probability Plot* Gambar 4.2 dibawah terlihat titik-titik sebaran mendekati garis normal atau garis lurus. Maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.



Gambar 4.2 Normal Probability Plot
Sumber: Hasil Output SPSS

4.4.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi, maka terdapat masalah multikolinearitas. Pada model regresi yang baik tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Untuk uji multikolinearitas pada penelitian ini adalah melihat nilai Toleranse atau nilai *Variance Inflation Factor* (VIF).

Tabel 4.8
Hasil Uji Multikolinearitas

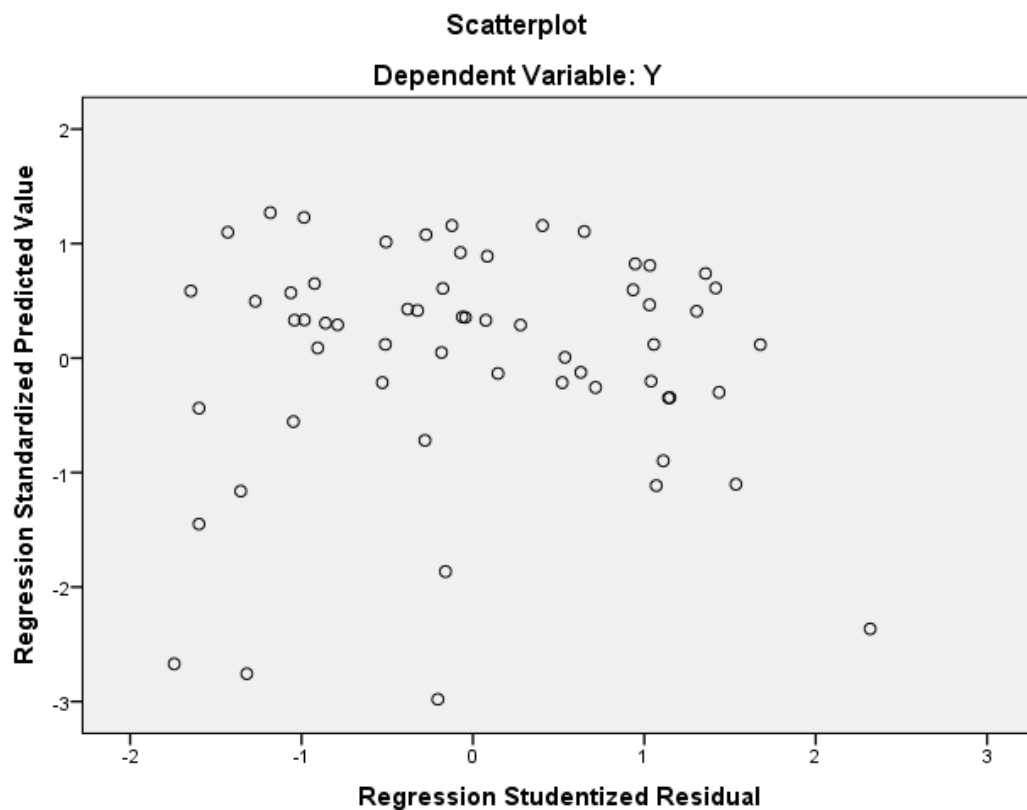
Variabel Bebas	Tolerance	VIF	Keterangan
Pelatihan Kerja	0,319	3,130	Bebas dari Multikolinieritas
Komunikasi	0,294	3,398	Bebas dari Multikolinieritas
Pemberdayaan Kerja	0,219	4,574	Bebas dari Multikolinieritas

Sumber: Data 2023 (diolah).

Dari Tabel 4.8 diatas dapat menunjukkan bahwa semua variable independen memiliki nilai Tolerance lebih dari 0,10, berarti tidak ada korelasi antara variabel independen. Begitu juga hasil perhitungan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) juga menunjukkan hal yang sama bahwa semua variabel independen yang memiliki nilai VIF kurang dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolonieritas antar variabel independen dalam model regresi pada penelitian ini.

4.4.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Hasil dapat dilihat pada Gambar 4.3 sebagai berikut:



Gambar 4.3. Uji Heteroskedastisitas
Sumber: Hasil Output SPSS

Hasil uji heteroskedastisitas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

4.5 Deskriptif Data Penelitian

Analisis persepsi responden berguna untuk menganalisis persepsi responden dalam menjawab setiap butir pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Peralatan analisis data untuk menguji persepsi responden dengan menghitung nilai rerata dan kemudian dikelompokkan ke dalam kategori penilaian persepsi

responden. Rentang skor dihitung dengan membagi selisih antara nilai tertinggi dengan skor terendah dengan jumlah pilihan skor jawaban kuesioner.

4.5.1 Deskriptif Variabel Kinerja Pegawai

Persepsi responden terhadap variabel Kinerja Pegawai merupakan jawaban dari semua reponden yang dijawab dalam kuesioner. Persepsi responden untuk variabel Kinerja Pegawai dapat dilihat pada Tabel 4.9.

Tabel 4.9
Variabel Kinerja Pegawai

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Rata-rata
		STS	T S	KS	S	SS	
1.	Sasaran pekerjaan saya dapat memenuhi kuantitas yang ditetapkan oleh instansi dalam menunjang prestasi kerja	7	7	15	10	21	3,51
2	Sasaran hasil pekerjaan saya dapat memenuhi kualitas yang ditetapkan oleh instansi dalam menunjang prestasi kerja.	3	4	24	10	19	3,63
3.	Saya memiliki kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan yang selama ini dilakukan	3	3	7	32	15	3,88
4.	Sasaran hasil pekerjaan saya dapat diukur sesuai dengan target penggunaan anggaran biaya yang efektif	3	2	9	32	14	3,86
5.	Sasaran hasil pekerjaan saya selalu efisien yang sesuai dengan target penggunaan anggaran biaya	3	3	8	31	15	3,86
6.	Saya selalu mendahulukan pekerjaan yang dianggap lebih penting	3	4	7	35	11	3,78

7.	Saya mempunyai kemampuan untuk bertindak sesuai dengan nilai, norma dan etika yang berlaku selama ini	3	3	12	35	7	3,66
8.	Saya dapat membedakan antara kepentingan dinas dengan kepentingan pribadi	3	4	8	32	13	3,8
9.	Saya dapat datang di kantor tepat waktu	6	7	27	20	0	3,01
10.	Selama bekerja saya selalu memelihara hubungan baik dan bekerja sama antara atasan dan bawahan serta memberi teladan yang baik	3	0	7	41	9	3,88
Rerata							3,69

Sumber: Data Primer, 2023 (diolah).

Berdasarkan Tabel 4.9 terlihat bahwa rata-rata nilai Kinerja Pegawai sebesar 3,69. Nilai rata-rata $3,69 > 3,51$, artinya bahwa rata-rata responden menyatakan setuju terhadap semua item pertanyaan yang berhubungan dengan Kinerja Pegawai.

Nilai rata-rata terendah pada ketepatan waktu yaitu sebesar 3.01 dimana menunjukkan bahwa masih adanya pegawai yang dapat datang di kantor tidak tepat waktu. Sedangkan nilai tertinggi pada hubungan baik sesama pegawai sebesar 3.88 dimana selama bekerja pegawai selalu memelihara hubungan baik dan bekerja sama antara atasan dan bawahan serta memberi teladan yang baik.

4.5.2 Deskriptif Variabel Pelatihan Kerja

Persepsi responden terhadap variabel Pelatihan Kerja merupakan jawaban dari semua responden yang dijawab dalam kuesioner. Persepsi responden untuk variabel Pelatihan Kerja dapat dilihat pada Tabel 4.10.

Tabel 4.10
Variabel Kinerja Pelatihan Kerja

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Rata-rata
		STS	TS	KS	S	SS	
1.	Instruktur merupakan orang yang benar-benar menguasai teori dan pelaksanaan lapangan	1	5	4	28	22	4,08
2	Anda pernah mengikuti pelatihan	2	6	6	21	25	4,01
3.	Materi yang di sampaikan dapat meningkatkan kinerja anda	0	4	9	29	18	4,01
4.	Metode yang digunakan dalam menyampaikan materi membantu anda untuk mempejari materi	0	5	7	33	15	3,96
5.	Tujuan pelatihan yang diberikan bertujuan untuk meningkatkan keterampilan serta pengetahuan pegawai	0	5	11	31	13	3,86
Rerata							3,99

Sumber: Data Primer, 2023 (diolah).

Berdasarkan Tabel 4.10 terlihat bahwa rata-rata nilai Pelatihan Kerja sebesar 3,99. Nilai rata-rata $3,99 > 3,51$, artinya bahwa rata-rata responden menyatakan setuju terhadap semua item pertanyaan yang berhubungan dengan Pelatihan Kerja.

Nilai rata-rata terendah pada tujuan pelatihan yaitu sebesar 3,86 dimana menunjukkan bahwa tujuan pelatihan yang diberikan belum sepenuhnya bertujuan untuk meningkatkan keterampilan serta pengetahuan pegawai. Sedangkan nilai

tertinggi pada instruktur pegawai sebesar 4.08 dimana instruktur merupakan orang yang benar-benar menguasai teori dan pelaksanaan lapangan.

4.5.3 Deskriptif Variabel Komunikasi

Persepsi responden terhadap variabel Komunikasi merupakan jawaban dari semua responden yang dijawab dalam kuesioner. Persepsi responden untuk variabel Komunikasi dapat dilihat pada Tabel 4.11.

Tabel 4.11
Persepsi Responden terhadap Variabel Komunikasi

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Rata-rata
		STS	TS	KS	S	SS	
1.	Anda mampu memahami setiap apa yang anda dengar.	2	3	9	26	20	3,98
2	Bentuk komunikasi dapat mempengaruhi perasaan anda	1	8	18	16	17	3,66
3.	Ada perubahan sikap pada setiap bentuk komunikasi	3	4	15	22	16	3,73
4.	Hubungan yang baik antar pegawai sangat diperlukan.	2	5	16	25	11	3,65
5.	Anda mampu merespon setiap bentuk komunikasi dengan baik	2	3	19	30	6	3,58
Rerata							3,72

Sumber: Data Primer, 2023 (diolah).

Berdasarkan Tabel 4.11 terlihat bahwa rata-rata nilai Komunikasi sebesar 3,72. Nilai rata-rata $3,72 > 3,51$, artinya bahwa rata-rata responden menyatakan setuju terhadap item pertanyaan yang berhubungan dengan Komunikasi.

Nilai rata-rata terendah pada tindakan yaitu sebesar 3,58 dimana menunjukkan bahwa responden kurang mampu merespon setiap bentuk komunikasi dengan baik. Sedangkan nilai tertinggi pada pemahaman sebesar 3.98 dimana

pegawai sudah mampu memahami setiap apa yang anda dengar.

4.5.4 Deskriptif Variabel Pemberdayaan Kerja

Persepsi responden terhadap variabel Pemberdayaan Kerja merupakan jawaban dari semua responden yang dijawab dalam kuesioner. Persepsi responden untuk variabel Pemberdayaan Kerja dapat dilihat pada Tabel 4.12.

Tabel 4.12
Persepsi Responden terhadap Variabel Pemberdayaan Kerja

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Rata-rata
		STS	TS	KS	S	SS	
1.	Saya merasa percaya diri saat melaksanakan tanggung jawab yang diberikan	2	2	6	35	15	3,98
2.	Saya merasa pekerjaan yang saya kerjakan sesuai dengan keinginan saya.	1	2	10	31	16	3,98
3.	Saya percaya pada rekan kerja dalam melaksanakan tanggungjawab yang diberikan	4	3	14	24	15	3,71
4.	Saya diberikannya kesempatan untuk berpartisipasi dalam pembuatan kebijakan	1	3	11	29	16	3,93
5.	Komunikasi kepada sesama rekan kerja bersifat terbuka	2	3	3	35	17	4,03
6.	Evaluasi yang dilakukan memberikan dampak positif bagi kinerja pegawai.	1	3	5	35	16	4,03
Rerata							3,94

Sumber: Data Primer, 2023 (diolah).

Berdasarkan Tabel 4.12 terlihat bahwa rata-rata nilai Pemberdayaan Kerja sebesar 3,94. Nilai rata-rata $3,94 > 3,51$, artinya bahwa rata-rata responden menyatakan setuju terhadap item pertanyaan yang berhubungan dengan Pemberdayaan Kerja.

Nilai rata-rata terendah pada kepercayaan yaitu sebesar 3,71 dimana menunjukkan bahwa responden kurang percaya pada rekan kerja dalam

melaksanakan tanggungjawab yang diberikan. Sedangkan nilai tertinggi pada kredibilitas sebesar 4.03 dimana evaluasi yang dilakukan memberikan dampak positif bagi kinerja pegawai.

4.6 Hasil Regresi Linear Berganda

Analisis linear berganda bertujuan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini. Analisis ini digunakan untuk menganalisis pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan data yang diperoleh, kemudian dilakukan perhitungan atau pengolahan data dengan menggunakan program SPSS. Persamaan hasil regresi analisis data diperoleh nilai-nilai sebagai berikut:

Tabel 4.13
Hasil Analisis Regresi

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-,556	,125		-4,460	,000		
X1	,502	,052	,476	9,732	,000	,319	3,130
X2	,314	,050	,320	6,283	,000	,294	3,398
X3	,273	,063	,256	4,323	,000	,219	4,574

a. Dependent Variable: Y
Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Dengan demikian maka hasil perhitungan statistik dapat dituliskan persamaan regresi linier berganda simultan sebagai berikut :

$$Y = -0,556 + 0,502X_1 + 0,314X_2 + 0,273X_3$$

Dari hasil persamaan regresi diatas diketahui hasil dari penelitian sebagai berikut :

1. Nilai konstanta sebesar -0,556, artinya jika variabel Pelatihan Kerja (X_1), Komunikasi, dan Pemberdayaan Kerja bernilai nol atau konstan, maka variabel Kinerja Pegawai akan bernilai negatif -0,556.
2. Koefisien regresi pengaruh Pelatihan Kerja (X_1) sebesar 0,502 menjelaskan setiap adanya kenaikan pada Pelatihan Kerja maka akan dapat meningkatkan Kinerja Pegawai (X_2) sebesar 0,502 dengan asumsi variabel Pemberdayaan kerja (X_3) dianggap konstan, artinya terdapat pengaruh positif variabel Pelatihan Kerja terhadap Kinerja Pegawai.
3. Koefisien regresi pengaruh Komunikasi sebesar 0,314 menjelaskan setiap kenaikan Komunikasi maka akan dapat meningkatkan Kinerja Pegawai sebesar 0,314 dengan asumsi variabel Pelatihan (X_1) dan Pemberdayaan (X_3) dianggap konstan, artinya terdapat pengaruh positif variabel Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai.
4. Koefisien regresi pengaruh Pemberdayaan Kerja (X_3) sebesar 0,273 menjelaskan setiap adanya kenaikan pada Pemberdayaan Kerja maka akan dapat meningkatkan Kinerja Pegawai sebesar 0,273 dengan asumsi variabel Pelatihan Kerja dan Komunikasi dianggap konstan, artinya terdapat pengaruh positif variabel Pemberdayaan Kerja terhadap Kinerja Pegawai.

4.6.1 Koefisien Korelasi dan Determinasi

Pengaruh linier antara Pelatihan Kerja (X_1), Komunikasi (X_2), dan Pemberdayaan Kerja (X_3) memiliki hubungan yang dapat di buktikan dengan koefisien korelasi berganda dan koefisien diterminansi. Koefisien ini menjelaskan

keeratan hubungan keseluruhan variabel bebas secara serentak dengan variabel tak bebas. Nilai korelasi bergerak antara -1 sampai dengan +1 dan semakin mendekati nilai 1 atau sama dengan 1 maka korelasi antara variabel akan semakin kuat atau sebaliknya. Sedangkan koefisien dterminasi berganda adalah suatu koefisien yang menjelaskan besarnya pengaruh secara serentak variabel-variabel bebas terhadap variabel terikatnya.

Tabel 4.14
Koefisien Korelasi dan Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,978 ^a	,957	,955	,19355

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Koefisien korelasi R sebesar 0,978 menjelaskan derajat hubungan (korelasi) antara variabel Pelatihan Kerja (X_1), Komunikasi (X_2), dan Pemberdayaan Kerja (X_3) dengan Kinerja Pegawai (Y) adalah positif dengan keeratan hubungan 97,8%. Artinya ketiga variabel bebas tersebut memiliki hubungan yang sangat kuat dengan Kinerja Pegawai (Y) dengan nilai kategori 80%-100%.

Sementara koefisien diterminasi adalah suatu koefisien yang menjelaskan besarnya pengaruh salah satu variabel bebas terhadap variabel tak bebasnya dengan anggapan variabel-variabel lain tidak diketahui. Dari hasil output SPSS di peroleh R Square adalah sebesar 0,955. Nilai Adjusted R Square sebesar tersebut menjelaskan, peran variabel Pelatihan Kerja (X_1), Komunikasi (X_2), dan Pemberdayaan Kerja (X_3) dalam mempengaruhi Kinerja Pegawai (Y) adalah

sebesar 0,955 atau 95.5%. Sementara sisa (nilai residu) dari peran variabel tersebut adalah sebesar 0.045 atau 4.5% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dilibatkan dalam penelitian sebelum ini seperti Apresiasi Kerja, Motivasi kerja, Kompensasi dan lain sebagainya.

4.6.2 Pembuktian Secara Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama (secara simultan). Bila $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan tingkat signifikan 5% maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ tingkat signifikan 5% maka dapat disimpulkan variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 4.15
Hasil Uji Simultan (Uji F)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	46,868	3	15,623	417,050	,000 ^b
	Residual	2,098	56	,037		
	Total	48,966	59			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Hasil pembagian Mean Square regresi dengan Mean Square residual diperoleh nilai F hitung sebesar 417,050 dengan batasan nilai probabilitas signifikansi adalah 0,000. Sementara nilai F tabel pada taraf signifikan 5% dan df 56 adalah sebesar 2,77. Dengan demikian nilai F hitung (417,050) lebih besar dari F tabel (2,77) sehingga dapat diambil suatu keputusan yaitu menerima hipotesis alternatif (H_a) dan menolak hipotesis H_o , artinya Pelatihan Kerja (X_1),

Komunikasi (X_2), dan Pemberdayaan Kerja (X_3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai (Y).

4.6.3 Pembuktian Secara Parsial (Uji t)

Uji ini dilakukan untuk melihat signifikan dari pengaruh variabel independen secara individu terhadap variabel dependen (secara parsial). Dengan menganggap variabel lainnya konstan. Bila $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ dengan signifikansi 5% maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi 5% maka dapat disimpulkan variabel independen berpengaruh terhadap dependen.

Tabel 4.16
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-,556	,125		-4,460	,000
X1	,502	,052	,476	9,732	,000
X2	,314	,050	,320	6,283	,000
X3	,273	,063	,256	4,323	,000

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4.16, maka dapat dijelaskan hasil sebagai berikut.

- Pengaruh secara parsial variabel Pelatihan Kerja terhadap Kinerja Pegawai
Dari hasil perbandingan nilai koefisien regresi dengan standar eror diperoleh nilai t_{hitung} untuk pengaruh variabel Pelatihan Kerja adalah sebesar 9,732 pada batasan nilai probabilitas signifikansi 0,000. Sementara nilai t_{tabel} pada df 56 dan tingkat signifikan 5% adalah sebesar 1,678. Hasil perhitungan ini

menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari nilai t_{tabel} sehingga dapat diambil suatu keputusan bahwa hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima dan menolak hipotesis nol (H_o), artinya Pelatihan Kerja (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai (Y).

b. Pengaruh secara parsial variabel Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai

Dari hasil perbandingan nilai koefisien regresi dengan standar error diperoleh nilai t hitung untuk pengaruh variabel Komunikasi adalah sebesar 6,283 pada batasan nilai probabilitas signifikansi 0,000 Sementara nilai t_{tabel} pada df 56 dan tingkat signifikan 5% adalah sebesar 1,678. Hasil perhitungan ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih kecil dari nilai t_{tabel} sehingga dapat diambil suatu keputusan bahwa hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima dan menolak hipotesis nol (H_o), artinya Komunikasi (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai.

c. Pengaruh secara parsial variabel Pemberdayaan Kerja terhadap Kinerja Pegawai

Dari hasil perbandingan nilai koefisien regresi dengan standar error diperoleh nilai t hitung untuk pengaruh variabel Pemberdayaan Kerja adalah sebesar 4,323 pada batasan nilai probabilitas signifikansi 0,000. Sementara nilai t_{tabel} pada df 56 dan tingkat signifikan 5% adalah sebesar 1,678. Hasil perhitungan ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari nilai t_{tabel} sehingga dapat diambil suatu keputusan bahwa hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima dan menolak hipotesis nol (H_o), artinya Pemberdayaan Kerja (X_3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai.

4.7. Pembahasan

4.7.1. Pengaruh Pelatihan Kerja, Komunikasi, dan Pemberdayaan Kerja terhadap Kinerja Pegawai

Hasil pembagian Mean Square regresi dengan Mean Square residual diperoleh nilai F hitung sebesar 417,050 dengan batasan nilai probabilitas signifikansi adalah 0,000. Sementara nilai F tabel pada taraf signifikan 5% dan df 56 adalah sebesar 2,77. Dengan demikian nilai F hitung (417,050) lebih besar dari F tabel (2,77) sehingga dapat diambil suatu keputusan yaitu menerima hipotesis alternatif (H_a) dan menolak hipotesis H_o , artinya Pelatihan Kerja (X_1), Komunikasi (X_2), dan Pemberdayaan Kerja (X_3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai (Y).

Dari hasil output SPSS diperoleh R Square adalah sebesar 0,955. Nilai Adjusted R Square sebesar tersebut menjelaskan, peran variabel Pelatihan Kerja (X_1), Komunikasi (X_2), dan Pemberdayaan Kerja (X_3) dalam mempengaruhi Kinerja Pegawai (Y) adalah sebesar 0,955 atau 95.5%. Sementara sisa (nilai residu) dari peran variabel tersebut adalah sebesar 0.045 atau 4.5% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dilibatkan dalam penelitian ini.

4.7.2. Pengaruh Pelatihan Kerja terhadap Kinerja Pegawai

Dari hasil perbandingan nilai koefisien regresi dengan standar eror

diperoleh nilai t hitung untuk pengaruh variabel Pelatihan Kerja adalah sebesar 9,732 pada batasan nilai probabilitas signifikansi 0,000. Sementara nilai t_{tabel} pada df 56 dan tingkat signifikan 5% adalah sebesar 1,678. Hasil perhitungan ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari nilai t_{tabel} sehingga dapat diambil suatu keputusan bahwa hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima dan menolak hipotesis nol (H_o), artinya Pelatihan Kerja (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai (Y).

Menurut Sutrisno (2016:68) menyatakan bahwa pelatihan merupakan sebuah proses untuk meningkatkan kompetensi pegawai. Pelatihan positif dapat dicapai dengan memposisikan program pelatihan secara utuh dalam kerangka perencanaan strategis dan dilakukan tahapan-tahapan yang teratur.

Menurut Widodo (2015:82), menjelaskan bahwa pelatihan sebagai serangkaian aktivitas yang dirancang untuk meningkatkan keahliankeahlian, pengetahuan, pengalaman, ataupun perubahan sikap seorang individu. Pelatihan pegawai merupakan kegiatan pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan pengetahuan, kemampuan dan keterampilan, serta meningkatkan kinerja pegawai. Pelatihan berupaya mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian pegawai. Oleh karena itu, setiap organisasi yang ingin berkembang harus benar-benar memperhatikan pendidikan dan pelatihan pegawai sehingga dapat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pegawai. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Attirmidzi dan Darmawan (2022) dan Kurniatama dan Waryanto (2022) menemukan bahwa pelatihan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

4.7.3. Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai

Dari hasil perbandingan nilai koefisien regresi dengan standar eror diperoleh nilai t hitung untuk pengaruh variabel Komunikasi adalah sebesar 6,283 pada batasan nilai probabilitas signifikansi 0,000 Sementara nilai t_{tabel} pada df 56 dan tingkat signifikan 5% adalah sebesar 1,678. Hasil perhitungan ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih kecil dari nilai t_{tabel} sehingga dapat diambil suatu keputusan bahwa hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima dan menolak hipotesis nol (H_o), artinya Komunikasi (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai (Y).

Komunikasi merupakan bagian integral dari suatu proses manajemen, melalui komunikasi yang efektif kerja sama yang harmonis dapat dikembangkan untuk mencapai tujuan (Robert Bacal, 2005). Seperti yang dikatakan GR Terry (dalam Sopiah: 2008) komunikasi menempati urutan teratas mengenai apa saja yang harus dibuat dan dikerjakan untuk menghasilkan usaha-usaha komunikatif yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Menurut Hendriani & Fitriani (2014) Kekuatan suatu organisasi terletak pada SDMnya, bukan hanya pada sistem, teknologi, prosedur atau sumber dananya saja. Jadi, berfungsinya bagian-bagian dalam organisasi tergantung pada kemampuan manusia dalam organisasi yang bersangkutan untuk bergerak menuju arah pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Untuk menggerakkannya manusia harus berinteraksi dengan manusia yang lainnya sehingga terbentuk kerja sama. Suatu organisasi yang maju dan berkembang selalu berkomunikasi dengan organisasi lain. Herdment (2007) menyatakan keberhasilan suatu organisasi tidak terlepas dari pentingnya

komunikasi eksternal yang diterapkan. Penerapan suatu komunikasi eksternal dibangun atas komunikasi timbal balik. Wujud komunikasi eksternal secara timbal balik berupa pemberian informasi, kegiatan kerjasama dan dialog antar organisasi.

John dan Lay (2004) menyatakan bahwa dalam mengelola sebuah organisasi diperlukan adanya suatu tindakan dari pimpinan untuk mengambil kebijakan dalam berkomunikasi dengan pihak luar atau eksternal organisasi. Ini dimaksudkan dalam rangka menjalin adanya hubungan komunikasi yang aktif diantara dua atau lebih organisasi yang melakukan komunikasi. Dan hal ini disadari bahwa komunikasi merupakan salah satu faktor penting yang sangat berperan untuk meningkatkan kinerja pegawai. Hasil penelitian Silvia (2021) menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

4.7.4. Pengaruh Pemberdayaan Kerja terhadap Kinerja Pegawai

Dari hasil perbandingan nilai koefisien regresi dengan standar eror diperoleh nilai t hitung untuk pengaruh variabel Pemberdayaan Kerja adalah sebesar 4,323 pada batasan nilai probabilitas signifikansi 0,000. Sementara nilai t_{tabel} pada df 56 dan tingkat signifikan 5% adalah sebesar 1,678. Hasil perhitungan ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari nilai t_{tabel} sehingga dapat diambil suatu keputusan bahwa hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima dan menolak hipotesis nol (H_o), artinya Pemberdayaan Kerja (X_3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai (Y).

Menurut Wibowo (2007) pemberdayaan karyawan menjadi sesuatu hal yang penting karena di dalam menghadapi era persaingan dan pelayanan, setiap

perusahaan mempunyai keunggulan kompetitif melalui sumber daya manusianya. Pemberdayaan manusia (karyawan) merupakan salah satu upaya untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman sehingga karyawan dapat memberikan kontribusi yang optimal bagi perusahaan.

Pemberdayaan karyawan diharapkan dapat meningkatkan moral dan mutu yang pada akhirnya mempengaruhi kinerja karyawan itu sendiri. Keberadaan karyawan di dalam perusahaan menempati posisi penting karena berfungsi mempertahankan kelangsungan pertumbuhan perusahaan. Menurut Sedarmayanti (2007) pemberdayaan sumber daya manusia adalah suatu proses kegiatan usaha untuk lebih memberdayakan kemampuan dan keahlian melalui perubahan dan pengembangan manusia itu sendiri, berupa kemampuan, kepercayaan, wewenang, dan tanggung jawab dan rangka pelaksanaan kegiatankegiatan organisasi untuk meningkatkan kinerja sebagaimana diharapkan. Pemberdayaan karyawan menjadi sesuatu hal yang penting, karena di dalam menghadapi era persaingan dan pelayanan, setiap organisasi membutuhkan karyawan yang cepat tanggap dan mandiri sehingga organisasi mempunyai keunggulan kompetitif melalui sumber daya manusianya. Pemberdayaan oleh perusahaan digunakan sebagai sarana untuk memperkuat kapabilitas dan komitmen dari karyawan.

Pemberdayaan mengajarkan karyawan bagaimana membuat keputusan dan menerima tanggung jawab terhadap hasil. Dengan pemberdayaan, dipastikan bahwa organisasi akan mampu mendapatkan dan mempertahankan karyawannya yang memiliki kualitas, keterampilan, pengetahuan dan kemampuan serta mempekerjakan karyawan secara efektif dan efisien. Hasil penelitian Silvia (2021) menyatakan bahwa pemberdayaan berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

4.8 Implikasi Penelitian

Nilai rata-rata tertinggi pada kemampuan menyelesaikan pekerjaan yaitu sebesar 3,88 dan pada kemampuan menjaga hubungan baik dan bekerja sama sebesar 3,88. Hasil penelitian menunjukkan pegawai Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh sudah dapat menjalankan pekerjaan dengan baik.

Nilai rata-rata tertinggi pada instruktur yaitu sebesar 4,08 dimana menunjukkan bahwa Instruktur Pelatihan memiliki memiliki pengaruh dalam meningkatkan keterampilan serta pengetahuan pegawai Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh. Hal ini dapat menjadi perhatian untuk keterampilan serta pengetahuan agar lebih sering mengadakan pelatihan peningkatan kemampuan pegawai.

Nilai rata-rata tertinggi pada kemampuan memahami pesan yaitu sebesar 3,98 dimana menunjukkan bahwa responden sudah mampu merespon setiap bentuk komunikasi dengan baik. Hasil penelitian menunjukkan pegawai Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh sudah memiliki respon yang baik untuk setiap informasi. Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh dapat memberikan arahan kepada pegawai untuk dapat dengan cepat merespon setiap bentuk komunikasi.

Nilai rata-rata tertinggi pada Komunikasi yaitu sebesar 4,03 dan Evaluasi sebesar 4,03 dimana menunjukkan bahwa Komunikasi dan Evaluasi memiliki

dampak positif pada para pegawai Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda
Aceh

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang telah dipaparkan pada bagian sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelatihan Kerja secara parsial berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh
2. Komunikasi secara parsial berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh
3. Pemberdayaan Kerja secara parsial berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh
4. Pelatihan Kerja, Komunikasi, dan Pemberdayaan Kerja secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran yang dapat diberikan adalah:

- 1) Untuk penelitian selanjutnya agar dapat menambahkan faktor lain yang dapat mempengaruhi Kinerja Pegawai
- 2) Untuk meningkatkan kinerja pegawai, Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh dapat lebih banyak mengadakan pelatihan kepada pegawai karena pelatihan kerja memiliki pengaruh paling besar terhadap kinerja pegawai.

- 3) Kehadiran para Pegawai sudah baik, namun masih ada pegawai yang berhadir kurang tepat waktu, diharapkan kepada para Pegawai agar mampu untuk berhadir lebih tepat waktu
- 4) Pelatihan yang diberikan pada pegawai semoga kedepannya dapat meningkatkan keterampilan serta kemampuan pegawai secara signifikan.
- 5) Diharapkan para Pegawai Harus mampu untuk merespon segala komunikasi dengan lebih baik lagi kedepannya
- 6) Semoga kedepannya, Kepercayaan terhadap rekan kerja dapat lebih baik lagi

DAFTAR PUSTAKA

- Arisanti, K. D., Santoso, A., & Wahyuni, S. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Nganjuk. *JIMEK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(2)
- Attirmidzi, A dan Darmawan, S. (2022). Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Propinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Manajemen*, Volume 10 No 4
- Aziz, A., & Fauzah, Y. N. (2018). Pengaruh Kompensasi Finansial Dan Non Finansial Melalui Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai PT. Reska Multi Usaha (Rmu) Cirebon. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 1(2)
- Cangara, Hafied, (2012). Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Dessler, Gary, (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi keempat belas alih bahasa Diana Angelica. Salemba Empat. Jakarta
- Edison, E., Riyanti, A. and Yustiana, D. (2016) 'Budaya Organisasi Dalam Aspek Peningkatan Kinerja Pegawai (Studi Kasus Di Hotel Perdana Wisata, Bandung)', *Tourism Scientific Journal*, 1(2), pp. 134–151.
- Effendy, Onong Uchja. (2019). Ilmu, Komunikasi teori dan praktek. Bandung: PT Remaja rosdakarya .
- Farisi, S., Irnawati, J., & Fahmi, M. (2020). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Humaniora: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 4(1), 15-33
- Ghazali, Imam. 2017. Ekonometrika Teori, Konsep dan Aplikasi dengan IBM SPSS 24. Cetakan Ketiga. Semarang: Undip
- Kadarisman, M. (2015). Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia. Rajawali Pers, Jakarta.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT Rajagrafindo Persada
- Kuncoro, Mudrajad. 2013. Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi. Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Kurniawati, R dan Waryanto, H. (2022). Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Pt Surya Pratama Service Di Jakarta. *Jurnal PERKUSI*, 2(2)
- Makmur, Syarif. 2008. Pemberdayaan Sumber Daya Manusia dan Efektivitas

- Organisasi. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Makmur, Syarif. 2008. Pemberdayaan Sumber Daya Manusia dan Efektivitas Organisasi. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Marwansyah. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Dua. Cetakan keempat. Bandung: Alfabeta,CV
- Moenir, H.A.S. 2018. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nirmala. Usman, Jaelani. Ma'aruf, Adnan 2020. Kinerja Pegawai di Dinas Perumahan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba. *Skripsi*. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Nordiyah, S. 2017. *Pengaruh Pelatihan Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Pegawai Di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kota Bandung*. *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas Bandung
- Nurjaya, N. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Hazara Cipta Pesona. *Jurnal Ilmiah Nasional*, III(1), 60-74.
- Pasolong, H. (2010) *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta. Bandung: Alfabeta.
- Putri, S. H. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis (Jmmib)*, 1(1), 26-39.
- Ridwan, Juniarso. dan Sudrajat, Achmad Sodik 2019. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Public. Bandung: Nuansa
- Rivai, V. and Sagala, E. J. (2014) *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Organisasi: Dari Teori ke Praktik*. 3rd edn. Jakarta: Rajawali Pers.
- Riya Permani, Dewi (2020). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Samarinda. *Skripsi*. Samarinda. Universitas 17 Agustus 1945
- Santoso, Singgih. 2012. Analisis SPSS Pada Statistik Parametrik. Jakarta: PT. Elex Media Komput Indo
- Setiawan, I Putu Indra, Piartrini Putu Saroyini, 2018. Pengaruh Pemberdayaan Pegawai Dan Stres Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Pegawai Departemen Housekeeping Pada Villa Ocean Blue. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 7
- Simanjuntak, P. J. (2011) *Manajemen dan evaluasi kinerja*. Jakarta: Fakultas Ekonomi UI.

- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Penerbit Alfabeta: Bandung.
- Sekaran, Uma. (2011). *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetak ke sebelas. Prananda Media Group, Jakarta.
- Sutardji. (2016). *Perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia*. Yogyakarta: Dee Publish.
- Veithzal Rivai. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. PT. Rajagrafindo Persada. Jakarta
- Wibowo (2015). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Widayanti, Kadek Sri; Sariyathi, Ni Ketut 2016. *Pengaruh Kepuasan Kerja, Pemberdayaan Pegawai, Dan Stres Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Pada CV. Akar Daya Mandiri*. Skripsi. Bali. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.
- Widodo, Suparno Eko. 2019. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hilman Firmansyah dan Acep Syamsudin. 2016. *Organisasi dan Manajemen Bisnis*. Ombak, Yogyakarta.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN

Responden Yth,

Dengan ini saya memohon kepada Bapak/Ibu/Saudara agar sudi kiranya meluangkan waktu sejenak untuk mengisi daftar pernyataan untuk kesiapan penyusunan skripsi secara sukarela, jujur dan benar. Daftar pernyataan ini dimaksudkan untuk mengumpulkan dan menganalisis data demi kepentingan penyusunan skripsi serta demi mengetahui sejauh mana "**Pengaruh Pelatihan Kerja, Komunikasi dan Pemberdayaan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh**". Penelitian ini hanya untuk kepentingan ilmiah, sehingga kami akan menjamin kerahasiaan dari semua pendapat/opini atau komentar yang Bapak/Ibu/Saudara berikan. Oleh karena itu besar harapan kami Bapak/Ibu/Saudara berkenan mengisi semua pernyataan dalam kuesioner ini.

Demikian saya sampaikan. Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i, Saya mengucapkan terima kasih.

Petunjuk Pengisian

Jawablah pertanyaan atau pernyataan berikut ini dengan mengisi jawaban pada titik-titik yang telah disediakan atau dengan memberi tanda Centang (✓) pada kotak pilihan jawaban yang telah disediakan.

I. Identitas Responden

1. Usia : Tahun
2. Jenis kelamin : (Pria/Wanita)*
3. Tingkat Pendidikan :
 - a. SLTA ☐
 - b. Diploma (D3) ☐
 - c. Sarjana (S1) ☐
 - d. Magiste (S2) ☐
 - e. Doktor (S3) ☐
 - f. Lainnya : ☐
4. Penghasilan Perbulan :
 - a. Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000/bln ☐
 - b. Rp 2.600.000 - Rp 3.500.000/bln ☐
 - c. Rp 3.600.000 - Rp 5.500.000/bln ☐
 - d. > Rp 5.500.000/bln ☐

**Coret yang tidak perlu*

II. Pengaruh Pelatihan Kerja, Komunikasi dan Pemberdayaan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh

Petunjuk Pengisian

Responden cukup memberikan tanda Centang (✓) salah satu pilihan pada pernyataan yang dianggap sesuai dengan pendapat responden (satu pilihan dalam setiap nomor pernyataan). Setiap Responden hanya dapat memilih 1 pilihan, dengan keterangan sebagai berikut :

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Kurang Setuju (KS)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

Kinerja Pegawai (Y)

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Sasaran pekerjaan saya dapat memenuhi kuantitas yang ditetapkan oleh instansi dalam menunjang prestasi kerja					
2	Sasaran hasil pekerjaan saya dapat memenuhi kualitas yang ditetapkan oleh instansi dalam menunjang prestasi kerja.					
3	Saya memiliki kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan yang selama ini dilakukan					
4	Sasaran hasil pekerjaan saya dapat diukur sesuai dengan target penggunaan anggaran biaya yang efektif					
5	Sasaran hasil pekerjaan saya selalu efisien yang sesuai dengan target penggunaan anggaran biaya					
6	Saya selalu mendahulukan pekerjaan yang dianggap lebih penting					
7	Saya mempunyai kemampuan untuk bertindak sesuai dengan nilai, norma dan etika yang berlaku selama ini					
8	Saya dapat membedakan antara kepentingan dinas dengan kepentingan pribadi					
9	Saya dapat datang di kantor tepat waktu					
10	Selama bekerja saya selalu memelihara hubungan baik dan bekerja sama antara atasan dan bawahan serta memberi teladan yang baik					

Pelatihan Kerja (X1)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Instruktur merupakan orang yang benar-benar menguasai teori dan pelaksanaan lapangan					
2	Anda pernah mengikuti pelatihan					
3	Materi yang di sampaikan dapat meningkatkan kinerja anda					
4	Metode yang digunakan dalam menyampaikan materi membantu anda untuk mempejari materi					
5	Tujuan pelatihan yang diberikan bertujuan untuk meningkatkan keterampilan serta pengetahuan pegawai					

Komunikasi (X2)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Anda mampu memahami setiap apa yang anda dengar.					
2	Bentuk komunikasi dapat mempengaruhi perasaan anda					
3	Ada perubahan sikap pada setiap bentuk komunikasi					
4	Hubungan yang baik antar pegawai sangat diperlukan.					
5	Anda mampu merespon setiap bentuk komunikasi dengan baik					

Pemberdayaan Kerja (X3)

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Saya merasa percaya diri saat melaksanakan tanggung jawab yang diberikan					
2	Saya merasa pekerjaan yang saya kerjakan sesuai dengan keinginan saya.					
3	Saya percaya pada rekan kerja dalam melaksanakan tanggungjawab yang diberikan					
4	Saya diberikannya kesempatan untuk berpartisipasi dalam pembuatan kebijakan					
5	Komunikasi kepada sesama rekan kerja bersifat terbuka					
6	Evaluasi yang dilakukan memberikan dampak positif bagi kinerja pegawai.					

-Terima Kasih-

LAMPIRAN 2. KARAKTERISTIK RESPONDEN

JK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	23	38,3	38,3	38,3
	Perempuan	37	61,7	61,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	>50 Tahun	2	3,3	3,3	3,3
	18-29 Tahun	19	31,7	31,7	35,0
	30-39 Tahun	32	53,3	53,3	88,3
	40-49 Tahun	7	11,7	11,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

PENDIDIKAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D3	17	28,3	28,3	28,3
	S1	41	68,3	68,3	96,7
	S2	2	3,3	3,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

PENGHASILAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	>Rp. 5,500,000	29	48,3	48,3	48,3
	Rp. 2,600,000 - Rp. 3,500,000	8	13,3	13,3	61,7
	Rp. 3,600,000 - Rp. 5,500,000	23	38,3	38,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

LAMPIRAN 3. UJI VALIDITAS

Correlations											
		TOTALK P	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9 0
TOTALK P	Pearson Correlatio n Sig. (2- tailed) N	1 60	,907* 60	,902* 60	,966* 60	,919* 60	,947* 60	,959* 60	,912* 60	,930* 60	,535* 60
KP1	Pearson Correlatio n Sig. (2- tailed) N	,907** 60	1 60	,920* 60	,844* 60	,762* 60	,821* 60	,848* 60	,805* 60	,829* 60	,388* 60
KP2	Pearson Correlatio n Sig. (2- tailed) N	,902** 60	,920* 60	1 60	,839* 60	,797* 60	,785* 60	,835* 60	,785* 60	,802* 60	,371* 60
KP3	Pearson Correlatio n Sig. (2- tailed) N	,966** 60	,844* 60	,839* 60	1 60	,924* 60	,959* 60	,938* 60	,876* 60	,880* 60	,471* 60
KP4	Pearson Correlatio n Sig. (2- tailed) N	,919** 60	,762* 60	,797* 60	,924* 60	1 60	,933* 60	,891* 60	,802* 60	,817* 60	,429* 60
KP5	Pearson Correlatio n Sig. (2- tailed) N	,947** 60	,821* 60	,785* 60	,959* 60	,933* 60	1 60	,928* 60	,846* 60	,855* 60	,451* 60
KP6	Pearson Correlatio n Sig. (2- tailed) N	,959** 60	,848* 60	,835* 60	,938* 60	,891* 60	,928* 60	1 60	,872* 60	,909* 60	,445* 60
KP7	Pearson Correlatio n Sig. (2- tailed) N	,912** 60	,805* 60	,785* 60	,876* 60	,802* 60	,846* 60	,872* 60	1 60	,871* 60	,456* 60
KP8	Pearson Correlatio n Sig. (2- tailed) N	,930** 60	,829* 60	,802* 60	,880* 60	,817* 60	,855* 60	,909* 60	,871* 60	1 60	,432* 60

KP9	Pearson Correlation	,535**	,388*	,371*	,471*	,429*	,451*	,445*	,456*	,432*	1	,369*
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,004	,000	,001	,000	,000	,000	,001		,004
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
KP10	Pearson Correlation	,859**	,690*	,758*	,817*	,797*	,810*	,817*	,766*	,836*	,369*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,004	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

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

Correlations

		TOTALP	P1	P2	P3	P4	P5
TOTALP	Pearson Correlation	1	,960**	,953**	,920**	,940**	,891**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
P1	Pearson Correlation	,960**	1	,886**	,845**	,902**	,840**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
P2	Pearson Correlation	,953**	,886**	1	,875**	,850**	,806**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
P3	Pearson Correlation	,920**	,845**	,875**	1	,849**	,725**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
P4	Pearson Correlation	,940**	,902**	,850**	,849**	1	,795**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	60	60	60	60	60	60
P5	Pearson Correlation	,891**	,840**	,806**	,725**	,795**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60

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

Correlations

		TOTALK	K1	K2	K3	K4	K5
TOTALK	Pearson Correlation	1	,927**	,875**	,958**	,958**	,911**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
K1	Pearson Correlation	,927**	1	,777**	,869**	,851**	,791**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
K2	Pearson Correlation	,875**	,777**	1	,801**	,759**	,677**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
K3	Pearson Correlation	,958**	,869**	,801**	1	,905**	,849**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
K4	Pearson Correlation	,958**	,851**	,759**	,905**	1	,932**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	60	60	60	60	60	60
K5	Pearson Correlation	,911**	,791**	,677**	,849**	,932**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60

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

Correlations

		TOTALPK	PK1	PK2	PK3	PK4	PK5	PK6
TOTALPK	Pearson Correlation	1	,914**	,933**	,920**	,944**	,916**	,952**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60
PK1	Pearson Correlation	,914**	1	,890**	,768**	,822**	,806**	,834**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60
PK2	Pearson Correlation	,933**	,890**	1	,785**	,882**	,799**	,872**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60
PK3	Pearson Correlation	,920**	,768**	,785**	1	,850**	,859**	,828**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60
PK4	Pearson Correlation	,944**	,822**	,882**	,850**	1	,781**	,942**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60
PK5	Pearson Correlation	,916**	,806**	,799**	,859**	,781**	1	,851**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	60	60	60	60	60	60	60
PK6	Pearson Correlation	,952**	,834**	,872**	,828**	,942**	,851**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60	60

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

LAMPIRAN 4. UJI RELIABILITAS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	60	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,967	10

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	60	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,960	5

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	60	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,956	5

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	60	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,966	6

LAMPIRAN 5. DESKRIPTIF STATISTIK

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y	60	1,00	4,80	3,6917	,91100
X1	60	1,60	5,00	3,9900	,86391
X2	60	1,00	5,00	3,7233	,93089
X3	60	1,00	5,00	3,9470	,85411
Valid N (listwise)	60				

Statistics

	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10
N Valid	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	3,5167	3,6333	3,8833	3,8667	3,8667	3,7833	3,6667	3,8000	3,0167	3,8833

KP1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	7	11,7	11,7	11,7
2,00	7	11,7	11,7	23,3
3,00	15	25,0	25,0	48,3
4,00	10	16,7	16,7	65,0
5,00	21	35,0	35,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

KP2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	5,0	5,0	5,0
	2,00	4	6,7	6,7	11,7
	3,00	24	40,0	40,0	51,7
	4,00	10	16,7	16,7	68,3
	5,00	19	31,7	31,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

KP3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	5,0	5,0	5,0
	2,00	3	5,0	5,0	10,0
	3,00	7	11,7	11,7	21,7
	4,00	32	53,3	53,3	75,0
	5,00	15	25,0	25,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

KP4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	5,0	5,0	5,0
	2,00	2	3,3	3,3	8,3
	3,00	9	15,0	15,0	23,3
	4,00	32	53,3	53,3	76,7
	5,00	14	23,3	23,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

KP5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	5,0	5,0	5,0
	2,00	3	5,0	5,0	10,0
	3,00	8	13,3	13,3	23,3
	4,00	31	51,7	51,7	75,0
	5,00	15	25,0	25,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

KP6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	5,0	5,0	5,0
	2,00	4	6,7	6,7	11,7
	3,00	7	11,7	11,7	23,3
	4,00	35	58,3	58,3	81,7
	5,00	11	18,3	18,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

KP7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	5,0	5,0	5,0
	2,00	3	5,0	5,0	10,0
	3,00	12	20,0	20,0	30,0
	4,00	35	58,3	58,3	88,3
	5,00	7	11,7	11,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

KP8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	5,0	5,0	5,0
	2,00	4	6,7	6,7	11,7
	3,00	8	13,3	13,3	25,0
	4,00	32	53,3	53,3	78,3
	5,00	13	21,7	21,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

KP9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	6	10,0	10,0	10,0
	2,00	7	11,7	11,7	21,7
	3,00	27	45,0	45,0	66,7
	4,00	20	33,3	33,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

KP10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	5,0	5,0	5,0
	3,00	7	11,7	11,7	16,7
	4,00	41	68,3	68,3	85,0
	5,00	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Statistics

		P1	P2	P3	P4	P5
N	Valid	60	60	60	60	60
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4,0833	4,0167	4,0167	3,9667	3,8667

P1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,7	1,7	1,7
	2,00	5	8,3	8,3	10,0
	3,00	4	6,7	6,7	16,7
	4,00	28	46,7	46,7	63,3
	5,00	22	36,7	36,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	3,3	3,3	3,3
	2,00	6	10,0	10,0	13,3
	3,00	6	10,0	10,0	23,3
	4,00	21	35,0	35,0	58,3
	5,00	25	41,7	41,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	4	6,7	6,7	6,7
	3,00	9	15,0	15,0	21,7
	4,00	29	48,3	48,3	70,0
	5,00	18	30,0	30,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

P4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	5	8,3	8,3	8,3
	3,00	7	11,7	11,7	20,0
	4,00	33	55,0	55,0	75,0
	5,00	15	25,0	25,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

P5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	5	8,3	8,3	8,3
	3,00	11	18,3	18,3	26,7
	4,00	31	51,7	51,7	78,3
	5,00	13	21,7	21,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Statistics

		K1	K2	K3	K4	K5
N	Valid	60	60	60	60	60
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3,9833	3,6667	3,7333	3,6500	3,5833

K1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	3,3	3,3	3,3
	2,00	3	5,0	5,0	8,3
	3,00	9	15,0	15,0	23,3
	4,00	26	43,3	43,3	66,7
	5,00	20	33,3	33,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

K2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,7	1,7	1,7
	2,00	8	13,3	13,3	15,0
	3,00	18	30,0	30,0	45,0
	4,00	16	26,7	26,7	71,7
	5,00	17	28,3	28,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

K3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	5,0	5,0	5,0
	2,00	4	6,7	6,7	11,7
	3,00	15	25,0	25,0	36,7
	4,00	22	36,7	36,7	73,3
	5,00	16	26,7	26,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

K4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	3,3	3,3	3,3
	2,00	5	8,3	8,3	11,7
	3,00	16	26,7	26,7	38,3
	4,00	26	43,3	43,3	81,7
	5,00	11	18,3	18,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

K5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	3,3	3,3	3,3
	2,00	3	5,0	5,0	8,3
	3,00	19	31,7	31,7	40,0
	4,00	30	50,0	50,0	90,0
	5,00	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

		Statistics					
		PK1	PK2	PK3	PK4	PK5	PK6
N	Valid	60	60	60	60	60	60
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3,9833	3,9833	3,7167	3,9333	4,0333	4,0333

PK1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	3,3	3,3	3,3
	2,00	2	3,3	3,3	6,7
	3,00	6	10,0	10,0	16,7
	4,00	35	58,3	58,3	75,0
	5,00	15	25,0	25,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

PK2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,7	1,7	1,7
	2,00	2	3,3	3,3	5,0
	3,00	10	16,7	16,7	21,7
	4,00	31	51,7	51,7	73,3
	5,00	16	26,7	26,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

PK3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	4	6,7	6,7	6,7
	2,00	3	5,0	5,0	11,7
	3,00	14	23,3	23,3	35,0
	4,00	24	40,0	40,0	75,0
	5,00	15	25,0	25,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

PK4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,7	1,7	1,7
	2,00	3	5,0	5,0	6,7
	3,00	11	18,3	18,3	25,0
	4,00	29	48,3	48,3	73,3
	5,00	16	26,7	26,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

PK5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	3,3	3,3	3,3
	2,00	3	5,0	5,0	8,3
	3,00	3	5,0	5,0	13,3
	4,00	35	58,3	58,3	71,7
	5,00	17	28,3	28,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

PK6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,7	1,7	1,7
	2,00	3	5,0	5,0	6,7
	3,00	5	8,3	8,3	15,0
	4,00	35	58,3	58,3	73,3
	5,00	16	26,7	26,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

LAMPIRAN 6. HASIL UJI ASUMSI KLASIK

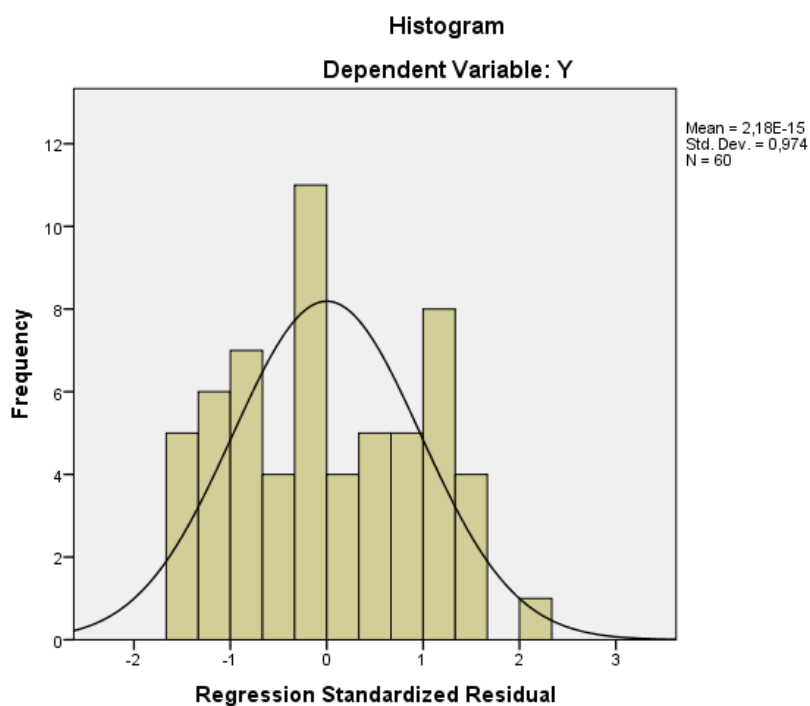
UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,18856108
Most Extreme Differences	Absolute	,106
	Positive	,090
	Negative	-,106
Test Statistic		,106
Asymp. Sig. (2-tailed)		,091 ^c

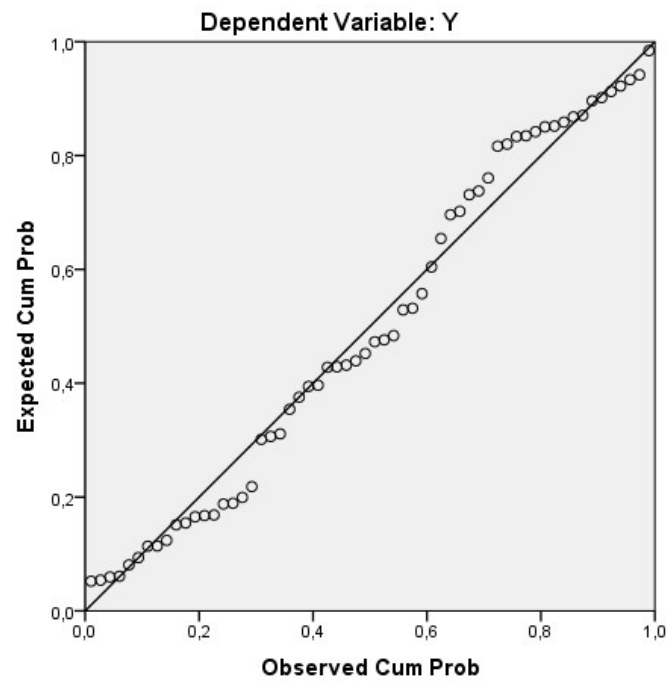
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.



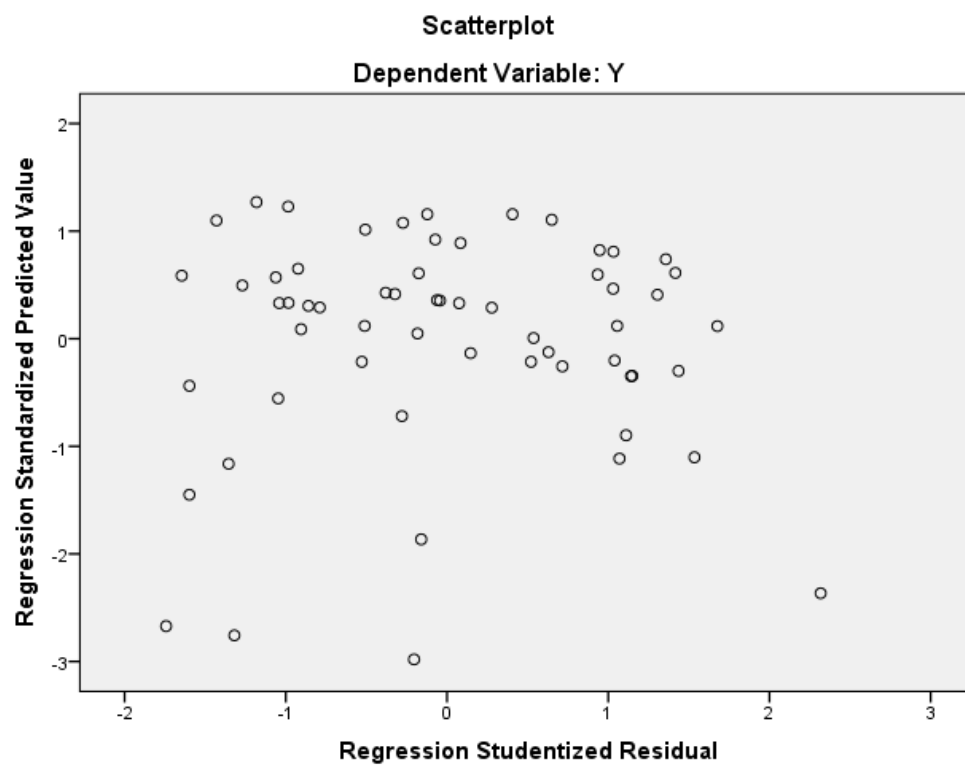
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



UJI MULTIKOLINIERITAS

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	,319	3,130
	X2	,294	3,398
	X3	,219	4,574

UJI HETEROSKEDASTISITAS



LAMPIRAN 7. HASIL ANALISIS REGRESI

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,978 ^a	,957	,955	,19355

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	46,868	3	15,623	417,050	,000 ^b
	Residual	2,098	56	,037		
	Total	48,966	59			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-,556	,125		-4,460	,000		
X1	,502	,052	,476	9,732	,000	,319	3,130
X2	,314	,050	,320	6,283	,000	,294	3,398
X3	,273	,063	,256	4,323	,000	,219	4,574

a. Dependent Variable: Y

LAMPIRAN 8. TABEL R

NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	27	0.381	0.487	55	0.266	0.345
4	0.950	0.990	28	0.374	0.478	60	0.254	0.330
5	0.878	0.959	29	0.367	0.470	65	0.244	0.317
6	0.811	0.917	30	0.361	0.463	70	0.235	0.306
7	0.754	0.874	31	0.355	0.456	75	0.227	0.296
8	0.707	0.834	32	0.349	0.449	80	0.220	0.286
9	0.666	0.798	33	0.344	0.442	85	0.213	0.278
10	0.632	0.765	34	0.339	0.436	90	0.207	0.270
11	0.602	0.735	35	0.334	0.430	95	0.202	0.263
12	0.576	0.708	36	0.329	0.424	100	0.195	0.256
13	0.553	0.684	37	0.325	0.418	125	0.176	0.230
14	0.532	0.661	38	0.320	0.413	150	0.159	0.210
15	0.514	0.641	39	0.316	0.408	175	0.148	0.194
16	0.497	0.623	40	0.312	0.403	200	0.138	0.181
17	0.482	0.606	41	0.308	0.398	300	0.113	0.148
18	0.468	0.590	42	0.304	0.393	400	0.098	0.128
19	0.456	0.575	43	0.301	0.389	500	0.088	0.115
20	0.444	0.561	44	0.297	0.384	600	0.080	0.105
21	0.433	0.549	45	0.294	0.380	700	0.074	0.097
22	0.423	0.537	46	0.291	0.376	800	0.070	0.091
23	0.413	0.526	47	0.288	0.372	900	0.065	0.086
24	0.404	0.515	48	0.284	0.368	1000	0.062	0.081
25	0.396	0.505	49	0.281	0.364			
26	0.388	0.496	50	0.279	0.361			

LAMPIRAN 9. TABEL T

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

LAMPIRAN 10. TABEL F

df untuk penyeb ut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.32	3.29	3.27	3.25	3.22
9	5.12	4.26	3.87	3.64	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.32	3.21	3.13	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.87	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.86	2.82	2.79	2.77	2.75	2.72
12	4.75	3.89	3.50	3.27	3.11	3.00	2.92	2.86	2.81	2.77	2.73	2.70	2.68	2.66	2.64
13	4.67	3.81	3.42	3.19	3.03	2.92	2.84	2.78	2.73	2.69	2.65	2.62	2.60	2.58	2.56
14	4.60	3.74	3.35	3.12	2.96	2.85	2.77	2.71	2.66	2.62	2.58	2.55	2.53	2.51	2.49
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.65	2.60	2.56	2.52	2.49	2.47	2.45	2.43
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.60	2.55	2.51	2.47	2.44	2.42	2.40	2.38
17	4.45	3.59	3.20	2.97	2.81	2.70	2.62	2.56	2.51	2.47	2.43	2.40	2.38	2.36	2.34
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.52	2.47	2.43	2.39	2.36	2.34	2.32	2.30
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.55	2.49	2.44	2.40	2.36	2.33	2.31	2.29	2.27
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.52	2.46	2.41	2.37	2.33	2.30	2.28	2.26	2.24
21	4.32	3.46	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.43	2.38	2.34	2.30	2.27	2.25	2.23	2.21
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.47	2.41	2.36	2.32	2.28	2.25	2.23	2.21	2.19
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.45	2.39	2.34	2.30	2.26	2.23	2.21	2.19	2.17
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.43	2.37	2.32	2.28	2.24	2.21	2.19	2.17	2.15
25	4.24	3.38	2.99	2.76	2.60	2.49	2.41	2.35	2.30	2.26	2.22	2.19	2.17	2.15	2.13
26	4.23	3.37	2.98	2.75	2.59	2.48	2.40	2.34	2.29	2.25	2.21	2.18	2.16	2.14	2.12
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.38	2.32	2.27	2.23	2.19	2.16	2.14	2.12	2.10
28	4.20	3.34	2.95	2.72	2.56	2.45	2.37	2.31	2.26	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11	2.09
29	4.18	3.32	2.93	2.70	2.54	2.43	2.35	2.29	2.24	2.20	2.16	2.13	2.11	2.09	2.07
30	4.17	3.31	2.92	2.69	2.53	2.42	2.34	2.28	2.23	2.19	2.15	2.12	2.10	2.08	2.06
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.33	2.27	2.22	2.18	2.14	2.11	2.09	2.07	2.05

32	4.1 5	3.2 9	2.9 0	2.6 7	2.5 1	2.4 0	2.3 1	2.2 4	2.1 9	2.1 4	2.1 0	2.0 7	2.0 4	2.0 1	1.9 9
33	4.1 4	3.2 8	2.8 9	2.6 6	2.5 0	2.3 9	2.3 0	2.2 3	2.1 8	2.1 3	2.0 9	2.0 6	2.0 3	2.0 0	1.9 8
34	4.1 3	3.2 8	2.8 8	2.6 5	2.4 9	2.3 8	2.2 9	2.2 3	2.1 7	2.1 2	2.0 8	2.0 5	2.0 2	1.9 9	1.9 7
35	4.1 2	3.2 7	2.8 7	2.6 4	2.4 9	2.3 7	2.2 9	2.2 2	2.1 6	2.1 1	2.0 7	2.0 4	2.0 1	1.9 9	1.9 6
36	4.1 1	3.2 6	2.8 7	2.6 3	2.4 8	2.3 6	2.2 8	2.2 1	2.1 5	2.1 1	2.0 7	2.0 3	2.0 0	1.9 8	1.9 5
37	4.1 1	3.2 5	2.8 6	2.6 3	2.4 7	2.3 6	2.2 7	2.2 0	2.1 4	2.1 0	2.0 6	2.0 2	2.0 0	1.9 7	1.9 5
38	4.1 0	3.2 4	2.8 5	2.6 2	2.4 6	2.3 5	2.2 6	2.1 9	2.1 4	2.0 9	2.0 5	2.0 2	1.9 9	1.9 6	1.9 4
39	4.0 9	3.2 4	2.8 5	2.6 1	2.4 6	2.3 4	2.2 6	2.1 9	2.1 3	2.0 8	2.0 4	2.0 1	1.9 8	1.9 5	1.9 3
40	4.0 8	3.2 3	2.8 4	2.6 1	2.4 5	2.3 4	2.2 5	2.1 8	2.1 2	2.0 8	2.0 4	2.0 0	1.9 7	1.9 5	1.9 2
41	4.0 8	3.2 3	2.8 3	2.6 0	2.4 4	2.3 3	2.2 4	2.1 7	2.1 2	2.0 7	2.0 3	2.0 0	1.9 7	1.9 4	1.9 2
42	4.0 7	3.2 2	2.8 3	2.5 9	2.4 4	2.3 2	2.2 4	2.1 7	2.1 1	2.0 6	2.0 3	1.9 9	1.9 6	1.9 4	1.9 1
43	4.0 7	3.2 1	2.8 2	2.5 9	2.4 3	2.3 2	2.2 3	2.1 6	2.1 1	2.0 6	2.0 2	1.9 9	1.9 6	1.9 3	1.9 1
44	4.0 6	3.2 1	2.8 2	2.5 8	2.4 3	2.3 1	2.2 3	2.1 6	2.1 0	2.0 5	2.0 1	1.9 8	1.9 5	1.9 2	1.9 0
45	4.0 6	3.2 0	2.8 1	2.5 8	2.4 2	2.3 1	2.2 2	2.1 5	2.1 0	2.0 5	2.0 1	1.9 7	1.9 4	1.9 2	1.8 9
46	4.0 5	3.2 0	2.8 1	2.5 7	2.4 2	2.3 0	2.2 2	2.1 5	2.0 9	2.0 4	2.0 0	1.9 7	1.9 4	1.9 1	1.8 9
47	4.0 5	3.2 0	2.8 0	2.5 7	2.4 1	2.3 0	2.2 1	2.1 4	2.0 9	2.0 4	2.0 0	1.9 6	1.9 3	1.9 1	1.8 8
48	4.0 4	3.1 9	2.8 0	2.5 7	2.4 1	2.2 9	2.2 1	2.1 4	2.0 8	2.0 3	1.9 9	1.9 6	1.9 3	1.9 0	1.8 8
49	4.0 4	3.1 9	2.7 6	2.5 0	2.4 0	2.2 9	2.2 0	2.1 3	2.0 8	2.0 3	1.9 9	1.9 6	1.9 3	1.9 0	1.8 8
50	4.0 3	3.1 8	2.7 9	2.5 6	2.4 0	2.2 9	2.2 0	2.1 3	2.0 7	2.0 3	1.9 9	1.9 5	1.9 2	1.8 9	1.8 7
51	4.0 3	3.1 8	2.7 9	2.5 5	2.4 0	2.2 8	2.2 0	2.1 3	2.0 7	2.0 2	1.9 8	1.9 5	1.9 2	1.8 9	1.8 7
52	4.0 3	3.1 8	2.7 8	2.5 5	2.3 9	2.2 8	2.1 9	2.1 2	2.0 7	2.0 2	1.9 8	1.9 4	1.9 1	1.8 9	1.8 6
53	4.0 2	3.1 7	2.7 8	2.5 5	2.3 9	2.2 8	2.1 9	2.1 2	2.0 6	2.0 1	1.9 7	1.9 4	1.9 1	1.8 8	1.8 6
54	4.0 2	3.1 7	2.7 8	2.5 4	2.3 7	2.2 8	2.1 2	2.1 6	2.0 1	2.0 7	1.9 4	1.9 1	1.9 1	1.8 8	1.8 6
55	4.0 2	3.1 6	2.7 7	2.5 4	2.3 8	2.2 7	2.1 8	2.1 1	2.0 6	2.0 1	1.9 7	1.9 3	1.9 0	1.8 8	1.8 5
56	4.0 1	3.1 6	2.7 7	2.5 4	2.3 8	2.2 7	2.1 8	2.1 1	2.0 5	2.0 0	1.9 6	1.9 3	1.9 0	1.8 7	1.8 5
57	4.0 1	3.1 6	2.7 7	2.5 3	2.3 8	2.2 6	2.1 8	2.1 1	2.0 5	2.0 0	1.9 6	1.9 3	1.9 0	1.8 7	1.8 5
58	4.0 1	3.1 6	2.7 6	2.5 3	2.3 7	2.2 6	2.1 7	2.1 0	2.0 5	2.0 0	1.9 6	1.9 2	1.8 9	1.8 7	1.8 4
59	4.0 0	3.1 5	2.7 6	2.5 3	2.3 7	2.2 6	2.1 7	2.1 0	2.0 4	2.0 0	1.9 6	1.9 2	1.8 9	1.8 6	1.8 4
60	4.0 0	3.1 5	2.7 6	2.5 3	2.3 7	2.2 5	2.1 7	2.1 0	2.0 4	1.9 9	1.9 5	1.9 2	1.8 9	1.8 6	1.8 4
61	4.0 0	3.1 5	2.7 6	2.5 2	2.3 7	2.2 5	2.1 6	2.0 9	2.0 4	1.9 9	1.9 5	1.9 1	1.8 8	1.8 6	1.8 3
62	4.0 0	3.1 5	2.7 5	2.5 2	2.3 6	2.2 5	2.1 6	2.0 9	2.0 3	1.9 9	1.9 5	1.9 1	1.8 8	1.8 5	1.8 3
63	3.9 9	3.1 4	2.7 5	2.5 2	2.3 6	2.2 5	2.1 6	2.0 9	2.0 3	1.9 8	1.9 4	1.9 1	1.8 8	1.8 5	1.8 3
64	3.9 9	3.1 4	2.7 5	2.5 2	2.3 6	2.2 4	2.1 6	2.0 9	2.0 3	1.9 8	1.9 4	1.9 1	1.8 8	1.8 5	1.8 3
65	3.9 9	3.1 4	2.7 5	2.5 1	2.3 6	2.2 4	2.1 5	2.0 8	2.0 3	1.9 8	1.9 4	1.9 0	1.8 7	1.8 5	1.8 2
66	3.9 9	3.1 4	2.7 4	2.5 1	2.3 5	2.2 4	2.1 5	2.0 8	2.0 3	1.9 8	1.9 4	1.9 0	1.8 7	1.8 4	1.8 2
67	3.9	3.1	2.7	2.5	2.3	2.2	2.1	2.0	2.0	1.9	1.9	1.9	1.8	1.8	1.8

	8	3	4	1	5	4	5	8	2	8	3	0	7	4	2
68	3.9 8	3.1 3	2.7 4	2.5 1	2.3 5	2.2 4	2.1 5	2.0 8	2.0 2	1.9 7	1.9 3	1.9 0	1.8 7	1.8 4	1.8 2
69	3.9 8	3.1 3	2.7 4	2.5 0	2.3 5	2.2 3	2.1 5	2.0 8	2.0 2	1.9 7	1.9 3	1.9 0	1.8 6	1.8 4	1.8 1
70	3.9 8	3.1 3	2.7 4	2.5 0	2.3 5	2.2 3	2.1 4	2.0 7	2.0 2	1.9 7	1.9 3	1.8 9	1.8 6	1.8 4	1.8 1
71	3.9 8	3.1 3	2.7 3	2.5 0	2.3 4	2.2 3	2.1 4	2.0 7	2.0 1	1.9 7	1.9 3	1.8 9	1.8 6	1.8 3	1.8 1
72	3.9 7	3.1 2	2.7 3	2.5 0	2.3 4	2.2 3	2.1 4	2.0 7	2.0 1	1.9 6	1.9 2	1.8 9	1.8 6	1.8 3	1.8 1
73	3.9 7	3.1 2	2.7 3	2.5 0	2.3 4	2.2 3	2.1 4	2.0 7	2.0 1	1.9 6	1.9 2	1.8 9	1.8 6	1.8 3	1.8 1
74	3.9 7	3.1 2	2.7 3	2.5 0	2.3 4	2.2 2	2.1 4	2.0 7	2.0 1	1.9 6	1.9 2	1.8 9	1.8 5	1.8 3	1.8 0
75	3.9 7	3.1 2	2.7 3	2.4 9	2.3 4	2.2 2	2.1 3	2.0 6	2.0 1	1.9 6	1.9 2	1.8 8	1.8 5	1.8 3	1.8 0
76	3.9 7	3.1 2	2.7 2	2.4 9	2.3 3	2.2 2	2.1 3	2.0 6	2.0 1	1.9 6	1.9 2	1.8 8	1.8 5	1.8 2	1.8 0
77	3.9 7	3.1 2	2.7 2	2.4 9	2.3 3	2.2 2	2.1 3	2.0 6	2.0 0	1.9 6	1.9 2	1.8 8	1.8 5	1.8 2	1.8 0
78	3.9 6	3.1 1	2.7 2	2.4 9	2.3 3	2.2 2	2.1 3	2.0 6	2.0 0	1.9 5	1.9 1	1.8 8	1.8 5	1.8 2	1.8 0
79	3.9 6	3.1 1	2.7 2	2.4 9	2.3 3	2.2 2	2.1 3	2.0 6	2.0 0	1.9 5	1.9 1	1.8 8	1.8 5	1.8 2	1.7 9
80	3.9 6	3.1 1	2.7 2	2.4 9	2.3 3	2.2 1	2.1 3	2.0 6	2.0 0	1.9 5	1.9 1	1.8 8	1.8 4	1.8 2	1.7 9
81	3.9 6	3.1 1	2.7 2	2.4 8	2.3 3	2.2 1	2.1 2	2.0 5	2.0 0	1.9 5	1.9 1	1.8 7	1.8 4	1.8 2	1.7 9
82	3.9 6	3.1 1	2.7 2	2.4 8	2.3 3	2.2 1	2.1 2	2.0 5	2.0 0	1.9 5	1.9 1	1.8 7	1.8 4	1.8 1	1.7 9
83	3.9 6	3.1 1	2.7 1	2.4 8	2.3 2	2.2 1	2.1 2	2.0 5	1.9 9	1.9 5	1.9 1	1.8 7	1.8 4	1.8 1	1.7 9
84	3.9 5	3.1 1	2.7 1	2.4 8	2.3 2	2.2 1	2.1 2	2.0 5	1.9 9	1.9 5	1.9 0	1.8 7	1.8 4	1.8 1	1.7 9
85	3.9 5	3.1 0	2.7 1	2.4 8	2.3 2	2.2 1	2.1 2	2.0 5	1.9 9	1.9 4	1.9 0	1.8 7	1.8 4	1.8 1	1.7 9
86	3.9 5	3.1 0	2.7 1	2.4 8	2.3 2	2.2 1	2.1 2	2.0 5	1.9 9	1.9 4	1.9 0	1.8 7	1.8 4	1.8 1	1.7 8
87	3.9 5	3.1 0	2.7 1	2.4 8	2.3 2	2.2 0	2.1 2	2.0 5	1.9 9	1.9 4	1.9 0	1.8 7	1.8 3	1.8 1	1.7 8
88	3.9 5	3.1 0	2.7 1	2.4 8	2.3 2	2.2 0	2.1 2	2.0 5	1.9 9	1.9 4	1.9 0	1.8 6	1.8 3	1.8 1	1.7 8
89	3.9 5	3.1 0	2.7 1	2.4 7	2.3 2	2.2 0	2.1 1	2.0 4	1.9 9	1.9 4	1.9 0	1.8 6	1.8 3	1.8 0	1.7 8
90	3.9 5	3.1 0	2.7 1	2.4 7	2.3 2	2.2 0	2.1 1	2.0 4	1.9 9	1.9 4	1.9 0	1.8 6	1.8 3	1.8 0	1.7 8
91	3.9 5	3.1 0	2.7 0	2.4 7	2.3 1	2.2 0	2.1 1	2.0 4	1.9 8	1.9 4	1.9 0	1.8 6	1.8 3	1.8 0	1.7 8
92	3.9 4	3.1 0	2.7 0	2.4 7	2.3 1	2.2 0	2.1 1	2.0 4	1.9 8	1.9 4	1.8 9	1.8 6	1.8 3	1.8 0	1.7 8
93	3.9 4	3.0 9	2.7 0	2.4 7	2.3 1	2.2 0	2.1 1	2.0 4	1.9 8	1.9 3	1.8 9	1.8 6	1.8 3	1.8 0	1.7 8
94	3.9 4	3.0 9	2.7 0	2.4 7	2.3 1	2.2 0	2.1 1	2.0 4	1.9 8	1.9 3	1.8 9	1.8 6	1.8 3	1.8 0	1.7 7
95	3.9 4	3.0 9	2.7 0	2.4 7	2.3 1	2.2 0	2.1 1	2.0 4	1.9 8	1.9 3	1.8 9	1.8 6	1.8 2	1.8 0	1.7 7
96	3.9 4	3.0 9	2.7 0	2.4 7	2.3 1	2.1 9	2.1 1	2.0 4	1.9 8	1.9 3	1.8 9	1.8 5	1.8 2	1.8 0	1.7 7
97	3.9 4	3.0 9	2.7 0	2.4 7	2.3 1	2.1 9	2.1 1	2.0 4	1.9 8	1.9 3	1.8 9	1.8 5	1.8 2	1.8 0	1.7 7
98	3.9 4	3.0 9	2.7 0	2.4 6	2.3 1	2.1 9	2.1 0	2.0 3	1.9 8	1.9 3	1.8 9	1.8 5	1.8 2	1.7 9	1.7 7
99	3.9 4	3.0 9	2.7 0	2.4 6	2.3 1	2.1 9	2.1 0	2.0 3	1.9 8	1.9 3	1.8 9	1.8 5	1.8 2	1.7 9	1.7 7
100	3.9 4	3.0 9	2.7 0	2.4 6	2.3 1	2.1 9	2.1 0	2.0 3	1.9 7	1.9 3	1.8 9	1.8 5	1.8 2	1.7 9	1.7 7
101	3.9 4	3.0 9	2.6 6	2.4 6	2.3 0	2.1 9	2.1 0	2.0 3	1.9 7	1.9 3	1.8 8	1.8 5	1.8 2	1.7 9	1.7 7
102	3.9 3	3.0 9	2.6 9	2.4 6	2.3 0	2.1 9	2.1 0	2.0 3	1.9 7	1.9 2	1.8 8	1.8 5	1.8 2	1.7 9	1.7 7

