

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1.1 Profil Perumda Tirta Anom Kota Banjar

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Anom Kota Banjar merupakan perusahaan daerah yang bergerak dalam bidang pelayanan air bersih dan air minum. Tujuan pendirian Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Anom Kota Banjar :

1. Mewujudkan dan meningkatkan pelayanan akan kebutuhan air bersih / air minum bagi masyarakat yang memenuhi syarat-syarat kesehatan serta berkesinambungan.
2. Melaksanakan usaha-usaha pembangunan sesuai dengan fungsinya serta meningkatkan produksi/jasa di bidang pelayanan dan penyedia air bersih/air minum
3. Menjadi salah satu usaha sarana dalam usaha pemerintah Kota Banjar guna menambah dan menjunjung sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) Fungsi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Anom Kota Banjar adalah mengusahakan penyediaan air bersih untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Banjar dan sekitarnya.

4.1.1.2 Visi dan Misi Perumda Air Minum Tirta Anom Kota Banjar

Adapun visi dan misi Perumda Air Minum Tirta Anom Kota Banjar adalah sebagai berikut:

1. Visi

Menjadikan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Anom Kota Banjar sebagai perusahaan yang profesional dibidang pelayanan air bersih mengacu pada kinerja perusahaan yang sehat serta dapat menjalankan fungsi ekonomi sebagai salah satu pendapatan asli daerah

2. Misi

- a. Memproduksi dan mendistribusikan air minum bagi pelanggan dengan memperhatikan aspek kualitas, kuantitas dan kontinuitas dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.
- b. Berperan aktif tetap menjaga kelestarian sumber air baku.
- c. Meningkatkan pendapatan dan efisiensi penagihan.
- d. Menurunkan tingkat pengaduan.
- e. Meningkatkan efisiensi pemakaian air di pelanggan.
- f. Mewujudkan terciptanya budaya kerja yang positif.
- g. Meningkatkan kualitas SDM agar mampu berkreasi dan berinovasi secara professional.
- h. Meningkatkan kontribusi perusahaan pada pendapatan asli daerah.

4.1.1.3 Struktur Organisasi dan *Job Description* pada Perumda Air Minum Tirta Anom Kota Banjar

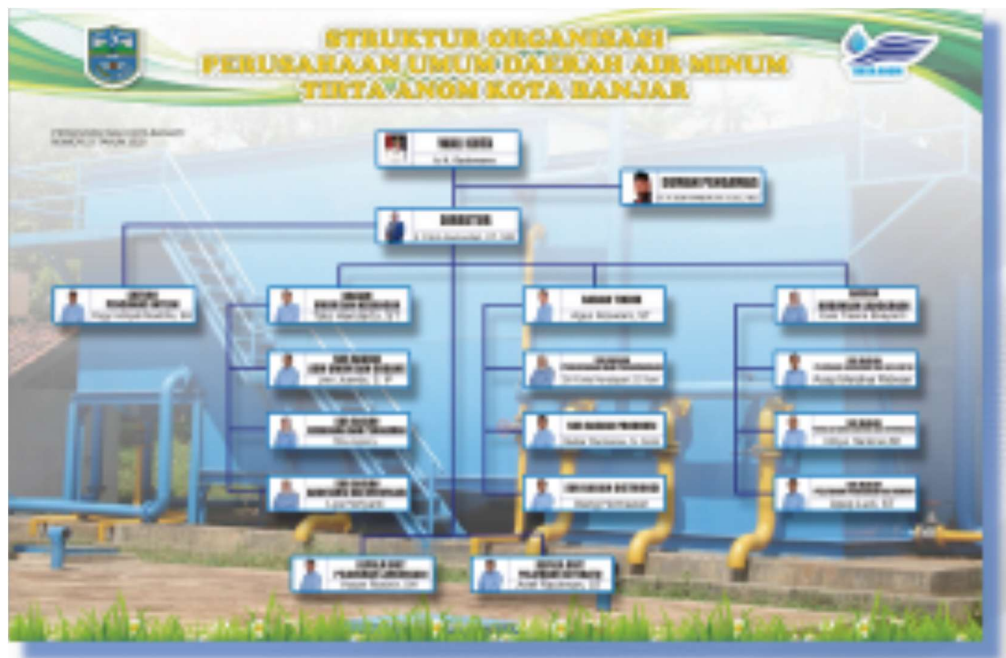
Struktur organisasi PDAM Tirta Anom Kota Banjar ditetapkan dengan peraturan Walikota Banjar Nomor 27 Tahun 2015 tentang organisasi dan tata kerja Perusahaan Daerah Air Minum Kota Banjar tanggal 4 Desember 2015 dan Keputusan Direktur PDAM Tirta Anom Kota Banjar Nomor 06.1/Kpts/PDAM/BJR/II/2016 tentang organisasi dan tata kerja perusahaan daerah air minum Tirta Anom Kota Banjar tanggal 1 Februari 2016. Selanjutnya pada tahun 2020 Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Anom Kota Banjar berubah nama menjadi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Anom Kota Banjar sesuai peraturan daerah Kota Banjar nomor 3 Tahun 2020 tanggal 6 Agustus 2020 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Anom Kota Banjar. Selanjutnya struktur organisasi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Anom Kota Banjar ditetapkan dengan peraturan Walikota Banjar nomor 67 Tahun 2020 tentang struktur organisasi dan tata kerja kepegawaian Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Anom Kota Banjar Tanggal 1 Oktober 2020 Peraturan Wali Kota Banjar Nomor 67 Tahun 2020 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kepegawaian Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Anom (Berita Daerah Kota Banjar Tahun 2020 Nomor 67) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Wali Kota Banjar Nomor 21 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Wali Kota Banjar tentang Nomor 67 Tahun 2020 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kepegawaian Perusahaan Umum

Daerah Air Minum Tirta Anom (Berita Daerah Kota Banjar Tahun 2025 Nomor 21)

Adapun struktur organisasi dan *job description* pada Perumda Air Minum Tirta Anom Kota Banjar adalah sebagai berikut:

1. Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi Perumda Air Minum Tirta Anom Kota Banjar adalah sebagai berikut :



Sumber: Perumda Air Minum Tirta Anom Kota Banjar, 2026

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Perumda Air Minum Tirta Anom Kota Banjar

2. Job Description

Adapun *job* deskripsi pada Perumda Air Minum Tirta Anom Kota Banjar adalah sebagai berikut:

1. Walikota

Walikota memiliki tugas sebagai pemerintah daerah dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Kota Banjar.

2. Dewan Pengawas

Mempunyai tugas antara lain:

- a) Membantu Walikota didalam melaksanakan tugasnya dibidang pelayanan penyediaan air minum kepada masyarakat.
- b) Memimpin, mengawasi, mengkoordinasikan dan mengendalikan semua kegiatan perusahaan daerah satuan unit kerja dilingkungannya.
- c) Memberikan laporan, saran dan pertimbangan kepada walikota tentang pengelolaan perusahaan untuk menempatkan kebijaksanaan dan keputusan.
- d) Mengadakan hubungan instansi baik pemerintan maupun swasta untuk kepentingan pelaksanaa tugas.
- e) Merencanakan dan melaksanakan program kerja dengan kebijaksanaan Walikota dan ketentuan-ketentuan lain yang ditentukan oleh perusahaan.
- f) Pemeliharaan secara terus-menerus kemampuan berprestasi para karyawan dilingkungan perusahaan.
- g) Memimpin rapat baik secara rutin maupun insidentil untuk pembahasan secara menyeluruh penyelenggaraan tugas perusahaan.
- h) Bertanggung jawab terhadap kelangsungan hidup dari pengembangannya termasuk didalam perhiutungan untung atau rugi perusahaan dan

penggunaan anggaran baik untuk inventasi maupun untuk biaya-biaya yang dikeluarkan.

- i) Menandatangani atau mengesahkan secara langsung semua dokumen bukti, voucher penerimaan pengeluaran uang, barang-barang, materi yang sifatnya non rutin.
- j) Bertanggung jawab dalam hal pembinaan disiplin kesejahteraan karyawan.
- k) Membuat laporan bulanan dan seluruh kegiatan perusahaan untuk disampaikan kepada kepala daerah melalui badan pengawas.

3. Direktur

Direktur mempunyai tugas membantu dan bertanggung jawab dalam hal:

- a) Penentuan policy administrasi dan kegiatan perusahaan.
- b) Bersama anggota direksi, staff direksi, dan satuan pengawas intern membuat rencana kerja, anggaran perusahaan, pendapatan perusahaan, serta menyusun program, pengelolaan perlengkapan.
- c) Menghadari dan mengendalikan kegiatan pelaksanaan pengadaan dan pengelolaan dan pengelolaan perlengkapan.
- d) Merencanakan dan mengendalikan sumber-sumber pendapatan serta pembelanjaan dan kekayaan perusahaan.
- e) Menandatangani, mengesahkan dokumen, bukti, voucher, penerimaan, pengeluaran uang dan barang, materiil yang bersangkutan dengan nama direksi serta mempertanggung jawabkan.

- f) Menentukan banyaknya karyawan, untuk setiap unit kerja dilingkungan perusahaan serta menentukan policy penenbahan dan pengurangan karyawan yang disesuaikan dengan produktifitas kerja.
- g) Menentukan cash flow dan policy dan pengendalian anggaran perusahaan dan mempertanggung jawabkannya.
- h) Menyusun seluruh dokumen perusahaan mengenai kontrakkontrak, protocol, dan aphenidik.
- i) Bertanggung jawab terhadap administrasi keuangan dan kelancaran unit kerja yang berada dibawahnya.
- j) Berrtanggung jawab terhadap kebenaran dari pembuatan rencana kerja, anggaran perusahaan, pendapatan dan pembuatan irial balance, neraca.
- k) Memberikan laporan, keterangan dan rekomendasi sebagai bahan dalam mengambil suatu keputusan atau kebijaksanaan.
- l) Melaksanakan tugas lain yang diberikan.

4. Sekretaris

Adapun tugas sekretaris adalah sebagai berikut:

- a) Membantu pekerjaan direktur.
- b) Menjalankan perintah direktur.
- c) Menjadi sumber informasi dan dukungan bagi direktur.

5. Satuan Pengawas Intern (SPI)

Satuan pengawas intern mempunyai tugas membantu dan bertanggung jawab kepada direktur dalam hal:

- a) Menyusun rencana untuk pemeriksaan keuangan untuk pembukaan secara berkala.
- b) Melakukan pemeriksaan terhadap catatan-catatan harta milik perusahaan.
- c) Menentukan tingkat kehandalan data atau penilaian terhadap kualitas pelaksanaan tugas.
- d) Melakukan pemeriksaan dan penelitian khusus kepada perusahaan yang digunakan kepada direktur.

6. Bagian Hubungan Langgan

Bagian hubungan pelanggan dipimpin oleh seorang kepala bagian yang mempunyai tugas bertanggung jawab kepada direktur umum dalam hal:

- a) Menyelenggarakan kegiatan dalam bidang tugasnya.
- b) Mengkoordinir, mengatur dan mengawasi pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan oleh unit-unit organisasi dibawahnya.
- c) Menyelenggarakan pemasaran dan memberi pelayanan kepada calon pelanggan.
- d) Mengawasi kelancaran arus dokumen, baik yang berhubungan dengan pelanggan baru maupun pelanggan lama serta mengikuti perkembangan pelaksanaan penyelesaian sambungan baru.
- e) Memnciptakan dan membina hubungan yang baik antara langgana dan perusahaan.
- f) Menanggapi keluhan-keluhan dan pengaduan pelanggan.
- g) Melaksanakan pengecekan, pengendalian dan administrasi meter air.

- h) Bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatannya dalam rangka pelaksanaan tugas.
- i) Memberikan laporan kepada atasan langsung secara hierarki mengenai hal-hal yang berhubungan dengan bidang tugasnya.
- j) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur dalam melaksanakan tugasnya Kepala Bagian Hubungan langganan dibantu oleh Kasubag Hukum dan Humas serta Kasubag Pelayanan Langganan.

7. Bagian Umum

Bagian umum dipimpin oleh Kepala Bagian yang mempunyai tugas membantu dan bertanggung jawab Kepala Direktur dalam hal:

- a) Menyelenggarakan kegiatan dalam bidang tugasnya.
- b) Menyelenggarakan administrasi dalam arti mengelola dan membimbing kegiatan, ketatausahaan, kepegawaian, pengadaan dan peralatan.
- c) Menyelenggarakan pengawasan rumah tangga perusahaan.
- d) Mengumpulkan, mensistimatiskan data yang diperlukan.
- e) Memberikan laporan kepada atasan langsung secara hirarki mengenai hal-hal yang berhubungan dengan tugasnya.
- f) Turut menyelenggarakan dan mengatur pembinaan pengarahan dan bimbingan bagi karyawan.
- g) Bertanggung jawab terhadap semua kegiatan dalam rangka pelaksanaan tugasnya.

8. Bagian Keuangan

Bagian keuangan dipimpin oleh Kepala Bagian yang mempunyai tugas membantu dan bertanggung jawab kepada Direktur dalam hal:

- a) Menyusun rencana anggaran perusahaan setiap tahun.
- b) Merencanakan penyelenggaraan silling system dari seluruh voucher asli menurut nomor untuk mengendalikan dan mengevaluasi sumber-sumber pendapatan dan pembelanjaan, kekayaan perusahaan.
- c) Bertanggung jawab terhadap kelancaran pengendalian keuangan, pembukuan berikut kas.

9. Bagian Produksi Distribusi

Bagian produksi distribusi mempunyai tugas membantu dan bertanggung jawab kepada Direktur dengan hal:

- a) Menyelenggarakan kegiatan dalam bidang tugasnya.
- b) Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan-kegiatan teknik, produksi, penelitian, perencanaan teknik dan pengembangan instalasi dan bangunan-bangunan lain.
- c) Mengkoordinasikan, mengendalikan dan mempertanggung jawabkan terhadap pemeliharaan pemeliharaan produksi dan sumber air.
- d) Mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan pengujian peralatan teknik dan bahan-bahan kimia sesuai dengan spesifikasi yang ditentukan.
- e) Membuat dokumen penanaman jalur-jalur pipa daerah kapasitas volume baik yang telah ada maupun perencanaan pemasangan pipa.

- f) Bertanggung jawab terhadap kebenaran pemetaan jalur-jalur pipa transisi dan distribusi serta bertanggung jawab terhadap peningkatan mutu dan pelayanan serta penghemat material, tenaga menuasia untuk menvapai efisiensi dan produktivitas yang tinggi.
- g) Bertanggung jawab terhadap kelancaran produksi distribusi dalam mencapai target yang telah digariskan atau direncanakan.
- h) Bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan dalam rangka pelaksanaan tugasnya.
- i) Memberikan laporan kebenaran dan rekomendasi sebagai bahan direktur utama untuk mengambil suatu keputusan atau kebijakan dalam melaksanakan tugasnya bagian produksi distribusi

10. Bagian Perencanaan

Bagian perencanaan data mempunyai tugas membantu dan bertanggung jawab terhadap direktur dalam hal:

- a) Menjalankan program kerja perencanaan (penelitian dan pengembangan) perusahaan dan melaksanakan fungsi koordinasi ke semua bagian bidang teknis, administrasi umum dan keungan.
- b) Menyusun rencana kerja kajian penelitian untuk mengembangkan perusahaan kearah lebih baik secara periode.
- c) Merumuskan dan mengontrol seluruh kegiatan dan kebijakan teknis maupun non teknis untuk mendukung kelancaran program kerja penelitian dan pengembangan.

- d) Melaksanakan koordinasi dengan instansi lain, bagian lain dan cabang baik secara vertical maupun horizontal.
- e) Mengerjakan tugas lain yang diberikan oleh Direktur.

11. Init Pelayanan

- a) Unit pelayanan dipimpin oleh Kepala Unit yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada direktur utama
- b) Dalam pelaksanaan fungsi dan tugasnya, kepala cabang wajib menyelenggarakan kerjasama dengan instansi dan satuan organisasi dalam lingkungan perusahaan berdasarkan kebijakan direktur.
- c) Pemebentukan susunan organisasi dan tata kerja cabang Perumda Tirta Anom.

4.1.1.4 Karakteristik Responden

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini maka penulis menggunakan sampel. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Perumda Tirta Anom Kota Banjar sebanyak 68 orang. Dalam memperoleh data yang digunakan untuk dilakukan penyebaran kuisisioner.

Berdasarkan data jumlah sampel di atas, maka penulis menyajikan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4.1
Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	F	%
1.	Laki-laki	52	76,47
2.	Perempuan	16	23,53
Jumlah		68	100,0

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2026

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat bahwa seluruh pegawai Perumda Tirta Anom Kota Banjar yang dijadikan responden dalam peneliti ini, terdiri dari laki-laki sebanyak 52 orang atau 76,47 % sedangkan perempuan sebanyak 16 orang atau sebesar 23,53 %. artinya bahwa terdapat kecenderungan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah dengan jenis kelamin laki-laki. Profil responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.2
Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	F	%
1.	SMP	1	1,47
2.	SMA	50	73,53
3.	Diploma dan Sarjana	16	23,53
4.	Pascasarjana	1	1,47
Jumlah		68	100.00

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2026

Berdasarkan Tabel 4.4 diketahui sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan SMA sebanyak 50 orang atau 73,53%, sedangkan yang tingkat pendidikan SMP sebanyak 1 orang atau 1,47%, berpendidikan diploma dan sarjana sebanyak 16 orang atau 23,53 % dan sebanyak 1 orang atau 1,47% berpendidikan pascasarjana. Artinya bahwa responden memiliki tingkat pendidikan yang memadai.

Selanjutnya untuk mengetahui pengalaman pegawai Perumda Tirta Anom Kota Banjar dalam melaksanakan tugasnya dapat dilihat dari masa kerjanya, karena masa kerja dapat dijadikan sebagai dasar untuk pemberian tugas-tugas selanjutnya bagi guru. Profil responden berdasarkan masa kerja dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.3
Profil Responden Berdasarkan Masa Kerja

No	Masa Kerja	F	%
1.	0 – 10 tahun	16	23,53
2.	11 – 20 tahun	43	63,24
3.	21 tahun ke atas	9	13,24
Jumlah		68	100.0

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2026

Dari tabel 4.5 responden yang masa kerjanya antara 0-10 tahun berjumlah 16 orang atau 23,53%, responden yang masa kerjanya antara 11-20 tahun berjumlah 43 atau 63.24% sedangkan responden yang masa kerjanya lebih dari 21 tahun berjumlah 9 orang atau 13.24%. Artinya bahwa terdapat kecenderungan bahwa responden memiliki masa kerja yang cukup lama. Berikut ini profil responden berdasarkan usia pada pegawai Perumda Tirta Anom Kota Banjar adalah sebagai berikut.

Tabel 4.4
Profil Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	F	%
1.	20 – 30 tahun	7	10,29
2.	31 – 40 tahun	29	42,65
3.	41 tahun ke atas	32	47,06
Jumlah		68	100.0

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2026

Berdasarkan tabel 4.6 dapat dilihat bahwa responden yang berusia 20-30 tahun berjumlah 7 orang atau 10.29%, yang berusia 31-40 tahun berjumlah 29 orang atau 42.65%, yang berusia 41 tahun ke atas tahun berjumlah 32 orang atau 47.06%. Berdasarkan tabel tersebut terdapat kecenderungan bahwa sebagian besar responden masih memiliki usia produktif.

4.1.2 Deskripsi Variabel

4.1.2.1 Pelatihan Karyawan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar

Pelatihan karyawan merupakan salah satu upaya penting yang dilakukan oleh organisasi untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan, dan pengetahuan pegawai agar mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara lebih efektif. Melalui kegiatan pelatihan, karyawan diberikan kesempatan untuk mempelajari berbagai teknik kerja, prosedur operasional, serta cara-cara baru dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan perkembangan kebutuhan organisasi. Pelatihan tidak hanya berfokus pada peningkatan keterampilan teknis, tetapi juga mencakup pengembangan sikap kerja, kedisiplinan, kemampuan berkomunikasi, serta pemahaman terhadap standar pelayanan yang harus dipenuhi. Dengan adanya pelatihan yang terencana dan berkelanjutan, karyawan diharapkan mampu meningkatkan kinerja individu maupun kinerja organisasi secara keseluruhan. Selain itu, pelatihan juga membantu karyawan dalam menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan kerja, perkembangan teknologi, serta tuntutan pelayanan yang semakin kompleks. Oleh karena itu, pelatihan karyawan menjadi salah satu strategi penting dalam pengelolaan sumber daya manusia yang bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme kerja, produktivitas, serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau pelanggan.

Pelatihan karyawan pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh perusahaan dalam meningkatkan kompetensi dan profesionalisme pegawai guna mendukung tercapainya kualitas pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Sebagai perusahaan daerah yang

bergerak dalam penyediaan layanan air bersih, Perumda Tirta Anom dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang memiliki kemampuan teknis, pengetahuan operasional, serta sikap pelayanan yang baik dalam melayani pelanggan. Oleh karena itu, pelatihan karyawan menjadi bagian penting dalam proses pengembangan sumber daya manusia di lingkungan perusahaan. Melalui kegiatan pelatihan, karyawan diberikan pembekalan mengenai berbagai aspek pekerjaan, seperti pengoperasian sistem distribusi air, pemeliharaan jaringan perpipaan, penanganan gangguan pelayanan, serta peningkatan kemampuan komunikasi dalam melayani pelanggan. Selain itu, pelatihan juga bertujuan untuk meningkatkan pemahaman karyawan terhadap standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku sehingga setiap tugas dapat dilaksanakan secara lebih efektif dan efisien. Dengan adanya pelatihan yang dilakukan secara berkala, diharapkan karyawan Perumda Tirta Anom mampu meningkatkan kinerja, memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat, serta mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Untuk mengetahui sejauhmana pelatihan karyawan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar maka berikut ini penulis sajikan kriteria penilaian untuk mengetahui klasifikasi nilai interval variabel tiap indikator dapat dihitung dengan cara sebagai berikut :

Nilai tertinggi : $5 \times 68 = 340$

Nilai terendah : $1 \times 68 = 68$

Jumlah kriteria pernyataan: 5

$$NJI = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pernyataan}}$$

$$NJI = \frac{340 - 68}{5}$$

$$NJI = 54.4$$

Klasifikasi penilaian untuk tiap indikator adalah sebagai berikut :

Tabel 4.5
Pedoman Interpretasi Jawaban Responden

Interval	Kriteria Penilaian
68,0 – 122,3	Sangat kurang
122,4 – 176,7	Kurang
176,8 – 231,1	Cukup
231,2 – 285,5	Baik
285,6 – 340,0	Sangat baik

(Sumber: hasil yang diolah peneliti)

Berdasarkan pedoman tersebut selanjutnya dilakukan penelitian mengenai Pelatihan Karyawan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar, yang hasilnya sebagai berikut :

1. Instruktur/Pengajar

Instruktur atau pengajar dalam pelatihan karyawan memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan proses pelatihan. Instruktur tidak hanya berfungsi sebagai penyampai materi, tetapi juga sebagai fasilitator yang mampu membimbing, memotivasi, dan mengarahkan peserta pelatihan agar dapat memahami materi secara efektif. Instruktur yang kompeten biasanya memiliki pengetahuan yang mendalam terhadap materi pelatihan, pengalaman praktis di bidang yang diajarkan, serta kemampuan komunikasi yang baik sehingga materi dapat disampaikan dengan jelas, sistematis, dan mudah dipahami oleh peserta. Selain itu, instruktur juga perlu mampu menciptakan suasana pembelajaran yang

interaktif dan kondusif sehingga peserta pelatihan merasa nyaman untuk bertanya, berdiskusi, serta berbagi pengalaman kerja. Dengan adanya instruktur yang profesional dan berpengalaman, proses pelatihan akan berlangsung lebih efektif karena peserta tidak hanya memperoleh pengetahuan baru, tetapi juga mendapatkan pemahaman praktis yang dapat langsung diterapkan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari di lingkungan kerja.

a. Kompetensi instruktur dalam penguasaan materi pelatihan.

Tanggapan responden tentang pernyataan kompetensi instruktur dalam penguasaan materi pelatihan, penulis disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.6
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kompetensi instruktur dalam penguasaan materi pelatihan

Tanggapan	Skor	Frekuensi	%	Jumlah Skor
Sangat baik	5	16	23,5	80
Baik	4	30	44,1	120
Cukup baik	3	22	32,4	66
Kurang baik	2	0	0,0	0
Sangat kurang baik	1	0	0,0	0
Jumlah		68	100,0	266
Interpretasi				Baik

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data bahwa kompetensi instruktur dalam penguasaan materi pelatihan, sebanyak 16 orang atau 23,5% responden menyatakan sangat baik, sebanyak 30 orang atau 44,1 % responden menyatakan baik, sebanyak 22 orang atau 32,4,3% responden menyatakan cukup baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa kompetensi instruktur dalam penguasaan materi pelatihan sudah baik.

- b. Kemampuan instruktur dalam menyampaikan materi secara jelas dan sistematis

Tanggapan responden tentang pernyataan Kemampuan instruktur dalam menyampaikan materi secara jelas dan sistematis, penulis disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.7
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kemampuan instruktur dalam menyampaikan materi secara jelas dan sistematis

Tanggapan	Skor	Frekuensi	%	Jumlah Skor
Sangat baik	5	12	17,6	60
Baik	4	34	50,0	136
Cukup baik	3	19	27,9	57
Kurang baik	2	2	2,9	4
Sangat kurang baik	1	1	1,5	1
Jumlah		68	100,0	258
Interpretasi				Baik

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data bahwa kemampuan instruktur dalam menyampaikan materi secara jelas dan sistematis, sebanyak 12 orang atau 17,6% responden menyatakan sangat baik, sebanyak 34 orang atau 50,0 % responden menyatakan baik, sebanyak 2 orang atau 2,9% responden menyatakan cukup baik, sebanyak 2 orang atau 2,9% responden menyatakan kurang baik dan sebanyak 1 orang atau 1,5% responden menyatakan sangat kurang baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa kemampuan instruktur dalam menyampaikan materi secara jelas dan sistematis sudah baik.

- c. Kemampuan instruktur dalam memberikan motivasi dan membangun interaksi dengan peserta

Tanggapan responden tentang pernyataan Kemampuan instruktur dalam memberikan motivasi dan membangun interaksi dengan peserta, penulis disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.8
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kemampuan instruktur dalam memberikan motivasi dan membangun interaksi dengan peserta

Tanggapan	Skor	Frekuensi	%	Jumlah Skor
Sangat baik	5	15	22,1	75
Baik	4	28	41,2	112
Cukup baik	3	20	29,4	60
Kurang baik	2	5	7,4	10
Sangat kurang baik	1	0	0,0	0
Jumlah		68	100,0	257
Interpretasi				Baik

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data bahwa kemampuan instruktur dalam memberikan motivasi dan membangun interaksi dengan peserta, sebanyak 15 orang atau 22,1% responden menyatakan sangat baik, sebanyak 28 orang atau 41,2 % responden menyatakan baik, sebanyak 20 orang atau 29,4% responden menyatakan cukup baik, sebanyak 5 orang atau 7,4% responden menyatakan kurang baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa kemampuan instruktur dalam memberikan motivasi dan membangun interaksi dengan peserta sudah baik.

2. Peserta

Peserta dalam pelatihan karyawan merupakan unsur penting yang menentukan keberhasilan pelaksanaan program pelatihan dalam organisasi. Peserta pelatihan adalah individu yang secara langsung menerima materi, pengalaman belajar, serta berbagai keterampilan yang diberikan selama proses

pelatihan berlangsung. Oleh karena itu, kesiapan dan keterlibatan peserta sangat mempengaruhi efektivitas pelatihan yang dilaksanakan. Peserta yang memiliki motivasi tinggi, sikap terbuka untuk belajar, serta kemauan untuk meningkatkan kemampuan diri cenderung lebih mudah memahami materi dan mampu mengaplikasikannya dalam pekerjaan sehari-hari. Selain itu, latar belakang pendidikan, pengalaman kerja, serta kebutuhan kompetensi peserta juga perlu diperhatikan agar materi pelatihan yang diberikan benar-benar relevan dengan tugas dan tanggung jawab yang diemban. Dengan adanya partisipasi aktif dari peserta, proses pelatihan tidak hanya menjadi kegiatan penyampaian materi semata, tetapi juga menjadi sarana pembelajaran yang mendorong peningkatan pengetahuan, keterampilan, serta sikap profesional dalam melaksanakan pekerjaan di lingkungan organisasi.

a. Tingkat partisipasi aktif peserta selama pelatihan berlangsung.

Tanggapan responden tentang pernyataan tingkat partisipasi aktif peserta selama pelatihan berlangsung, penulis disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.9
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Tingkat partisipasi aktif peserta selama pelatihan berlangsung

Tanggapan	Skor	Frekuensi	%	Jumlah Skor
Sangat baik	5	10	14,7	50
Baik	4	33	48,5	132
Cukup baik	3	18	26,5	54
Kurang baik	2	6	8,8	12
Sangat kurang baik	1	1	1,5	1
Jumlah		68	100,0	249
Interpretasi				Baik

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data bahwa tingkat partisipasi aktif peserta selama pelatihan berlangsung, sebanyak 10 orang atau 14,7% responden

menyatakan sangat baik, sebanyak 33 orang atau 48,5 % responden menyatakan baik, sebanyak 18 orang atau 26,5% responden menyatakan cukup baik, sebanyak 6 orang atau 8,8% responden menyatakan kurang baik dan sebanyak 1 orang atau 1,5% responden menyatakan sangat kurang baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa tingkat partisipasi aktif peserta selama pelatihan berlangsung sudah baik.

b. Kesiapan peserta dalam mengikuti pelatihan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan.

Tanggapan responden tentang pernyataan kesiapan peserta dalam mengikuti pelatihan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan, penulis disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.10
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kesiapan peserta dalam mengikuti pelatihan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan

Tanggapan	Skor	Frekuensi	%	Jumlah Skor
Sangat baik	5	7	10,3	35
Baik	4	37	54,4	148
Cukup baik	3	22	32,4	66
Kurang baik	2	1	1,5	2
Sangat kurang baik	1	1	1,5	1
Jumlah		68	100,0	252
Interpretasi				Baik

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data bahwa kesiapan peserta dalam mengikuti pelatihan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan, sebanyak 7 orang atau 10,3% responden menyatakan sangat baik, sebanyak 37 orang atau 54,4 % responden menyatakan baik, sebanyak 22 orang atau 32,4% responden menyatakan cukup baik, sebanyak 1 orang atau 1,5% responden menyatakan kurang baik dan sebanyak 1 orang atau 1,5% responden menyatakan sangat

kurang baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa Kesiapan peserta dalam mengikuti pelatihan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan sudah baik.

c. Kemampuan peserta dalam memahami dan menyerap materi pelatihan.

Tanggapan responden tentang pernyataan kemampuan peserta dalam memahami dan menyerap materi pelatihan, penulis disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.11
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kemampuan peserta dalam memahami dan menyerap materi pelatihan

Tanggapan	Skor	Frekuensi	%	Jumlah Skor
Sangat baik	5	14	20,6	70
Baik	4	31	45,6	124
Cukup baik	3	21	30,9	63
Kurang baik	2	2	2,9	4
Sangat kurang baik	1	0	0,0	0
Jumlah		68	100,0	261
Interpretasi				Baik

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data bahwa kemampuan peserta dalam memahami dan menyerap materi pelatihan, sebanyak 14 orang atau 20,6% responden menyatakan sangat baik, sebanyak 31 orang atau 45,6 % responden menyatakan baik, sebanyak 30 orang atau 30,9% responden menyatakan cukup baik, sebanyak 2 orang atau 2,9% responden menyatakan kurang baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa kemampuan peserta dalam memahami dan menyerap materi pelatihan sudah baik.

3. Materi

Materi dalam pelatihan karyawan merupakan komponen penting yang menentukan arah dan tujuan dari kegiatan pelatihan yang dilaksanakan. Materi pelatihan berisi pengetahuan, keterampilan, serta informasi yang dirancang untuk

membantu karyawan meningkatkan kemampuan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya di tempat kerja. Oleh karena itu, materi yang disampaikan harus relevan dengan kebutuhan pekerjaan, mudah dipahami, serta mampu memberikan manfaat nyata bagi peserta pelatihan. Materi yang baik biasanya disusun secara sistematis, dimulai dari konsep dasar hingga pada penerapan praktis yang dapat langsung diaplikasikan dalam pekerjaan sehari-hari. Selain itu, materi pelatihan juga perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi, perubahan sistem kerja, serta tuntutan organisasi agar karyawan dapat terus beradaptasi dengan dinamika lingkungan kerja. Dengan materi pelatihan yang tepat, karyawan tidak hanya memperoleh tambahan pengetahuan, tetapi juga mampu meningkatkan keterampilan kerja serta kepercayaan diri dalam menjalankan tugas secara lebih profesional.

a. Kesesuaian materi pelatihan dengan kebutuhan dan tuntutan pekerjaan.

Tanggapan responden tentang pernyataan Kesesuaian materi pelatihan dengan kebutuhan dan tuntutan pekerjaan, penulis disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.12
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kesesuaian materi pelatihan dengan kebutuhan dan tuntutan pekerjaan

Tanggapan	Skor	Frekuensi	%	Jumlah Skor
Sangat baik	5	10	14,7	50
Baik	4	32	47,1	128
Cukup baik	3	22	32,4	66
Kurang baik	2	2	2,9	4
Sangat kurang baik	1	2	2,9	2
Jumlah		68	100,0	250
Interpretasi				Baik

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data bahwa kesesuaian materi pelatihan dengan kebutuhan dan tuntutan pekerjaan, sebanyak 10 orang atau 14,7% responden menyatakan sangat baik, sebanyak 32 orang atau 47,1 % responden menyatakan baik, sebanyak 22 orang atau 32,4% responden menyatakan cukup baik, sebanyak 2 orang atau 2,9% responden menyatakan kurang baik dan sebanyak 2 orang atau 2,9% responden menyatakan sangat kurang baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa kesesuaian materi pelatihan dengan kebutuhan dan tuntutan pekerjaan sudah baik.

b. Kelengkapan dan kedalaman materi pelatihan yang diberikan.

Tanggapan responden tentang pernyataan kompetensi instruktur dalam penguasaan materi pelatihan, penulis disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.13
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kompetensi instruktur dalam penguasaan materi pelatihan

Tanggapan	Skor	Frekuensi	%	Jumlah Skor
Sangat baik	5	13	19,1	65
Baik	4	34	50,0	136
Cukup baik	3	18	26,5	54
Kurang baik	2	3	4,4	6
Sangat kurang baik	1	0	0,0	0
Jumlah		68	100,0	261
Interpretasi				Baik

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data bahwa kompetensi instruktur dalam penguasaan materi pelatihan, sebanyak 13 orang atau 19,1% responden menyatakan sangat baik, sebanyak 34 orang atau 50,0 % responden menyatakan baik, sebanyak 18 orang atau 26,5% responden menyatakan cukup baik, sebanyak 3 orang atau 4,4% responden menyatakan kurang baik. Dengan demikian

menunjukkan bahwa kompetensi instruktur dalam penguasaan materi pelatihan sudah baik.

- c. Kemutakhiran materi pelatihan sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi.

Tanggapan responden tentang pernyataan kompetensi instruktur dalam penguasaan materi pelatihan, penulis disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.14
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kompetensi instruktur dalam penguasaan materi pelatihan

Tanggapan	Skor	Frekuensi	%	Jumlah Skor
Sangat baik	5	13	19,1	65
Baik	4	26	38,2	104
Cukup baik	3	18	26,5	54
Kurang baik	2	10	14,7	20
Sangat kurang baik	1	1	1,5	1
Jumlah		68	100,0	244
Interpretasi				Baik

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data bahwa kompetensi instruktur dalam penguasaan materi pelatihan, sebanyak 13 orang atau 19,1% responden menyatakan sangat baik, sebanyak 26 orang atau 38,2 % responden menyatakan baik, sebanyak 18 orang atau 26,5% responden menyatakan cukup baik, sebanyak 10 orang atau 14,7% responden menyatakan kurang baik dan sebanyak 1 orang atau 1,5% responden menyatakan sangat kurang baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa kompetensi instruktur dalam penguasaan materi pelatihan sudah baik.

4. Metode

Dimensi metode dalam pelatihan karyawan berkaitan dengan cara atau pendekatan yang digunakan untuk menyampaikan materi pelatihan agar dapat

dipahami dengan baik oleh para peserta. Metode pelatihan yang tepat akan membantu proses pembelajaran menjadi lebih efektif, menarik, dan mudah diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari. Berbagai metode dapat digunakan dalam pelatihan karyawan, seperti ceramah, diskusi, simulasi, praktik langsung, studi kasus, maupun kerja kelompok. Pemilihan metode pelatihan perlu disesuaikan dengan tujuan pelatihan, karakteristik materi yang disampaikan, serta latar belakang peserta pelatihan. Metode yang bersifat partisipatif dan interaktif biasanya lebih mampu mendorong keterlibatan peserta sehingga mereka tidak hanya mendengarkan materi, tetapi juga aktif berdiskusi, berbagi pengalaman, serta mencoba menerapkan keterampilan yang dipelajari. Dengan penggunaan metode pelatihan yang tepat, proses pelatihan akan berlangsung lebih dinamis dan memberikan pengalaman belajar yang bermakna bagi karyawan sehingga pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dapat diterapkan secara nyata dalam pelaksanaan tugas di lingkungan kerja

- a. Kesesuaian metode pelatihan dengan karakteristik peserta.

Tanggapan responden tentang pernyataan kesesuaian metode pelatihan dengan karakteristik peserta, penulis disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.15
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kesesuaian metode pelatihan dengan karakteristik peserta

Tanggapan	Skor	Frekuensi	%	Jumlah Skor
Sangat baik	5	12	17,6	60
Baik	4	27	39,7	108
Cukup baik	3	29	42,6	87
Kurang baik	2	0	0,0	0
Sangat kurang baik	1	0	0,0	0
Jumlah		68	100,0	255
Interpretasi				Baik

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data bahwa Kesesuaian metode pelatihan dengan karakteristik peserta, sebanyak 12 orang atau 17,6% responden menyatakan sangat baik, sebanyak 27 orang atau 39,7 % responden menyatakan baik, sebanyak 29 orang atau 42,6% responden menyatakan cukup baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa kesesuaian metode pelatihan dengan karakteristik peserta sudah baik.

- b. Variasi metode pelatihan yang digunakan untuk meningkatkan pemahaman peserta.

Tanggapan responden tentang pernyataan variasi metode pelatihan yang digunakan untuk meningkatkan pemahaman peserta, penulis disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.16
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Variasi metode pelatihan yang digunakan untuk meningkatkan pemahaman peserta

Tanggapan	Skor	Frekuensi	%	Jumlah Skor
Sangat baik	5	12	17,6	60
Baik	4	33	48,5	132
Cukup baik	3	17	25,0	51
Kurang baik	2	6	8,8	12
Sangat kurang baik	1	0	0,0	0
Jumlah		68	100,0	255
Interpretasi				Baik

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data bahwa variasi metode pelatihan yang digunakan untuk meningkatkan pemahaman peserta, sebanyak 12 orang atau 17,6% responden menyatakan sangat baik, sebanyak 33 orang atau 48,5 % responden menyatakan baik, sebanyak 17 orang atau 25,0% responden menyatakan cukup baik, sebanyak 6 orang atau 8,8% responden menyatakan

kurang baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa variasi metode pelatihan yang digunakan untuk meningkatkan pemahaman peserta sudah baik.

5. Tujuan

Tujuan dalam pelatihan karyawan menggambarkan arah dan hasil yang ingin dicapai melalui pelaksanaan kegiatan pelatihan di dalam organisasi. Tujuan pelatihan menjadi pedoman penting dalam merancang materi, metode, serta proses pembelajaran agar kegiatan yang dilaksanakan benar-benar memberikan manfaat bagi peningkatan kemampuan karyawan. Secara umum, pelatihan bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, serta sikap kerja karyawan sehingga mereka mampu melaksanakan tugas secara lebih efektif dan profesional. Selain itu, tujuan pelatihan juga berkaitan dengan upaya membantu karyawan beradaptasi dengan perkembangan teknologi, perubahan sistem kerja, serta tuntutan pelayanan yang semakin meningkat. Dengan tujuan pelatihan yang jelas dan terarah, karyawan tidak hanya memperoleh pemahaman baru mengenai pekerjaannya, tetapi juga terdorong untuk meningkatkan kinerja, tanggung jawab, serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau pelanggan. Oleh karena itu, penetapan tujuan pelatihan yang tepat menjadi langkah penting agar program pelatihan dapat memberikan dampak nyata bagi pengembangan sumber daya manusia dan kemajuan organisasi.

a. Kejelasan tujuan pelatihan yang disampaikan kepada peserta.

Tanggapan responden tentang pernyataan kejelasan tujuan pelatihan yang disampaikan kepada peserta, penulis disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.17
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan kejelasan tujuan pelatihan yang disampaikan kepada peserta

Tanggapan	Skor	Frekuensi	%	Jumlah Skor
Sangat baik	5	15	22,1	75
Baik	4	20	29,4	80
Cukup baik	3	28	41,2	84
Kurang baik	2	5	7,4	10
Sangat kurang baik	1	0	0,0	0
Jumlah		68	100,0	249
Interpretasi				Baik

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data bahwa kejelasan tujuan pelatihan yang disampaikan kepada peserta, sebanyak 15 orang atau 22,1% responden menyatakan sangat baik, sebanyak 20 orang atau 29,4 % responden menyatakan baik, sebanyak 28 orang atau 41,2% responden menyatakan cukup baik, sebanyak 5 orang atau 7,4% responden menyatakan kurang baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa kejelasan tujuan pelatihan yang disampaikan kepada peserta sudah baik.

b. Tingkat ketercapaian tujuan pelatihan setelah pelatihan dilaksanakan.

Tanggapan responden tentang pernyataan tingkat ketercapaian tujuan pelatihan setelah pelatihan dilaksanakan, penulis disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.18
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Tingkat ketercapaian tujuan pelatihan setelah pelatihan dilaksanakan

Tanggapan	Skor	Frekuensi	%	Jumlah Skor
Sangat baik	5	6	8,8	30
Baik	4	33	48,5	132
Cukup baik	3	27	39,7	81
Kurang baik	2	2	2,9	4
Sangat kurang baik	1	0	0,0	0
Jumlah		68	100,0	247
Interpretasi				Baik

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data bahwa tingkat ketercapaian tujuan pelatihan setelah pelatihan dilaksanakan, sebanyak 6 orang atau 8,8% responden menyatakan sangat baik, sebanyak 33 orang atau 48,5 % responden menyatakan baik, sebanyak 27 orang atau 39,7% responden menyatakan cukup baik, sebanyak 2 orang atau 2,9% responden menyatakan kurang baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa tingkat ketercapaian tujuan pelatihan setelah pelatihan dilaksanakan sudah baik.

6. Sasaran

Pelatihan karyawan merupakan salah satu upaya penting dalam pengembangan sumber daya manusia yang dirancang secara terencana untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, serta sikap kerja karyawan agar mampu melaksanakan tugasnya secara lebih efektif. Salah satu dimensi penting dalam pelatihan adalah sasaran pelatihan, yaitu kejelasan tujuan yang ingin dicapai melalui kegiatan pelatihan tersebut. Sasaran pelatihan yang jelas akan membantu organisasi menentukan materi, metode, serta evaluasi pelatihan secara tepat sehingga hasil yang diperoleh dapat sesuai dengan kebutuhan pekerjaan dan perkembangan organisasi. Dalam praktiknya, sasaran pelatihan tidak hanya berfokus pada peningkatan kemampuan teknis karyawan, tetapi juga diarahkan pada pembentukan sikap profesional, peningkatan produktivitas kerja, serta kemampuan beradaptasi terhadap perubahan lingkungan kerja. Dengan adanya sasaran yang terarah, pelatihan tidak sekadar menjadi kegiatan formal, melainkan menjadi proses pembelajaran yang bermakna bagi karyawan untuk terus berkembang dan memberikan kontribusi yang lebih optimal bagi organisasi.

- a. Ketepatan sasaran peserta pelatihan sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Tanggapan responden tentang pernyataan ketepatan sasaran peserta pelatihan sesuai dengan kebutuhan organisasi, penulis disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.19
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Ketepatan sasaran peserta pelatihan sesuai dengan kebutuhan organisasi

Tanggapan	Skor	Frekuensi	%	Jumlah Skor
Sangat baik	5	7	10,3	35
Baik	4	43	63,2	172
Cukup baik	3	17	25,0	51
Kurang baik	2	1	1,5	2
Sangat kurang baik	1	0	0,0	0
Jumlah		68	100,0	260
Interpretasi				Baik

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data bahwa ketepatan sasaran peserta pelatihan sesuai dengan kebutuhan organisasi, sebanyak 7 orang atau 10,3% responden menyatakan sangat baik, sebanyak 43 orang atau 63,2 % responden menyatakan baik, sebanyak 17 orang atau 25,0% responden menyatakan cukup baik, sebanyak 1 orang atau 1,5% responden menyatakan kurang baik dan sebanyak 0 orang atau 0,0% responden menyatakan sangat kurang baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa ketepatan sasaran peserta pelatihan sesuai dengan kebutuhan organisasi sudah baik.

- b. Kesesuaian pelatihan dengan sasaran peningkatan kinerja karyawan.

Tanggapan responden tentang pernyataan kesesuaian pelatihan dengan sasaran peningkatan kinerja karyawan, penulis disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.20
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kesesuaian pelatihan dengan
sasaran peningkatan kinerja karyawan

Tanggapan	Skor	Frekuensi	%	Jumlah Skor
Sangat baik	5	15	22,1	75
Baik	4	31	45,6	124
Cukup baik	3	18	26,5	54
Kurang baik	2	4	5,9	8
Sangat kurang baik	1	0	0,0	0
Jumlah		68	100,0	261
Interpretasi				Baik

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data bahwa kesesuaian pelatihan dengan sasaran peningkatan kinerja karyawan, sebanyak 15 orang atau 22,1% responden menyatakan sangat baik, sebanyak 31 orang atau 45,6 % responden menyatakan baik, sebanyak 18 orang atau 26,5% responden menyatakan cukup baik, sebanyak 4 orang atau 5,9% responden menyatakan kurang baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa kesesuaian pelatihan dengan sasaran peningkatan kinerja karyawan sudah baik.

Selanjutnya penulis melakukan rekapitulasi tanggapan responden tentang Pelatihan Karyawan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar berdasarkan kuesioner yang disebar oleh penulis disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.21
Rekapitulasi Pelatihan Karyawan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar
Berdasarkan Kuesioner Yang Disebar

No	Pernyataan	Jumlah Kumulatif	Kategori
A. Instruktur/Pengajar			
1.	Kompetensi instruktur dalam penguasaan materi pelatihan.	266	Baik
2.	Kemampuan instruktur dalam menyampaikan materi secara jelas dan sistematis	258	Baik
3.	Kemampuan instruktur dalam memberikan motivasi dan membangun interaksi dengan	257	Baik

	peserta		
B. Peserta			
4.	Tingkat partisipasi aktif peserta selama pelatihan berlangsung.	249	Baik
5.	Kesiapan peserta dalam mengikuti pelatihan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan.	252	Baik
6.	Kemampuan peserta dalam memahami dan menyerap materi pelatihan.	261	Baik
C. Materi			
7.	Kesesuaian materi pelatihan dengan kebutuhan dan tuntutan pekerjaan.	250	Baik
8.	Kelengkapan dan kedalaman materi pelatihan yang diberikan.	261	Baik
9.	Kemutakhiran materi pelatihan sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi.	244	Baik
D. Metode			
10.	Kesesuaian metode pelatihan dengan karakteristik peserta.	255	Baik
11.	Variasi metode pelatihan yang digunakan untuk meningkatkan pemahaman peserta.	255	Baik
E. Tujuan			
12.	Kejelasan tujuan pelatihan yang disampaikan kepada peserta.	249	Baik
13.	Tingkat ketercapaian tujuan pelatihan setelah pelatihan dilaksanakan.	247	Baik
F. Sasaran			
14.	Ketepatan sasaran peserta pelatihan sesuai dengan kebutuhan organisasi.	Baik	Baik
15.	Kesesuaian pelatihan dengan sasaran peningkatan kinerja karyawan.	Baik	Baik
Jumlah		3825	
Rata-rata		255	Baik

Dari tabel 4.18 jawaban responden menyangkut Pelatihan Karyawan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar dengan nilai tertinggi pada indikator Guru mampu menjelaskan konsep, prinsip, dan teori dalam mata pelajaran dengan jelas dan akurat dan indikator Guru menggunakan berbagai macam penilaian yaitu sebesar 167 dan nilai terendah pada indikator Guru mampu menganalisis hasil penilaian untuk mengevaluasi keberhasilan pembelajaran dan menyesuaikan

strategi pengajaran yaitu sebesar 151, adapun nilai rata-rata variabel Pelatihan Karyawan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar diperoleh nilai sebesar 158. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Pelatihan Karyawan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar memiliki kriteria baik. Berikut peneliti sajikan tabel interpretasi jawaban responden, tabel ini digunakan untuk hasil perhitungan skor pernyataan kuesioner.

Kelas Interval = 5

Skor Tertinggi $5 \times 68 \times 15 = 5.100$

Skor Terendah $1 \times 68 \times 15 = 1.035$

$$\frac{5.100 - 1.035}{5} = 813,2$$

Berdasarkan perhitungan tersebut maka di peroleh interval sebagai berikut:

Tabel 4.22
Interpretasi Mengenai Pelatihan Karyawan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar

Interval	Kriteria
1.035 – 1.238,3	Sangat Tidak Baik
1.848,2 – 1.788,7	Tidak Baik
2.661,4 – 2.339,1	Cukup Baik
3.474,6 – 2.889,5	Baik
4.287,8 – 5.100,0	Sangat Baik

(Sugiyono, 2023 : 114)

Berdasarkan tabel 4.19 tersebut maka nilai dari tanggapan responden tentang Pelatihan Karyawan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar adalah sebesar 2.522 berada pada interval 2.339,2 – 2.889,5, sehingga hal ini berada pada kategori baik. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa Pelatihan Karyawan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar termasuk dalam kategori baik.

4.1.2.2 Pengembangan karyawan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar

Pengembangan karyawan merupakan proses yang dilakukan organisasi secara berkelanjutan untuk meningkatkan kemampuan, pengetahuan, keterampilan, serta sikap kerja pegawai agar mampu menghadapi tuntutan pekerjaan yang semakin kompleks. Berbeda dengan pelatihan yang lebih berfokus pada peningkatan keterampilan dalam jangka pendek, pengembangan karyawan lebih menitikberatkan pada peningkatan kapasitas individu dalam jangka panjang, baik dari aspek kompetensi profesional maupun potensi karier. Melalui program pengembangan, karyawan diberikan kesempatan untuk memperluas wawasan, meningkatkan kemampuan berpikir strategis, serta mengembangkan sikap kepemimpinan dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya. Kegiatan pengembangan dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti pendidikan lanjutan, seminar, workshop, pembinaan karier, rotasi jabatan, maupun pengalaman kerja yang lebih luas. Dengan adanya pengembangan yang terencana dan berkesinambungan, karyawan diharapkan mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja, perkembangan teknologi, serta kebutuhan organisasi yang terus berkembang. Oleh karena itu, pengembangan karyawan menjadi salah satu strategi penting dalam manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerja individu, produktivitas organisasi, serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau pelanggan.

Pengembangan karyawan pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar merupakan salah satu upaya strategis yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kompetensi, profesionalisme, serta kapasitas kerja pegawai dalam

mendukung penyelenggaraan pelayanan air bersih kepada masyarakat. Sebagai perusahaan daerah yang bergerak dalam bidang pelayanan publik, Perumda Tirta Anom dituntut memiliki sumber daya manusia yang tidak hanya mampu melaksanakan tugas secara teknis, tetapi juga memiliki kemampuan manajerial, pemahaman terhadap standar pelayanan, serta sikap kerja yang profesional. Oleh karena itu, pengembangan karyawan dilakukan melalui berbagai kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, serta wawasan kerja pegawai. Bentuk pengembangan tersebut dapat berupa pendidikan dan pelatihan lanjutan, seminar, workshop, pembinaan karier, serta peningkatan kompetensi di bidang operasional dan pelayanan pelanggan. Melalui kegiatan pengembangan ini, karyawan diharapkan mampu meningkatkan kemampuan dalam mengelola sistem pelayanan air bersih, memahami perkembangan teknologi pengelolaan air, serta memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan responsif kepada masyarakat. Dengan adanya program pengembangan karyawan yang berkelanjutan, Perumda Tirta Anom dapat menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas sehingga mampu meningkatkan kinerja organisasi serta mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik dan profesional.

Untuk mengetahui pengembangan karyawan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar, berikut ini penulis sajikan hasil penelitian sebagai berikut :

1. Pengetahuan (*Knowledge*)

Pengembangan karyawan merupakan proses berkelanjutan yang dilakukan organisasi untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar mampu menghadapi tuntutan pekerjaan yang terus berkembang. Salah satu dimensi

penting dalam pengembangan karyawan adalah pengetahuan, yaitu kemampuan karyawan dalam memahami konsep, informasi, serta prosedur kerja yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawabnya. Melalui peningkatan pengetahuan, karyawan tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan, tetapi juga memahami alasan dan cara terbaik dalam melaksanakan pekerjaannya secara efektif. Pengetahuan yang terus diperbarui memungkinkan karyawan untuk lebih adaptif terhadap perubahan teknologi, kebijakan, maupun dinamika organisasi. Dengan demikian, pengembangan pengetahuan tidak hanya memperkaya wawasan individu, tetapi juga mendorong terciptanya kinerja yang lebih profesional, inovatif, dan berorientasi pada pencapaian tujuan organisasi.

a. Pemahaman karyawan terhadap tugas dan tanggung jawab pekerjaannya.

Tanggapan responden tentang pernyataan pemahaman karyawan terhadap tugas dan tanggung jawab pekerjaannya, penulis disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.23
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Pemahaman karyawan terhadap tugas dan tanggung jawab pekerjaannya

Tanggapan	Skor	Frekuensi	%	Jumlah Skor
Sangat baik	5	5	7,4	25
Baik	4	21	30,9	84
Cukup baik	3	28	41,2	84
Kurang baik	2	11	16,2	22
Sangat kurang baik	1	3	4,4	3
Jumlah		68	100,0	218
Interpretasi				Baik

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data bahwa pemahaman karyawan terhadap tugas dan tanggung jawab pekerjaannya, sebanyak 5 orang atau 7,4% responden menyatakan sangat baik, sebanyak 21 orang atau 30,9 % responden menyatakan baik, sebanyak 28 orang atau 41,2% responden menyatakan cukup

baik, sebanyak 11 orang atau 16,2% responden menyatakan kurang baik dan sebanyak 3 orang atau 4,4% responden menyatakan sangat kurang baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa pemahaman karyawan terhadap tugas dan tanggung jawab pekerjaannya sudah baik.

b. Pengetahuan karyawan mengenai prosedur dan standar operasional kerja.

Tanggapan responden tentang pernyataan pengetahuan karyawan mengenai prosedur dan standar operasional kerja, penulis disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.24
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Pengetahuan karyawan mengenai prosedur dan standar operasional kerja

Tanggapan	Skor	Frekuensi	%	Jumlah Skor
Sangat baik	5	4	5,9	20
Baik	4	33	48,5	132
Cukup baik	3	18	26,5	54
Kurang baik	2	9	13,2	18
Sangat kurang baik	1	4	5,9	4
Jumlah		68	100,0	228
Interpretasi				Baik

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data bahwa pengetahuan karyawan mengenai prosedur dan standar operasional kerja, sebanyak 4 orang atau 5,9% responden menyatakan sangat baik, sebanyak 33 orang atau 48,5 % responden menyatakan baik, sebanyak 18 orang atau 26,5% responden menyatakan cukup baik, sebanyak 9 orang atau 13,2% responden menyatakan kurang baik dan sebanyak 4 orang atau 5,9% responden menyatakan sangat kurang baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa pengetahuan karyawan mengenai prosedur dan standar operasional kerja sudah baik.

c. Pengetahuan karyawan terhadap kebijakan dan aturan organisasi.

Tanggapan responden tentang pernyataan pengetahuan karyawan terhadap kebijakan dan aturan organisasi, penulis disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.25
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Pengetahuan karyawan terhadap kebijakan dan aturan organisasi

Tanggapan	Skor	Frekuensi	%	Jumlah Skor
Sangat baik	5	14	20,6	70
Baik	4	21	30,9	84
Cukup baik	3	31	45,6	93
Kurang baik	2	2	2,9	4
Sangat kurang baik	1	0	0,0	0
Jumlah		68	100,0	251
Interpretasi				Baik

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data bahwa pengetahuan karyawan terhadap kebijakan dan aturan organisasi, sebanyak 14 orang atau 20,6% responden menyatakan sangat baik, sebanyak 21 orang atau 30,9 % responden menyatakan baik, sebanyak 31 orang atau 45,6% responden menyatakan cukup baik, sebanyak 2 orang atau 2,9% responden menyatakan kurang baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa pengetahuan karyawan terhadap kebijakan dan aturan organisasi sudah baik.

d. Pemahaman karyawan terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berkaitan dengan pekerjaannya.

Tanggapan responden tentang pernyataan pemahaman karyawan terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berkaitan dengan pekerjaannya, penulis disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.26
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Pemahaman karyawan
terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berkaitan
dengan pekerjaannya

Tanggapan	Skor	Frekuensi	%	Jumlah Skor
Sangat baik	5	10	14,7	50
Baik	4	30	44,1	120
Cukup baik	3	26	38,2	78
Kurang baik	2	2	2,9	4
Sangat kurang baik	1	0	0,0	0
Jumlah		68	100,0	252
Interpretasi				Baik

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data bahwa pemahaman karyawan terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berkaitan dengan pekerjaannya, sebanyak 10 orang atau 14,7% responden menyatakan sangat baik, sebanyak 30 orang atau 44,1 % responden menyatakan baik, sebanyak 26 orang atau 38,2% responden menyatakan cukup baik, sebanyak 2 orang atau 2,9% responden menyatakan kurang baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa pemahaman karyawan terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berkaitan dengan pekerjaannya sudah baik.

- e. Kemampuan karyawan dalam mengaplikasikan pengetahuan kerja ke dalam pelaksanaan tugas

Tanggapan responden tentang pernyataan kemampuan karyawan dalam mengaplikasikan pengetahuan kerja ke dalam pelaksanaan tugas, penulis disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.27
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan kemampuan karyawan dalam mengaplikasikan pengetahuan kerja ke dalam pelaksanaan tugas

Tanggapan	Skor	Frekuensi	%	Jumlah Skor
Sangat baik	5	6	8,8	30
Baik	4	27	39,7	108
Cukup baik	3	33	48,5	99
Kurang baik	2	2	2,9	4
Sangat kurang baik	1	0	0,0	0
Jumlah		68	100,0	156
Interpretasi				Baik

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data bahwa kemampuan karyawan dalam mengaplikasikan pengetahuan kerja ke dalam pelaksanaan tugas, sebanyak 6 orang atau 8,8% responden menyatakan sangat baik, sebanyak 27 orang atau 39,7 % responden menyatakan baik, sebanyak 33 orang atau 48,5% responden menyatakan cukup baik, sebanyak 2 orang atau 2,9% responden menyatakan kurang baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa kemampuan karyawan dalam mengaplikasikan pengetahuan kerja ke dalam pelaksanaan tugas sudah baik.

2. Kemampuan (*Ability*)

Pengembangan karyawan pada dimensi kemampuan berkaitan dengan upaya organisasi dalam meningkatkan kecakapan dan keterampilan yang dimiliki karyawan agar mampu melaksanakan pekerjaan secara lebih efektif dan profesional. Kemampuan ini mencakup keterampilan teknis, kemampuan berpikir, serta kecakapan dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang muncul dalam lingkungan kerja. Melalui proses pengembangan yang berkelanjutan, seperti pelatihan, pendampingan, maupun pengalaman kerja, karyawan didorong untuk terus mengasah potensinya sehingga mampu bekerja dengan lebih percaya diri, teliti, dan bertanggung jawab. Peningkatan kemampuan tidak hanya membantu

karyawan dalam menyelesaikan tugas dengan lebih baik, tetapi juga membuka peluang bagi mereka untuk berkembang, beradaptasi dengan perubahan, serta memberikan kontribusi yang lebih optimal bagi kemajuan organisasi.

- a. Kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang ditetapkan.

Tanggapan responden tentang pernyataan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang ditetapkan, penulis disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.28
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang ditetapkan

Tanggapan	Skor	Frekuensi	%	Jumlah Skor
Sangat baik	5	14	20,6	70
Baik	4	26	38,2	104
Cukup baik	3	21	30,9	63
Kurang baik	2	7	10,3	14
Sangat kurang baik	1	0	0,0	0
Jumlah		68	100,0	251
Interpretasi				Baik

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data bahwa kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang ditetapkan, sebanyak 14 orang atau 20,6% responden menyatakan sangat baik, sebanyak 26 orang atau 38,2% responden menyatakan baik, sebanyak 21 orang atau 30,9% responden menyatakan cukup baik, sebanyak 7 orang atau 10,3% responden menyatakan kurang baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang ditetapkan sudah baik.

- b. Kemampuan karyawan dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan pekerjaannya.

Tanggapan responden tentang pernyataan kemampuan karyawan dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan pekerjaannya, penulis disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.29
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kemampuan karyawan dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan pekerjaannya

Tanggapan	Skor	Frekuensi	%	Jumlah Skor
Sangat baik	5	8	11,8	40
Baik	4	28	41,2	112
Cukup baik	3	18	26,5	54
Kurang baik	2	11	16,2	22
Sangat kurang baik	1	3	4,4	3
Jumlah		68	100,0	231
Interpretasi				Baik

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data bahwa kemampuan karyawan dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan pekerjaannya, sebanyak 8 orang atau 11,8% responden menyatakan sangat baik, sebanyak 28 orang atau 41,2 % responden menyatakan baik, sebanyak 18 orang atau 26,5% responden menyatakan cukup baik, sebanyak 11 orang atau 16,2% responden menyatakan kurang baik dan sebanyak 3 orang atau 4,4% responden menyatakan sangat kurang baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa kemampuan karyawan dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan pekerjaannya sudah baik.

- c. Kemampuan karyawan dalam mengambil keputusan secara tepat dan cepat.

Tanggapan responden tentang pernyataan kemampuan karyawan dalam mengambil keputusan secara tepat dan cepat, penulis disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.30
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kemampuan karyawan dalam mengambil keputusan secara tepat dan cepat

Tanggapan	Skor	Frekuensi	%	Jumlah Skor
Sangat baik	5	8	11,8	40
Baik	4	35	51,5	140
Cukup baik	3	17	25,0	51
Kurang baik	2	5	7,4	10
Sangat kurang baik	1	3	4,4	3
Jumlah		68	100,0	244
Interpretasi				Baik

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data bahwa kemampuan karyawan dalam mengambil keputusan secara tepat dan cepat, sebanyak 8 orang atau 11,8% responden menyatakan sangat baik, sebanyak 35 orang atau 51,5 % responden menyatakan baik, sebanyak 17 orang atau 25,0% responden menyatakan cukup baik, sebanyak 5 orang atau 7,4% responden menyatakan kurang baik dan sebanyak 3 orang atau 4,4% responden menyatakan sangat kurang baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa kemampuan karyawan dalam mengambil keputusan secara tepat dan cepat sudah baik.

d. Kemampuan karyawan dalam bekerja secara mandiri maupun dalam tim.

Tanggapan responden tentang pernyataan kemampuan karyawan dalam bekerja secara mandiri maupun dalam tim, penulis disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.31
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kemampuan karyawan dalam bekerja secara mandiri maupun dalam tim

Tanggapan	Skor	Frekuensi	%	Jumlah Skor
Sangat baik	5	15	22,1	75
Baik	4	23	33,8	92
Cukup baik	3	28	41,2	84
Kurang baik	2	2	2,9	4
Sangat kurang baik	1	0	0,0	0
Jumlah		68	100,0	255
Interpretasi				Baik

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data bahwa kemampuan karyawan dalam bekerja secara mandiri maupun dalam tim, sebanyak 15 orang atau 22,1% responden menyatakan sangat baik, sebanyak 23 orang atau 33,8 % responden menyatakan baik, sebanyak 28 orang atau 41,2% responden menyatakan cukup baik, sebanyak 2 orang atau 2,9% responden menyatakan kurang baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa kemampuan karyawan dalam bekerja secara mandiri maupun dalam tim sudah baik.

e. Kemampuan karyawan dalam beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja.

Tanggapan responden tentang pernyataan kemampuan karyawan dalam beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja, penulis disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.32
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kemampuan karyawan dalam beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja

Tanggapan	Skor	Frekuensi	%	Jumlah Skor
Sangat baik	5	12	17,6	60
Baik	4	28	41,2	112
Cukup baik	3	24	35,3	72
Kurang baik	2	4	5,9	8
Sangat kurang baik	1	0	0,0	0
Jumlah		68	100,0	252
Interpretasi				Baik

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data bahwa kemampuan karyawan dalam beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja, sebanyak 12 orang atau 17,6% responden menyatakan sangat baik, sebanyak 28 orang atau 41,2 % responden menyatakan baik, sebanyak 24 orang atau 35,3% responden menyatakan cukup baik, sebanyak 4 orang atau 5,9% responden menyatakan kurang baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa kemampuan karyawan dalam beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja sudah baik.

3. Keterampilan (*Skill*)

Pengembangan karyawan pada dimensi keterampilan merupakan upaya organisasi untuk meningkatkan kecakapan praktis yang dimiliki karyawan agar mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab pekerjaannya secara lebih efektif dan efisien. Keterampilan ini berkaitan dengan kemampuan teknis maupun operasional yang dibutuhkan dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari, seperti ketelitian dalam bekerja, kemampuan menggunakan peralatan atau teknologi, serta kecakapan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan. Melalui proses pengembangan yang berkelanjutan, organisasi berusaha membekali karyawan dengan berbagai pengalaman belajar, pelatihan, dan praktik kerja yang memungkinkan mereka terus mengasah keterampilannya. Dengan keterampilan yang semakin baik, karyawan tidak hanya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat dan tepat, tetapi juga dapat meningkatkan rasa percaya diri, profesionalisme, serta memberikan kontribusi yang lebih maksimal bagi kemajuan dan kualitas kinerja organisasi

- a. Keterampilan teknis karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai bidangnya.

Tanggapan responden tentang pernyataan keterampilan teknis karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai bidangnya, penulis disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.33
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Keterampilan teknis karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai bidangnya

Tanggapan	Skor	Frekuensi	%	Jumlah Skor
Sangat baik	5	13	19,1	65
Baik	4	30	44,1	120
Cukup baik	3	24	35,3	72
Kurang baik	2	1	1,5	2
Sangat kurang baik	1	0	0,0	0
Jumlah		68	100,0	259
Interpretasi				Baik

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data bahwa keterampilan teknis karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai bidangnya, sebanyak 13 orang atau 19,1% responden menyatakan sangat baik, sebanyak 30 orang atau 44,1 % responden menyatakan baik, sebanyak 24 orang atau 35,3% responden menyatakan cukup baik, sebanyak 1 orang atau 1,5% responden menyatakan kurang baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa keterampilan teknis karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai bidangnya sudah baik.

- b. Keterampilan komunikasi karyawan dalam menyampaikan ide dan informasi kerja.

Tanggapan responden tentang pernyataan keterampilan komunikasi karyawan dalam menyampaikan ide dan informasi kerja, penulis disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.34
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Keterampilan komunikasi
karyawan dalam menyampaikan ide dan informasi kerja

Tanggapan	Skor	Frekuensi	%	Jumlah Skor
Sangat baik	5	13	19,1	65
Baik	4	28	41,2	112
Cukup baik	3	24	35,3	72
Kurang baik	2	3	4,4	6
Sangat kurang baik	1	0	0,0	0
Jumlah		68	100,0	255
Interpretasi				Baik

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data bahwa keterampilan komunikasi karyawan dalam menyampaikan ide dan informasi kerja, sebanyak 13 orang atau 19,1% responden menyatakan sangat baik, sebanyak 28 orang atau 41,2% responden menyatakan baik, sebanyak 24 orang atau 35,3% responden menyatakan cukup baik, sebanyak 3 orang atau 4,4% responden menyatakan kurang baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi karyawan dalam menyampaikan ide dan informasi kerja sudah baik.

c. Keterampilan karyawan dalam menggunakan peralatan dan teknologi kerja.

Tanggapan responden tentang pernyataan keterampilan karyawan dalam menggunakan peralatan dan teknologi kerja, penulis disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.35
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Keterampilan karyawan dalam
menggunakan peralatan dan teknologi kerja

Tanggapan	Skor	Frekuensi	%	Jumlah Skor
Sangat baik	5	9	13,2	45
Baik	4	33	48,5	132
Cukup baik	3	25	36,8	75
Kurang baik	2	1	1,5	2
Sangat kurang baik	1	0	0,0	0
Jumlah		68	100,0	254
Interpretasi				Baik

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data bahwa keterampilan karyawan dalam menggunakan peralatan dan teknologi kerja, sebanyak 9 orang atau 13,2% responden menyatakan sangat baik, sebanyak 33 orang atau 48,5% responden menyatakan baik, sebanyak 25 orang atau 36,8% responden menyatakan cukup baik, sebanyak 1 orang atau 1,5% responden menyatakan kurang baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa keterampilan karyawan dalam menggunakan peralatan dan teknologi kerja sudah baik.

- d. Keterampilan karyawan dalam mengelola waktu dan menyelesaikan pekerjaan secara efektif.

Tanggapan responden tentang pernyataan keterampilan karyawan dalam mengelola waktu dan menyelesaikan pekerjaan secara efektif, penulis disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.36
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Keterampilan karyawan dalam mengelola waktu dan menyelesaikan pekerjaan secara efektif

Tanggapan	Skor	Frekuensi	%	Jumlah Skor
Sangat baik	5	8	11,8	40
Baik	4	30	44,1	120
Cukup baik	3	28	41,2	84
Kurang baik	2	2	2,9	4
Sangat kurang baik	1	0	0,0	0
Jumlah		68	100,0	248
Interpretasi				Baik

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data bahwa keterampilan karyawan dalam mengelola waktu dan menyelesaikan pekerjaan secara efektif, sebanyak 8 orang atau 11,8% responden menyatakan sangat baik, sebanyak 30 orang atau 44,1% responden menyatakan baik, sebanyak 28 orang atau 41,2% responden menyatakan cukup baik, sebanyak 2 orang atau 2,9% responden menyatakan

kurang baik dan sebanyak 1 orang atau 2,3% responden menyatakan sangat kurang baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa keterampilan karyawan dalam mengelola waktu dan menyelesaikan pekerjaan secara efektif sudah baik.

e. Keterampilan karyawan dalam meningkatkan kualitas hasil kerja.

Tanggapan responden tentang pernyataan Keterampilan karyawan dalam meningkatkan kualitas hasil kerja, penulis disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.37
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Keterampilan karyawan dalam meningkatkan kualitas hasil kerja

Tanggapan	Skor	Frekuensi	%	Jumlah Skor
Sangat baik	5	12	17,6	60
Baik	4	24	35,3	96
Cukup baik	3	28	41,2	84
Kurang baik	2	4	5,9	8
Sangat kurang baik	1	0	0,0	0
Jumlah		68	100,0	248
Interpretasi				Baik

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data bahwa keterampilan karyawan dalam meningkatkan kualitas hasil kerja, sebanyak 12 orang atau 17,6% responden menyatakan sangat baik, sebanyak 24 orang atau 35,3 % responden menyatakan baik, sebanyak 28 orang atau 41,2% responden menyatakan cukup baik, sebanyak 4 orang atau 5,9% responden menyatakan kurang baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa keterampilan karyawan dalam meningkatkan kualitas hasil kerja sudah baik.

Selanjutnya penulis melakukan rekapitulasi tanggapan responden tentang pengembangan karyawan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar berdasarkan kuesioner yang disebar oleh penulis disajikan sebagai berikut :

Tabel 4.38
Rekapitulasi pengembangan karyawan Pada Perumda Tirta Anom Kota
Banjar Berdasarkan Kuesioner Yang Disebar

No	Pernyataan	Jumlah Kumulatif	Kategori
A. Pengetahuan (<i>Knowledge</i>)			
1.	Pemahaman karyawan terhadap tugas dan tanggung jawab pekerjaannya.	218	Cukup
2.	Pengetahuan karyawan mengenai prosedur dan standar operasional kerja.	228	Cukup
3.	Pengetahuan karyawan terhadap kebijakan dan aturan organisasi.	251	Baik
4	Pemahaman karyawan terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berkaitan dengan pekerjaannya.	252	Baik
5	Kemampuan karyawan dalam mengaplikasikan pengetahuan kerja ke dalam pelaksanaan tugas	241	Baik
B. Kemampuan (<i>Ability</i>)			
6.	Kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang ditetapkan.	251	Baik
7.	Kemampuan karyawan dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan pekerjaannya.	231	Cukup
8.	Kemampuan karyawan dalam mengambil keputusan secara tepat dan cepat.	244	Baik
9.	Kemampuan karyawan dalam bekerja secara mandiri maupun dalam tim.	255	Baik
10.	Kemampuan karyawan dalam beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja.	252	Baik
C. Keterampilan (<i>Skill</i>)			
11.	Keterampilan teknis karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai bidangnya.	259	Baik
12.	Keterampilan komunikasi karyawan dalam menyampaikan ide dan informasi kerja.	255	Baik
13.	Keterampilan karyawan dalam menggunakan peralatan dan teknologi kerja.	254	Baik
14.	Keterampilan karyawan dalam mengelola waktu dan menyelesaikan pekerjaan secara efektif.	248	Baik
15.	Keterampilan karyawan dalam meningkatkan kualitas hasil kerja.	248	Baik
Jumlah		3687	
Rata-rata		245,8	Baik

Dari tabel 4.18 jawaban responden menyangkut pengembangan karyawan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar dengan nilai tertinggi pada indikator Guru

selalu berusaha membuat pembelajaran PJOK menyenangkan dan tidak monoton yaitu sebesar 164 dan nilai terendah pada indikator Guru secara aktif menanamkan nilai-nilai disiplin kepada siswa selama pembelajaran PJOK yaitu sebesar 136, adapun nilai rata-rata variabel pengembangan karyawan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar diperoleh nilai sebesar 153,8. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengembangan karyawan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar memiliki kriteria baik. Berikut peneliti sajikan tabel interpretasi jawaban responden, tabel ini digunakan untuk hasil perhitungan skor pernyataan kuesioner.

Kelas Interval = 5

Skor Tertinggi $5 \times 68 \times 15 = 5.100$

Skor Terendah $1 \times 68 \times 15 = 1.035$

$$\frac{5.100 - 1.035}{5} = 813,2$$

Berdasarkan perhitungan tersebut maka di peroleh interval sebagai berikut:

Tabel 4.39
Interpretasi Mengenai Pelatihan Karyawan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar

Interval	Kriteria
1.035 – 1.848,1	Sangat Tidak Baik
1.848,2 – 2.661,3	Tidak Baik
2.661,4 – 3.474,5	Cukup Baik
3.474,6 – 4.287,7	Baik
4.287,8 – 5.100,0	Sangat Baik

(Sugiyono, 2023 : 114)

Berdasarkan tabel 4.19 tersebut maka nilai dari tanggapan responden tentang pengembangan karyawan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar adalah sebesar 3.687 berada pada interval 3.474,6 – 4.287,7, sehingga hal ini berada pada

kategori baik. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa pengembangan karyawan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar termasuk dalam kategori baik.

4.1.2.3 Kualitas Pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan suatu layanan yang diberikan oleh organisasi kepada pelanggan atau masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Kualitas pelayanan mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan mampu memberikan kepuasan kepada pengguna jasa melalui ketepatan, kecepatan, keramahan, serta keandalan dalam proses pelayanan. Dalam konteks organisasi pelayanan publik maupun perusahaan jasa, kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis petugas, tetapi juga dipengaruhi oleh sikap profesional, kemampuan komunikasi, tanggung jawab, serta kesediaan untuk membantu pelanggan dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Selain itu, kualitas pelayanan juga berkaitan dengan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, sistem pelayanan yang jelas, serta prosedur kerja yang efektif dan efisien. Oleh karena itu, organisasi perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia, perbaikan sistem kerja, serta penguatan budaya kerja yang berorientasi pada kepuasan pelanggan atau masyarakat.

Kualitas pelayanan pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik khususnya

dalam penyediaan air bersih bagi masyarakat. Sebagai perusahaan daerah yang bergerak di bidang pelayanan air minum, Perumda Tirta Anom memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang optimal, cepat, tepat, dan berkesinambungan kepada para pelanggan. Kualitas pelayanan tersebut dapat dilihat dari berbagai aspek, seperti ketepatan distribusi air kepada pelanggan, kecepatan dalam menangani gangguan jaringan atau keluhan pelanggan, kejelasan informasi pelayanan, serta sikap ramah dan profesional dari para petugas dalam memberikan pelayanan. Selain itu, kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam menjaga kontinuitas pasokan air, kualitas air yang layak digunakan, serta ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Perumda Tirta Anom Kota Banjar terus berupaya melakukan perbaikan sistem pelayanan, meningkatkan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan karyawan, serta memperkuat komitmen pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Dengan adanya pelayanan yang berkualitas, diharapkan kepercayaan masyarakat terhadap Perumda Tirta Anom semakin meningkat dan kebutuhan masyarakat terhadap air bersih dapat terpenuhi secara lebih baik.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar, berikut ini penulis sajikan hasil penelitian sebagai berikut :

A. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan mencerminkan kemampuan organisasi atau penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang tepat, akurat, dan dapat dipercaya sesuai dengan apa yang telah dijanjikan kepada pelanggan atau masyarakat. Keandalan

terlihat dari konsistensi petugas dalam melaksanakan tugasnya, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, serta kemampuan menyelesaikan kebutuhan pelanggan dengan prosedur yang jelas dan hasil yang memuaskan. Dalam praktiknya, pelayanan yang handal tidak hanya bergantung pada sistem kerja yang baik, tetapi juga pada kompetensi dan tanggung jawab petugas dalam menjalankan pekerjaannya secara profesional. Ketika pelayanan diberikan secara konsisten dan sesuai harapan, maka kepercayaan masyarakat terhadap organisasi akan semakin meningkat, karena mereka merasa bahwa setiap layanan yang diterima dapat diandalkan, tidak berbelit-belit, dan memberikan kepastian dalam proses maupun hasil pelayanan.

1. Ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Tanggapan responden tentang pernyataan ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, penulis disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.40
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan

Tanggapan	Skor	Frekuensi	%	Jumlah Skor
Sangat baik	5	17	25,0	85
Baik	4	36	52,9	144
Cukup baik	3	14	20,6	42
Kurang baik	2	0	0,0	0
Sangat kurang baik	1	1	1,5	1
Jumlah		68	100,0	272
Interpretasi				Baik

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data bahwa ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, sebanyak

17 orang atau 25,0% responden menyatakan sangat baik, sebanyak 36 orang atau 52,9% responden menyatakan baik, sebanyak 14 orang atau 20,6% responden menyatakan cukup baik, sebanyak 1 orang atau 1,5% responden menyatakan sangat kurang baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sudah baik.

2. Konsistensi petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

Tanggapan responden tentang pernyataan konsistensi petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, penulis disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.41
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Konsistensi petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan

Tanggapan	Skor	Frekuensi	%	Jumlah Skor
Sangat baik	5	25	36,8	125
Baik	4	36	52,9	144
Cukup baik	3	6	8,8	18
Kurang baik	2	1	1,5	2
Sangat kurang baik	1	0	0,0	0
Jumlah		68	100,0	289
Interpretasi				Baik

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data bahwa Konsistensi petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, sebanyak 25 orang atau 36,8% responden menyatakan sangat baik, sebanyak 36 orang atau 52,9% responden menyatakan baik, sebanyak 6 orang atau 8,8% responden menyatakan cukup baik, sebanyak 1 orang atau 1,5% responden menyatakan kurang baik.

Dengan demikian menunjukkan bahwa konsistensi petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sudah baik.

3. Kemampuan petugas dalam menyelesaikan pelayanan tepat waktu.

Tanggapan responden tentang pernyataan kemampuan petugas dalam menyelesaikan pelayanan tepat waktu, penulis disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.42
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kemampuan petugas dalam menyelesaikan pelayanan tepat waktu

Tanggapan	Skor	Frekuensi	%	Jumlah Skor
Sangat baik	5	22	32,4	110
Baik	4	36	52,9	144
Cukup baik	3	4	5,9	12
Kurang baik	2	6	8,8	12
Sangat kurang baik	1	0	0,0	0
Jumlah		68	100,0	278
Interpretasi				Baik

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data bahwa kemampuan petugas dalam menyelesaikan pelayanan tepat waktu, sebanyak 22 orang atau 32,4% responden menyatakan sangat baik, sebanyak 36 orang atau 52,9 % responden menyatakan baik, sebanyak 4 orang atau 5,9% responden menyatakan cukup baik, sebanyak 6 orang atau 8,8% responden menyatakan kurang baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam menyelesaikan pelayanan tepat waktu sudah baik.

B. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap menunjukkan kemampuan petugas atau penyedia layanan dalam merespons kebutuhan, keluhan, maupun permintaan masyarakat secara cepat, tepat, dan penuh perhatian. Daya tanggap tercermin dari kesediaan petugas untuk membantu pelanggan tanpa menunda-nunda, memberikan informasi yang

jelas, serta menunjukkan sikap peduli terhadap setiap permasalahan yang disampaikan. Pelayanan yang memiliki daya tanggap yang baik akan membuat masyarakat merasa diperhatikan dan dihargai, karena setiap kebutuhan mereka ditanggapi dengan kesungguhan dan sikap yang ramah. Selain itu, kecepatan dalam memberikan solusi serta kemampuan memahami situasi yang dihadapi pelanggan menjadi bagian penting dari dimensi ini, sehingga proses pelayanan dapat berlangsung lebih efektif, efisien, dan memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

1. Kesigapan petugas dalam membantu pelanggan saat membutuhkan pelayanan.

Tanggapan responden tentang pernyataan kesigapan petugas dalam membantu pelanggan saat membutuhkan pelayanan, penulis disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.43
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kesigapan petugas dalam membantu pelanggan saat membutuhkan pelayanan

Tanggapan	Skor	Frekuensi	%	Jumlah Skor
Sangat baik	5	15	22,1	75
Baik	4	45	66,2	180
Cukup baik	3	4	5,9	12
Kurang baik	2	4	5,9	8
Sangat kurang baik	1	0	0,0	0
Jumlah		68	100,0	275
Interpretasi				Baik

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data bahwa kesigapan petugas dalam membantu pelanggan saat membutuhkan pelayanan, sebanyak 15 orang atau 22,1% responden menyatakan sangat baik, sebanyak 45 orang atau 66,2 % responden menyatakan baik, sebanyak 4 orang atau 5,9% responden menyatakan cukup baik, sebanyak 4 orang atau 5,9% responden menyatakan kurang baik.

Dengan demikian menunjukkan bahwa kesigapan petugas dalam membantu pelanggan saat membutuhkan pelayanan sudah baik.

2. Kecepatan petugas dalam merespons permintaan, keluhan, atau pertanyaan pelanggan.

Tanggapan responden tentang pernyataan Kecepatan petugas dalam merespons permintaan, keluhan, atau pertanyaan pelanggan, penulis disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.44
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kecepatan petugas dalam merespons permintaan, keluhan, atau pertanyaan pelanggan

Tanggapan	Skor	Frekuensi	%	Jumlah Skor
Sangat baik	5	34	50,0	170
Baik	4	29	42,6	116
Cukup baik	3	4	5,9	12
Kurang baik	2	1	1,5	2
Sangat kurang baik	1	0	0,0	0
Jumlah		68	100,0	300
Interpretasi				Baik

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data bahwa kecepatan petugas dalam merespons permintaan, keluhan, atau pertanyaan pelanggan, sebanyak 34 orang atau 50,0% responden menyatakan sangat baik, sebanyak 29 orang atau 42,6 % responden menyatakan baik, sebanyak 4 orang atau 5,9% responden menyatakan cukup baik, sebanyak 1 orang atau 1,5% responden menyatakan kurang baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa kecepatan petugas dalam merespons permintaan, keluhan, atau pertanyaan pelanggan sudah baik.

3. Kesiediaan petugas dalam memberikan pelayanan dengan segera tanpa menunda-nunda

Tanggapan responden tentang pernyataan kesiediaan petugas dalam memberikan pelayanan dengan segera tanpa menunda-nunda, penulis disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.45
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kesiediaan petugas dalam memberikan pelayanan dengan segera tanpa menunda-nunda

Tanggapan	Skor	Frekuensi	%	Jumlah Skor
Sangat baik	5	16	23,5	80
Baik	4	41	60,3	164
Cukup baik	3	10	14,7	30
Kurang baik	2	0	0,0	0
Sangat kurang baik	1	1	1,5	1
Jumlah		68	100,0	275
Interpretasi				Baik

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data bahwa kesiediaan petugas dalam memberikan pelayanan dengan segera tanpa menunda-nunda, sebanyak 16 orang atau 23,5% responden menyatakan sangat baik, sebanyak 41 orang atau 60,3% responden menyatakan baik, sebanyak 10 orang atau 14,7% responden menyatakan cukup baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa kesiediaan petugas dalam memberikan pelayanan dengan segera tanpa menunda-nunda sudah baik.

C. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan dalam kualitas pelayanan menggambarkan kemampuan penyedia layanan dalam menumbuhkan rasa percaya dan rasa aman kepada masyarakat melalui sikap profesional, kompetensi, serta etika pelayanan yang baik. Jaminan tercermin dari pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan

informasi yang jelas, ketepatan dalam menjalankan prosedur pelayanan, serta sikap sopan dan ramah saat berinteraksi dengan pelanggan. Ketika petugas mampu menjelaskan layanan dengan baik, memberikan kepastian terhadap proses yang dijalani, serta memperlakukan setiap pelanggan dengan penuh hormat, maka masyarakat akan merasa lebih yakin dan nyaman dalam menerima pelayanan tersebut. Dengan adanya jaminan yang kuat, hubungan antara penyedia layanan dan masyarakat dapat terbangun secara positif, karena pelanggan tidak hanya mendapatkan layanan yang mereka butuhkan, tetapi juga merasakan adanya kepercayaan, keamanan, dan kepastian dalam setiap proses pelayanan yang diberikan.

1. Pengetahuan dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Tanggapan responden tentang pernyataan pengetahuan dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, penulis disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.46
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Pengetahuan dan kompetensi
petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan

Tanggapan	Skor	Frekuensi	%	Jumlah Skor
Sangat baik	5	18	26,5	90
Baik	4	38	55,9	152
Cukup baik	3	10	14,7	30
Kurang baik	2	0	0,0	0
Sangat kurang baik	1	2	2,9	2
Jumlah		68	100,0	274
Interpretasi				Baik

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data bahwa pengetahuan dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, sebanyak

18 orang atau 26,5% responden menyatakan sangat baik, sebanyak 38 orang atau 55,9% responden menyatakan baik, sebanyak 10 orang atau 14,7% responden menyatakan cukup baik dan sebanyak 2 orang atau 2,9% responden menyatakan sangat kurang baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa pengetahuan dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sudah baik.

2. Sikap sopan, ramah, dan profesional petugas dalam melayani pelanggan.

Tanggapan responden tentang pernyataan sikap sopan, ramah, dan profesional petugas dalam melayani pelanggan, penulis disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.47
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Sikap sopan, ramah, dan profesional petugas dalam melayani pelanggan

Tanggapan	Skor	Frekuensi	%	Jumlah Skor
Sangat baik	5	18	26,5	90
Baik	4	40	58,8	160
Cukup baik	3	5	7,4	15
Kurang baik	2	5	7,4	10
Sangat kurang baik	1	0	0,0	0
Jumlah		68	100,0	275
Interpretasi				Baik

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data bahwa sikap sopan, ramah, dan profesional petugas dalam melayani pelanggan, sebanyak 18 orang atau 26,5% responden menyatakan sangat baik, sebanyak 40 orang atau 58,8 % responden menyatakan baik, sebanyak 5 orang atau 7,4% responden menyatakan cukup baik, sebanyak 5 orang atau 7,4% responden menyatakan kurang baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa sikap sopan, ramah, dan profesional petugas dalam melayani pelanggan sudah baik.

3. Kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pelanggan.

Tanggapan responden tentang pernyataan kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pelanggan penulis disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.48
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pelanggan

Tanggapan	Skor	Frekuensi	%	Jumlah Skor
Sangat baik	5	12	17,6	60
Baik	4	42	61,8	168
Cukup baik	3	3	4,4	9
Kurang baik	2	11	16,2	22
Sangat kurang baik	1	0	0,0	0
Jumlah		68	100,0	259
Interpretasi				Baik

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data bahwa kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pelanggan, sebanyak 12 orang atau 17,6% responden menyatakan sangat baik, sebanyak 42 orang atau 61,8% responden menyatakan baik, sebanyak 3 orang atau 4,4% responden menyatakan cukup baik, sebanyak 11 orang atau 16,2% responden menyatakan kurang baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pelanggan sudah baik.

4. Empati (*Empathy*)

Empati dalam kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan perhatian secara tulus kepada setiap pelanggan dengan memahami kebutuhan, kondisi, dan harapan mereka secara lebih mendalam. Empati tidak hanya terlihat dari sikap ramah atau sopan santun petugas, tetapi

juga dari kesediaan untuk mendengarkan keluhan, memberikan penjelasan dengan sabar, serta memperlakukan setiap pelanggan secara adil tanpa membedakan latar belakangnya. Pelayanan yang dilandasi empati membuat pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan sebagai individu yang memiliki kebutuhan yang berbeda-beda. Ketika petugas mampu menempatkan diri pada posisi pelanggan, memberikan perhatian personal, serta menunjukkan kepedulian terhadap permasalahan yang dihadapi pelanggan, maka kualitas pelayanan akan semakin dirasakan secara nyata oleh masyarakat. Dengan demikian, empati menjadi unsur penting dalam membangun hubungan yang harmonis antara penyedia layanan dan pelanggan, karena melalui sikap peduli dan perhatian tersebut tercipta rasa nyaman, kepercayaan, serta kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

- a. Perhatian petugas terhadap kebutuhan dan kepentingan pelanggan secara individual.

Tanggapan responden tentang pernyataan perhatian petugas terhadap kebutuhan dan kepentingan pelanggan secara individual, penulis disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.49
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Perhatian petugas terhadap kebutuhan dan kepentingan pelanggan secara individual

Tanggapan	Skor	Frekuensi	%	Jumlah Skor
Sangat baik	5	21	30,9	105
Baik	4	36	52,9	144
Cukup baik	3	6	8,8	18
Kurang baik	2	5	7,4	10
Sangat kurang baik	1	0	0,0	0
Jumlah		68	100,0	277
Interpretasi				Baik

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data bahwa perhatian petugas terhadap kebutuhan dan kepentingan pelanggan secara individual, sebanyak 21 orang atau 30,9% responden menyatakan sangat baik, sebanyak 36 orang atau 52,9 % responden menyatakan baik, sebanyak 6 orang atau 8,8% responden menyatakan cukup baik, sebanyak 5 orang atau 7,4% responden menyatakan kurang baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa perhatian petugas terhadap kebutuhan dan kepentingan pelanggan secara individual sudah baik.

- b. Kesiapan petugas untuk mendengarkan keluhan dan memberikan solusi yang tepat.

Tanggapan responden tentang pernyataan kesiapan petugas untuk mendengarkan keluhan dan memberikan solusi yang tepat, penulis disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.50
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kesiapan petugas untuk
mendengarkan keluhan dan memberikan solusi yang tepat

Tanggapan	Skor	Frekuensi	%	Jumlah Skor
Sangat baik	5	11	16,2	55
Baik	4	38	55,9	152
Cukup baik	3	16	23,5	48
Kurang baik	2	0	0,0	0
Sangat kurang baik	1	3	4,4	3
Jumlah		68	100,0	258
Interpretasi				Baik

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data bahwa kesiapan petugas untuk mendengarkan keluhan dan memberikan solusi yang tepat, sebanyak 11 orang atau 16,2% responden menyatakan sangat baik, sebanyak 38 orang atau 55,9% responden menyatakan baik, sebanyak 16 orang atau 23,5% responden menyatakan cukup baik, sebanyak 3 orang atau 4,4% responden menyatakan

sangat kurang baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa kesediaan petugas untuk mendengarkan keluhan dan memberikan solusi yang tepat sudah baik.

- c. Sikap petugas yang menunjukkan kepedulian dan keadilan kepada seluruh pelanggan.

Tanggapan responden tentang pernyataan sikap petugas yang menunjukkan kepedulian dan keadilan kepada seluruh pelanggan, penulis disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.51
Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Sikap petugas yang menunjukkan kepedulian dan keadilan kepada seluruh pelanggan

Tanggapan	Skor	Frekuensi	%	Jumlah Skor
Sangat baik	5	21	30,9	105
Baik	4	39	57,4	156
Cukup baik	3	6	8,8	18
Kurang baik	2	2	2,9	4
Sangat kurang baik	1	0	0,0	0
Jumlah		68	100,0	283
Interpretasi				Baik

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data bahwa sikap petugas yang menunjukkan kepedulian dan keadilan kepada seluruh pelanggan, sebanyak 21 orang atau 30,9% responden menyatakan sangat baik, sebanyak 39 orang atau 57,4 % responden menyatakan baik, sebanyak 6 orang atau 8,8% responden menyatakan cukup baik, sebanyak 2 orang atau 2,9% responden menyatakan kurang baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa sikap petugas yang menunjukkan kepedulian dan keadilan kepada seluruh pelanggan sudah baik.

Selanjutnya penulis melakukan rekapitulasi tanggapan responden tentang Kualitas Pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar berdasarkan kuesioner yang disebar oleh penulis disajikan sebagai berikut :

Tabel 4.52
Rekapitulasi Kompetensi Kualitas Pelayanan Pada Perumda Tirta Anom
Kota Banjar Berdasarkan Kuesioner Yang Disebar

No	Pernyataan	Jumlah Kumulatif	Kategori
A. Kehandalan (<i>Reliability</i>)			
1.	Ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.	272	Baik
2.	Konsistensi petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.	289	Sangat Baik
3.	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan pelayanan tepat waktu.	278	Baik
B. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)			
4.	Kesigapan petugas dalam membantu pelanggan saat membutuhkan pelayanan.	275	Baik
5.	Kecepatan petugas dalam merespons permintaan, keluhan, atau pertanyaan pelanggan.	300	Sangat Baik
6.	Kesediaan petugas dalam memberikan pelayanan dengan segera tanpa menunda-nunda	275	Baik
C. Jaminan (<i>Assurance</i>)			
7.	Pengetahuan dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.	274	Baik
8.	Sikap sopan, ramah, dan profesional petugas dalam melayani pelanggan.	275	Baik
9.	Kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pelanggan.	259	Baik
D. Empati (<i>Empathy</i>)			
10.	Perhatian petugas terhadap kebutuhan dan kepentingan pelanggan secara individual.	277	Baik
11.	Kesediaan petugas untuk mendengarkan keluhan dan memberikan solusi yang tepat.	258	Baik
12.	Sikap petugas yang menunjukkan kepedulian dan keadilan kepada seluruh pelanggan.	283	Baik
Jumlah		3315	
Rata-rata		276,25	Baik

Dari tabel 4.18 jawaban responden menyangkut kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar dengan nilai tertinggi pada indikator guru memberikan contoh gerakan senam dasar secara perlahan dan jelas, serta memastikan setiap peserta dapat meniru gerakan tersebut dengan tepat sebelum melanjutkan ke tahap berikutnya yaitu sebesar 172 dan nilai terendah pada

indikator Guru menciptakan lingkungan pembelajaran yang memungkinkan peserta didik mengaplikasikan keterampilan psikomotorik secara alami dan spontan yaitu sebesar 140, adapun nilai rata-rata variabel Kualitas Pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar diperoleh nilai sebesar 156,6. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar memiliki kriteria baik. Berikut peneliti sajikan tabel interpretasi jawaban responden, tabel ini digunakan untuk hasil perhitungan skor pernyataan kuesioner.

Kelas Interval = 5

Skor Tertinggi $5 \times 68 \times 12 = 4.080$

Skor Terendah $1 \times 68 \times 12 = 816$

$$\frac{4.080 - 816}{5} = 652,8$$

Berdasarkan perhitungan tersebut maka di peroleh interval sebagai berikut:

Tabel 4.53
Interpretasi Mengenai Kualitas Pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar

Interval	Kriteria
816,0 – 1.468,7	Sangat Tidak Baik
1468,8 – 2.121,5	Tidak Baik
2.121,6 – 2.774,4	Cukup Baik
2.774,4 – 3.727,1	Baik
3.427,2 – 4.080	Sangat Baik

(Sugiyono, 2023 : 114)

Berdasarkan tabel 4.19 tersebut maka nilai dari tanggapan responden tentang Kualitas Pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar adalah sebesar 3315 berada pada interval 2.774,4 – 3.727,1, sehingga hal ini berada pada kategori baik. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar termasuk dalam kategori baik.

4.1.4 Hasil Pengujian Hipotesis

4.1.4.1 Pengaruh Pelatihan Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar

Untuk mengetahui pengaruh pelatihan karyawan terhadap kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar maka penulis menggunakan analisis SPSS. Adapun berdasarkan hasil perhitungan penulis sajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.54
Rangkuman Hasil Analisis pelatihan karyawan terhadap kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.767 ^a	.588	.582	2.857

a. Predictors: (Constant), X1

Pengolahan data terhadap hubungan antar variabel terlihat bahwa nilai korelasi (r) pelatihan karyawan dengan kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar diperoleh hasil korelasi (r) sebesar 0,767 dengan demikian ada hubungan positif relatif antar variabel artinya bila variabel pelatihan karyawan meningkat atau ditingkatkan maka akan diikuti penguatan variabel kualitas pelayanan.

Nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,588 atau 58.80% adalah variasi peningkatan variabel kualitas pelayanan dan dapat dijelaskan oleh variabel pelatihan karyawan sebesar 58.80% dengan demikian faktor-faktor lain diluar kedua variabel tersebut sebesar 41.20%. Probabilitas hasil [$p=0,000 < \alpha=0,05$]

maka pelatihan karyawan berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar. Hasil uji regresi terlihat bahwa:

Tabel 4.55
Rangkuman Koefisien Korelasi pengaruh pelatihan karyawan terhadap
kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.367	4.686		.719	.475
	X1	.807	.083	.767	9.711	.000

a. Dependent Variable: Y

Nilai constanta sebesar 3.367 merupakan nilai variabel kualitas pelayanan dengan dipengaruhi oleh variabel pelatihan karyawan sedangkan 0.807 merupakan besaran kualitas pelayanan apabila kualitas pelayanan berubah sebesar 3.367. Sedangkan nilai regresi (β) sebesar 0.767 dengan demikian ada kontribusi positif dihasilkan oleh variabel kualitas pelayanan artinya bila variabel pelatihan karyawan naik sebesar 1 point maka akan diikuti kualitas pelayanan sebesar 0,767

Uji Hipotesis Penelitian

Dengan kaidah:

$t_{hitung} > t_{tabel}$ (H_0) ditolak dan (H_a) diterima, maka terdapat hubungan antara X_1 terhadap Y
 $t_{hitung} < t_{tabel}$ (H_0) diterima dan (H_a) ditolak, maka tidak terdapat hubungan antara X_1 terhadap Y
 $\alpha = 0,05$ atau 5%

Hasil pengolahan data pada variabel pengaruh pelatihan karyawan terhadap kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 9.711, dimana t_{tabel} untuk $n - 2 = 68 - 2 = 66$ adalah sebesar 1,997 dengan demikian [$t_{hitung} 9.711 > t_{tabel} 1,997$] maka (H_0) ditolak dan (H_a)

diterima artinya terdapat pengaruh yang positif pelatihan karyawan terhadap kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar.

4.1.4.2 Pengaruh Pengembangan Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar.

Untuk mengetahui pengaruh Pengembangan Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar maka penulis menggunakan analisis SPSS. Adapun berdasarkan hasil perhitungan penulis sajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.56
Rangkuman hasil Analisis Pengaruh Pengembangan Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.648 ^a	.420	.411	3.392

a. Predictors: (Constant), X2

Pengolahan data terhadap hubungan antar variabel terlihat bahwa nilai korelasi (r) Pengembangan karyawan dengan Kualitas pelayanan diperoleh hasil korelasi (r) sebesar 0,648 dengan demikian ada hubungan positif relatif antar variabel artinya bila variabel pengembangan karyawan meningkat atau ditingkatkan maka akan diikuti penguatan variabel kualitas pelayanan.

Nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,420 atau 42.00% adalah variasi peningkatan variabel kualitas pelayanan dan dapat dijelaskan oleh variabel pengembangan karyawan sebesar 42.00 % dengan demikian faktor-faktor lain diluar variabel tersebut sebesar 58.00%. Probabilitas hasil [$p=0,000 < \alpha=0,05$]

maka pengembangan karyawan berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan. Hasil uji regresi terlihat bahwa:

Tabel 4.57
Rangkuman Koefisien Korelasi pengaruh pengembangan karyawan terhadap kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	16.669	4.660		3.577
	X2	.592	.086	.648	.000

a. Dependent Variable: Y

Nilai constanta sebesar 16.669 merupakan nilai variabel Kualitas pelayanan dengan dipengaruhi oleh variabel pengembangan karyawan sedangkan 0.592 merupakan besaran kualitas pelayanan apabila pengembangan karyawan berubah sebesar 16.669. Sedangkan nilai regresi (β) sebesar 0.648 dengan demikian ada kontribusi positif dihasilkan oleh variabel kualitas pelayanan artinya bila variabel pengembangan karyawan naik sebesar 1 point maka akan diikuti Kualitas pelayanan sebesar 0,648.

Uji Hipotesis Penelitian

Dengan kaidah:

$t_{hitung} > t_{tabel}$ (H_0) ditolak dan (H_a) diterima, maka terdapat hubungan antara X_1 terhadap Y

$t_{hitung} < t_{tabel}$ (H_0) diterima dan (H_a) ditolak, maka tidak terdapat hubungan antara X_1 terhadap Y

$\alpha = 0,05$ atau 5%

Hasil pengolahan data pada variabel pengaruh pengembangan karyawan terhadap kualitas pelayanan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 6.912, dimana t_{tabel} untuk $n - 2 = 68 - 2 = 66$ adalah sebesar 1,997 dengan demikian [$t_{hitung} 6.912 > t_{tabel} 1,997$]

maka (H_0) ditolak dan (H_a) diterima artinya terdapat pengaruh yang positif pengembangan karyawan terhadap kualitas pelayanan.

4.1.4.3 Pengaruh pelatihan dan pengembangan karyawan terhadap kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar.

Untuk mengetahui pengaruh pelatihan dan pengembangan karyawan terhadap kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar maka penulis menggunakan analisis SPSS. Adapun berdasarkan hasil perhitungan penulis sajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.58
Rangkuman hasil analisis pengaruh pelatihan dan pengembangan karyawan terhadap kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.796 ^a	.634	.622	2.716

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Pengolahan data terhadap hubungan antar variabel terlihat bahwa nilai korelasi (r) pelatihan dan pengembangan karyawan terhadap kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar diperoleh hasil korelasi (r) sebesar 0,796 dengan demikian ada hubungan positif relatif antar variabel artinya bila variabel pelatihan dan pengembangan karyawan meningkat atau ditingkatkan maka akan diikuti penguatan variabel kualitas pelayanan.

Nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,634 atau 63.40% adalah variasi peningkatan variabel kualitas pelayanan dan dapat dijelaskan oleh variabel pelatihan dan pengembangan karyawan sebesar 63.30% dengan demikian faktor-faktor lain diluar kedua variabel tersebut sebesar 36.70%. Probabilitas hasil

[$p=0,000 < \alpha=0,05$] maka pelatihan dan pengembangan karyawan berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar.

Sedangkan dengan menggunakan uji anova maka penulis sajikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4.59
Rangkuman hasil analisis Uji Hipotesis pengaruh pelatihan dan
pengembangan karyawan terhadap kualitas pelayanan
Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	829.180	2	414.590	56.193	.000 ^b
	Residual	479.570	65	7.378		
	Total	1308.750	67			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Berdasarkan tabel tersebut dengan menggunakan uji anova atau F tes, ternyata di dapat F hitung adalah 56.193 dengan tingkat signifikan $0.000 < 0.005$, sehingga model regresi dapat dipakai untuk memprediksi (Y).

Tabel 4.60
Rangkuman hasil analisis Uji Regesi pengaruh pelatihan dan pengembangan
karyawan terhadap kualitas pelayanan
Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.004	4.610		.001	.999
	X1	.626	.102	.595	6.157	.000
	X2	.250	.088	.274	2.835	.006

a. Dependent Variable: Y

Dengan demikian diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $= a + bX_1X_2 = 0,004 + 0,626X_1 + 0,250X_2$ dengan demikian maka peningkatan variabel

X_1 sebesar 0,626 akan mempengaruhi peningkatan variabel Y sebesar 0.004 sedangkan peningkatan variabel X_2 sebesar 0,250 akan mempengaruhi peningkatan variabel Y sebesar 0.004.

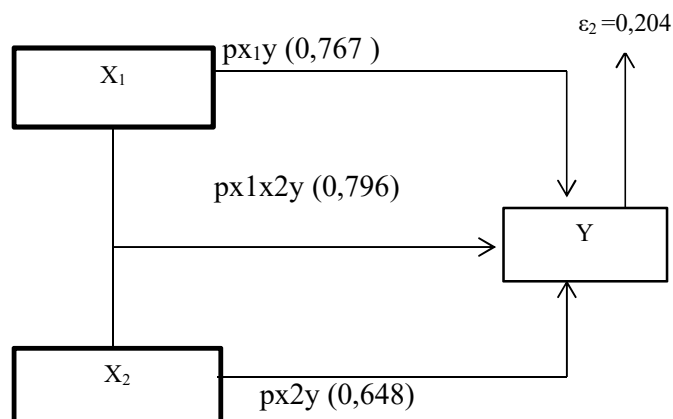
Untuk lebih jelasnya penulis sajikan dalam tabel rekapitulasi hasil korelasi X_1, X_2 terhadap Y sebagai berikut :

Tabel 4.61
Rekapitulasi Hasil Korelasi X_1, X_2 terhadap Y

Variabel	Betha	T _{hitung}	Sig	Ket
X_1	0,767	9.711	0,000	Signifikan
X_2	0,648	6.912	0,000	Signifikan

Sumber : Hasil penelitian 2026

Tabel tersebut menunjukkan tingkat korelasi antara variabel X_1 terhadap Y signifikan karena karena t hitung lebih besar dari t tabel, begitupula dengan tingkat korelasi X_2 terhadap Y memiliki tingkat korelasi signifikan karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka apabila digambarkan dalam bentuk diagram jalur maka hasilnya seperti gambar berikut:



Gambar 4.2
Diagram Jalur Hubungan Kausal Antara Variabel

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Pelatihan Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat hubungan pelatihan karyawan dengan kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar dengan hasil uji korelasi sebesar 0,767 dengan memiliki tingkat hubungan kuat, dengan tingkat pengaruh pelatihan karyawan terhadap kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar sebesar 58,80 % sedangkan sisanya 41,20% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti. Hal tersebut sejalan dengan hasil uji hipotesis diketahui korelasi dapat dikatakan signifikan apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ hasil perhitungan di atas dengan α (alpa) untuk Untuk uji satu pihak dan $dk = n-2$ ($68-2 = 66$), maka t_{tabel} adalah 1.997 (berdasarkan tabel distribusi t pada lampiran). Sehingga dapat dijelaskan bahwa hipotesis H_1 yaitu : $t_{hitung} 9.771 > t_{tabel} 1.997$ maka H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh pelatihan karyawan terhadap kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan berbagai pandangan teoretis yang menegaskan bahwa pelatihan karyawan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan suatu organisasi. Menurut Sedarmayanti (2021: 214), pelatihan karyawan merupakan proses sistematis yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja pegawai agar mampu melaksanakan tugas secara lebih efektif dan efisien. Melalui pelatihan yang terencana, pegawai akan memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai prosedur kerja, standar pelayanan, serta kemampuan berkomunikasi dengan

pelanggan sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih profesional. Dalam konteks organisasi pelayanan publik seperti perusahaan daerah air minum, pelatihan sangat diperlukan untuk memastikan bahwa setiap karyawan memiliki kompetensi yang memadai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Pandangan tersebut diperkuat oleh Kasmir (2022: 96) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar operasional dan harapan pelanggan. Menurutnya, pelatihan merupakan salah satu strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan karena melalui pelatihan karyawan dapat memahami teknik pelayanan yang baik, meningkatkan keterampilan komunikasi, serta memperkuat sikap profesional dalam melayani masyarakat. Dengan demikian, organisasi yang secara konsisten memberikan pelatihan kepada karyawannya cenderung memiliki tingkat kualitas pelayanan yang lebih baik dibandingkan organisasi yang kurang memperhatikan pengembangan kompetensi pegawai. Oleh karena itu, hubungan antara pelatihan karyawan dan kualitas pelayanan sebagaimana ditemukan dalam penelitian ini secara teoretis dapat dijelaskan sebagai hubungan yang logis dan saling berkaitan.

Selain didukung oleh teori, hasil penelitian ini juga sejalan dengan berbagai penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Pratama (2021) mengenai pengaruh pelatihan karyawan terhadap kualitas pelayanan pada perusahaan daerah air minum di Jawa Tengah menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0,72 dengan kontribusi pengaruh sebesar 51,8%. Temuan tersebut

menunjukkan bahwa pelatihan memiliki hubungan yang kuat dengan peningkatan kualitas pelayanan. Meskipun nilai korelasi penelitian tersebut sedikit lebih rendah dibandingkan hasil penelitian ini yang mencapai 0,767, namun keduanya sama-sama menunjukkan bahwa pelatihan karyawan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Sari dan Nugraha (2023) tentang pengaruh program pelatihan terhadap kualitas pelayanan publik pada lembaga pelayanan daerah menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0,79 dengan kontribusi pengaruh sebesar 62,4%. Hasil penelitian tersebut memperkuat temuan penelitian ini bahwa semakin baik pelatihan yang diberikan kepada karyawan, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dihasilkan. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan tidak hanya berfungsi sebagai kegiatan peningkatan keterampilan, tetapi juga sebagai sarana pembentukan sikap pelayanan yang profesional, ramah, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan.

Apabila dianalisis lebih lanjut, kontribusi pengaruh pelatihan karyawan terhadap kualitas pelayanan sebesar 58,80% menunjukkan bahwa lebih dari separuh kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Perumda Tirta Anom Kota Banjar dipengaruhi oleh efektivitas pelatihan yang diterima oleh karyawan. Hal ini sangat wajar mengingat dalam organisasi pelayanan publik, kualitas pelayanan sangat bergantung pada kompetensi individu yang berinteraksi langsung dengan pelanggan. Pelatihan yang baik akan meningkatkan kemampuan teknis karyawan dalam melaksanakan tugas operasional, memperbaiki keterampilan komunikasi dalam menghadapi pelanggan, serta membentuk sikap

kerja yang lebih disiplin dan bertanggung jawab. Dengan demikian, pelatihan menjadi salah satu instrumen strategis dalam meningkatkan kinerja pelayanan organisasi.

Namun demikian, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa masih terdapat sebesar 41,20% faktor lain yang memengaruhi kualitas pelayanan yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Faktor-faktor tersebut dapat meliputi motivasi kerja karyawan, kepemimpinan organisasi, budaya kerja, sistem penghargaan dan kompensasi, ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan, serta sistem manajemen pelayanan yang diterapkan oleh organisasi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya dapat dilakukan melalui pelatihan karyawan, tetapi juga perlu didukung oleh berbagai faktor organisasi lainnya secara terpadu.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelatihan karyawan memiliki hubungan yang kuat dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,767 yang berada pada kategori kuat serta kontribusi pengaruh sebesar 58,80%. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik pelaksanaan pelatihan yang diberikan kepada karyawan, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang mampu diberikan kepada masyarakat. Secara teoretis, hasil penelitian ini memperkuat pandangan bahwa pengembangan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan merupakan salah satu faktor utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan organisasi. Secara empiris, hasil penelitian ini juga konsisten dengan berbagai penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya hubungan positif

antara pelatihan karyawan dan kualitas pelayanan. Dengan demikian, Perumda Tirta Anom Kota Banjar perlu terus meningkatkan program pelatihan karyawan secara berkelanjutan, baik melalui pelatihan teknis, pelatihan pelayanan pelanggan, maupun pengembangan soft skills, sehingga kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat terus ditingkatkan secara optimal. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan daerah, serta mendukung terciptanya pelayanan publik yang profesional, efektif, dan berkualitas.

4.2.2 Pengaruh pengembangan karyawan terhadap kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat hubungan pengembangan karyawan dengan kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar dengan hasil uji korelasi sebesar 0,648 dengan memiliki tingkat hubungan kuat, dengan tingkat pengaruh pengembangan karyawan terhadap kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar sebesar 42,00 % sedangkan sisanya 58,00% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti. Hal tersebut sejalan dengan hasil uji hipotesis diketahui korelasi dapat dikatakan signifikan apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ hasil perhitungan di atas dengan α (alpha) untuk Untuk uji satu pihak dan $dk = n-2$ ($68-2=66$), maka t_{tabel} adalah 1.997 (berdasarkan tabel distribusi t pada lampiran). Sehingga dapat dijelaskan bahwa hipotesis H_1 yaitu : $t_{hitung} 6,912 > t_{tabel} 1.997$ maka H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh pengembangan karyawan terhadap kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar.

Hasil penelitian tersebut selaras dengan berbagai pandangan teoretis yang menegaskan bahwa pengembangan karyawan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan organisasi. Menurut Sedarmayanti (2021: 223), pengembangan karyawan merupakan suatu proses peningkatan kemampuan, keterampilan, pengetahuan, serta sikap kerja pegawai yang dilakukan secara berkelanjutan guna mendukung peningkatan kinerja organisasi. Melalui pengembangan yang terencana, pegawai tidak hanya memperoleh peningkatan kompetensi teknis, tetapi juga memiliki kemampuan adaptasi terhadap perubahan lingkungan kerja, perkembangan teknologi, serta tuntutan pelayanan masyarakat yang semakin tinggi. Dalam konteks organisasi pelayanan publik seperti perusahaan daerah air minum, pengembangan karyawan menjadi strategi penting untuk memastikan bahwa setiap pegawai mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, responsif, serta sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Pandangan tersebut diperkuat oleh Kasmir (2022: 112) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang dimiliki organisasi. Menurutnya, pengembangan karyawan merupakan upaya sistematis yang dilakukan organisasi untuk meningkatkan kapasitas pegawai agar mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan. Karyawan yang terus dikembangkan melalui berbagai program pembinaan, pendidikan, dan peningkatan kompetensi akan memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai prosedur pelayanan, kemampuan komunikasi yang lebih efektif, serta sikap profesional dalam melayani masyarakat. Dengan demikian, semakin

baik pengembangan karyawan yang dilakukan oleh organisasi, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dapat diberikan kepada pelanggan atau masyarakat pengguna jasa.

Selain didukung oleh teori, temuan penelitian ini juga sejalan dengan berbagai hasil penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo (2021) mengenai pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan pada perusahaan pelayanan publik menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0,63 dengan kontribusi pengaruh sebesar 39,7%. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengembangan karyawan memiliki hubungan yang kuat dengan peningkatan kualitas pelayanan organisasi. Nilai korelasi tersebut relatif sejalan dengan hasil penelitian ini yang menunjukkan nilai korelasi sebesar 0,648 yang juga berada pada kategori kuat. Hal ini mengindikasikan bahwa pengembangan karyawan merupakan faktor yang secara konsisten berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan dalam berbagai organisasi pelayanan publik.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Wulandari dan Hidayat (2023) mengenai pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan pada lembaga pelayanan publik daerah menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0,66 dengan kontribusi pengaruh sebesar 43,5%. Hasil penelitian tersebut semakin memperkuat temuan penelitian ini bahwa pengembangan karyawan berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pengembangan karyawan yang dilakukan secara berkelanjutan akan meningkatkan kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan, meningkatkan ketepatan dan

kecepatan pelayanan, serta memperkuat sikap profesional dalam melayani pelanggan.

Jika dianalisis lebih lanjut, kontribusi pengaruh pengembangan karyawan terhadap kualitas pelayanan sebesar 42,00% menunjukkan bahwa hampir setengah dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Perumda Tirta Anom Kota Banjar dipengaruhi oleh efektivitas program pengembangan karyawan yang dilaksanakan oleh organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan tidak dapat dilepaskan dari upaya pengembangan kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki organisasi. Pengembangan karyawan dapat dilakukan melalui berbagai bentuk kegiatan seperti pendidikan dan pelatihan lanjutan, workshop, seminar, pembinaan karier, serta peningkatan keterampilan teknis dan manajerial yang relevan dengan tugas pelayanan kepada masyarakat.

Namun demikian, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa masih terdapat sebesar 58,00% faktor lain yang memengaruhi kualitas pelayanan yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Faktor-faktor tersebut dapat meliputi kepemimpinan organisasi, motivasi kerja karyawan, budaya organisasi, sistem penghargaan dan kompensasi, fasilitas dan sarana pelayanan, serta sistem manajemen pelayanan yang diterapkan oleh organisasi. Faktor-faktor tersebut juga memiliki peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada pengembangan karyawan, tetapi juga harus didukung oleh berbagai faktor organisasi lainnya secara terpadu.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengembangan karyawan memiliki hubungan yang kuat dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,648 yang berada pada kategori kuat serta kontribusi pengaruh sebesar 42,00%. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik pengembangan karyawan yang dilakukan oleh organisasi, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang mampu diberikan kepada masyarakat. Secara teoretis, hasil penelitian ini memperkuat pandangan bahwa pengembangan sumber daya manusia merupakan salah satu faktor utama dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik. Secara empiris, hasil penelitian ini juga konsisten dengan berbagai penelitian sebelumnya yang menunjukkan adanya hubungan positif antara pengembangan karyawan dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, Perumda Tirta Anom Kota Banjar perlu terus meningkatkan program pengembangan karyawan secara berkelanjutan melalui berbagai kegiatan peningkatan kompetensi, pembinaan karier, serta penguatan profesionalisme kerja. Dengan adanya pengembangan karyawan yang baik dan berkesinambungan, diharapkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat terus meningkat sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Perumda Tirta Anom Kota Banjar.

4.2.3 Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat pengaruh pelatihan dan pengembangan karyawan terhadap kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar dengan hasil uji korelasi sebesar 0,796 dengan memiliki tingkat hubungan sangat kuat, dengan tingkat pengaruh pelatihan dan pengembangan karyawan terhadap kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar sebesar 63.40 % sedangkan sisanya 36,60% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti. Hal tersebut sejalan dengan hasil uji hipotesis diperoleh nilai nilai F tabel adalah 56.196. Sehingga dapat dijelaskan bahwa $F_{hitung} 56.196 > F_{tabel} 3.10$ maka hipotesis diterima, artinya terdapat pengaruh pelatihan dan pengembangan karyawan terhadap kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan berbagai pandangan teoretis yang menegaskan bahwa pelatihan dan pengembangan karyawan merupakan faktor strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan organisasi. Menurut Sedarmayanti (2021: 231), pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia merupakan suatu proses yang dirancang secara sistematis untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan, pengetahuan, serta sikap kerja pegawai agar mampu melaksanakan tugas secara lebih efektif dan efisien. Pelatihan berfungsi untuk meningkatkan kemampuan teknis pegawai dalam menjalankan pekerjaan yang sedang dihadapi, sedangkan pengembangan lebih menekankan pada peningkatan kapasitas pegawai dalam jangka panjang guna menghadapi tuntutan pekerjaan

yang semakin kompleks. Dalam organisasi pelayanan publik, keberadaan program pelatihan dan pengembangan sangat penting karena kualitas pelayanan sangat bergantung pada kompetensi individu yang berinteraksi langsung dengan masyarakat atau pelanggan.

Pandangan tersebut diperkuat oleh Kasmir (2022: 118) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Menurutnya, pelatihan dan pengembangan karyawan merupakan salah satu strategi utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan karena melalui kegiatan tersebut karyawan memperoleh pengetahuan baru, meningkatkan keterampilan kerja, serta mengembangkan sikap profesional dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Karyawan yang mendapatkan pelatihan dan pengembangan secara berkelanjutan akan memiliki kemampuan yang lebih baik dalam memahami kebutuhan pelanggan, memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, serta menyelesaikan permasalahan pelanggan secara efektif. Dengan demikian, organisasi yang secara konsisten melakukan pelatihan dan pengembangan karyawan cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas dibandingkan organisasi yang kurang memperhatikan peningkatan kompetensi sumber daya manusianya.

Selain didukung oleh teori, temuan penelitian ini juga sejalan dengan berbagai hasil penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Pratama (2021) mengenai pengaruh pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan pada perusahaan daerah menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0,74 dengan kontribusi pengaruh sebesar 54,7%. Hasil penelitian

tersebut menunjukkan bahwa pelatihan dan pengembangan karyawan memiliki hubungan yang kuat dengan peningkatan kualitas pelayanan organisasi. Nilai korelasi tersebut relatif sejalan dengan hasil penelitian ini yang menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0,796 yang berada pada kategori sangat kuat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik program pelatihan dan pengembangan yang dilaksanakan oleh organisasi, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dapat diberikan kepada masyarakat.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Sari dan Nugraha (2023) mengenai pengaruh pengembangan kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan publik pada lembaga pelayanan daerah menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0,78 dengan kontribusi pengaruh sebesar 60,1%. Temuan tersebut semakin memperkuat hasil penelitian ini bahwa pelatihan dan pengembangan karyawan memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Melalui program pelatihan dan pengembangan yang efektif, karyawan dapat meningkatkan kemampuan teknis, memperbaiki keterampilan komunikasi, serta mengembangkan sikap kerja yang lebih profesional dalam melayani pelanggan. Dengan demikian, pelatihan dan pengembangan tidak hanya meningkatkan kemampuan individu, tetapi juga berkontribusi secara langsung terhadap peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Apabila dianalisis lebih lanjut, kontribusi pengaruh pelatihan dan pengembangan karyawan terhadap kualitas pelayanan sebesar 63,40% menunjukkan bahwa lebih dari setengah kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Perumda Tirta Anom Kota Banjar dipengaruhi oleh efektivitas

pelaksanaan pelatihan dan pengembangan karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan sangat berkaitan erat dengan upaya organisasi dalam meningkatkan kompetensi sumber daya manusianya. Pelatihan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk meningkatkan keterampilan teknis dalam melaksanakan pekerjaan, sedangkan pengembangan memberikan peluang bagi karyawan untuk meningkatkan kemampuan konseptual, kemampuan manajerial, serta kemampuan dalam menghadapi perubahan lingkungan kerja. Dengan demikian, kombinasi antara pelatihan dan pengembangan menjadi faktor penting dalam menciptakan karyawan yang profesional, kompeten, serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Namun demikian, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa masih terdapat sebesar 36,60% faktor lain yang memengaruhi kualitas pelayanan yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Faktor-faktor tersebut dapat berupa motivasi kerja karyawan, kepemimpinan organisasi, budaya kerja, sistem penghargaan dan kompensasi, ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan, serta sistem manajemen pelayanan yang diterapkan oleh organisasi. Faktor-faktor tersebut juga memiliki kontribusi yang cukup penting dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya dapat dilakukan melalui pelatihan dan pengembangan karyawan, tetapi juga perlu didukung oleh berbagai faktor organisasi lainnya secara terpadu.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelatihan dan pengembangan karyawan memiliki pengaruh yang sangat kuat dan signifikan terhadap kualitas

pelayanan pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,796 yang berada pada kategori sangat kuat serta kontribusi pengaruh sebesar 63,40%. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik pelaksanaan pelatihan dan pengembangan yang diberikan kepada karyawan, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang mampu diberikan kepada masyarakat. Secara teoretis, hasil penelitian ini memperkuat pandangan bahwa peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan merupakan salah satu strategi utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan organisasi. Secara empiris, hasil penelitian ini juga konsisten dengan berbagai penelitian sebelumnya yang menunjukkan adanya hubungan positif antara pelatihan dan pengembangan karyawan dengan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, Perumda Tirta Anom Kota Banjar perlu terus meningkatkan program pelatihan dan pengembangan karyawan secara berkelanjutan, baik melalui pelatihan teknis, pelatihan pelayanan pelanggan, seminar peningkatan kompetensi, maupun program pengembangan karier. Dengan adanya pelatihan dan pengembangan yang efektif dan berkesinambungan, diharapkan karyawan mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional, responsif, dan berkualitas sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Perumda Tirta Anom Kota Banjar.