

# Pendidikan Dan Pelatihan Sebagai Salah Satu Upaya Pengembangan Sumber Daya Manusia Serta Implikasinya Terhadap Pelayanan Publik ( Studi Kasus Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Wilayah IV Kantor Pos Jakarta Pusat)

Irsyad Bustaman, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=70998&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kontribusi pendidikan dan pelatihan yang dilakukan PT. Pos Indonesia (Persero) Wilayah IV Kantor Pos Jakarta Pusat dalam meningkatkan kualitas pegawainya dan untuk mengetahui keterkaitan antara pelaksanaan pendidikan dan pelatihan terhadap peningkatan pelayanan publik.

Secara teoritis dikatakan bahwa pendidikan dan latihan bertujuan untuk mengubah perilaku kerja pegawai. Dengan peningkatan perilaku yang terdiri dari sikap, kecakapan dan pengetahuan maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi semakin baik. Sesuai kajian teori yang dipakai dirumuskan tiga hipotesis.

Dalam penelitian ini penulis memilih jenis penelitian penjelasan. Variabel yang diuji terdiri dari variabel pendidikan dan latihan, sikap, kecakapan, pengetahuan serta pelayanan publik. Pengumpulan data yang utama diperoleh dari kuesioner. Selain itu dilakukan pula wawancara, observasi dan teknik dokumentasi. Metode analisis kuantitatif dengan rumus - rumus statistik dipilih untuk menganalisa data yang diperoleh. Antara lain dipakai rumus korelasi product moment dan regresi. Dengan menetapkan taraf signifikan sebesar  $\alpha = 0,05$ . Hasil pembahasan menunjukkan adanya korelasi antara variabel - variabel yang diuji. Selain itu ditemukan juga pengaruh antara variabel tergantung dengan variabel bebas. Dari data empiris yang diperoleh di lampiran, hipotesis kerja yang diuji dinyatakan diterima.

Berdasarkan analisis data ditarik kesimpulan bahwa pendidikan dan latihan berkaitan dengan pelayanan publik. Dengan pendidikan dan latihan, pegawai dapat mengembangkan sikap, kecakapan dan pengetahuan yang berkaitan dengan pekerjaan yang dilakukan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa ketiga aspek ini sangat mendukung pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.