AKADEMIKA

JURNAL

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP INDEPENDENSI ELIT DESA MAAPALENDA
DALAM PILKADA KABUPATEN BUTON TAHUN 2011**
(Laode Muhammad Ahsaf)

DINAMIKA RELASI SOSIAL ANTARA KOMUNITAS LOKAL DENGAN KOMUNITAS EKS PENGUNGSI AMBON
(Analisa Tentang Potensi dan Resolusi Konflik di Kota Bau-Bau)
(Hartini Amin)

**POTENSI RETRIBUSI USAHA PEDAGANG KAKI LIMA DALAM MENINGKATKAN
PENDAPATAN ASLI DAERAH KOTA BAUBAU**
(La Ode Ramlan)

**MENINGKATKAN PEMAHAMAN MEMBACA SISWA MELALUI TEHNIK SQ3R
PADA SISWA KELAS 2 SMP SATAP LAMBUSANGO**
(Suharja)

MENATA PARADIGMA MEMBANGUN DEMI TERWUJUDNYA SUPREMASI HUKUM YANG BERKEADILAN
(Zulfikar Putra)

**PERANAN MODAL SOSIAL ETNIK KOLOWA DALAM USAHA JUAL BELI EMAS
DI PUSAT PERTOKOAN KOTA BAUBAU SULAWESI TENGGARA**
(La Parasit)

**GAMBARAN PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN OLEH MASYARAKAT
DI KELURAHAN WABOROBO KOTA BAUBAU**
(Rininta Andriani)

**PENGARUH BUDAYA KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI
DINAS PERTANIAN DAN KEHUTANAN KOTA BAUBAU**
(Asmaddin)

**A STUDY OF STUDENTS' MASTERY OF PHRASAL VERBS BY THE FOURTH SEMESTER STUDENTS
OF ENGLISH DEPARTMENT AT DAYANU IKHSANUDDIN UNIVERSITY IN ACADEMIC YEAR 2011/2012**
(Husni)

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENYELENGGARAAN e-KTP DI KOTA BAUBAU
(La Didi)

**PERAN MASYARAKAT DALAM PELESTARIAN HUTAN SEBAGAI PENDORONG PEREKONOMIAN KELUARGA
DI KELURAHAN WATONEA KECAMATAN KATOBU KABUPATEN MUNA**
(La Ode Hadia)

**MENINGKATKAN HASIL BELAJAR PESERTA DIDIK KELAS XI - IS.2 SMA NEGERI 4 BAUBAU
PADA MATERI AJAR ANALISIS TRANSAKSI MELALUI PENGGUNAAN BUKTI TRANSAKSI
SEBAGAI ALAT PERAGA PEMBELAJARAN**
(Hasan)

**PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN UMUM
PADA SEKRETARIAT PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KOTA BAUBAU**
(Wa Ode Nur Ainun)

MENENTUKAN ORDER DAN SIZE GRAPH LANGKAH KUDA PADA PAPAN CATUR BERUKURAN $n \times n$ DAN $m \times n$
(Darmin Dafid dan Suhartini Asma)

UNIVERSITAS DAYANU IKHSANUDDIN
BAU - BAU

AKADEMIKA

JURNAL

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP INDEPENDENSI ELIT DESA MAAPALENDA
DALAM PILKADA KABUPATEN BUTON TAHUN 2011**
(Laode Muhammad Ahsaf)

DINAMIKA RELASI SOSIAL ANTARA KOMUNITAS LOKAL DENGAN KOMUNITAS EKS PENGUNGSI AMBON
(Analisa Tentang Potensi dan Resolusi Konflik di Kota Bau-Bau)
(Hartini Amin)

**POTENSI RETRIBUSI USAHA PEDAGANG KAKI LIMA DALAM MENINGKATKAN
PENDAPATAN ASLI DAERAH KOTA BAUBAU**
(La Ode Ramlan)

**MENINGKATKAN PEMAHAMAN MEMBACA SISWA MELALUI TEHNIK SQ3R
PADA SISWA KELAS 2 SMP SATAP LAMBUSANGO**
(Suharja)

MENATA PARADIGMA MEMBANGUN DEMI TERWUJUDNYA SUPREMASI HUKUM YANG BERKEADILAN
(Zulfikar Putra)

**PERANAN MODAL SOSIAL ETNIK KOLOWA DALAM USAHA JUAL BELI EMAS
DI PUSAT PERTOKOAN KOTA BAUBAU SULAWESI TENGGARA**
(La Parasit)

**GAMBARAN PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN OLEH MASYARAKAT
DI KELURAHAN WABOROBO KOTA BAUBAU**
(Rininta Andriani)

**PENGARUH BUDAYA KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI
DINAS PERTANIAN DAN KEHUTANAN KOTA BAUBAU**
(Asmaddin)

**A STUDY OF STUDENTS' MASTERY OF PHRASAL VERBS BY THE FOURTH SEMESTER STUDENTS
OF ENGLISH DEPARTMENT AT DAYANU IKHSANUDDIN UNIVERSITY IN ACADEMIC YEAR 2011/2012**
(Husni)

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENYELENGGARAAN e-KTP DI KOTA BAUBAU
(La Didi)

**PERAN MASYARAKAT DALAM PELESTARIAN HUTAN SEBAGAI PENDORONG PEREKONOMIAN KELUARGA
DI KELURAHAN WATONEA KECAMATAN KATOBU KABUPATEN MUNA**
(La Ode Hadia)

**MENINGKATKAN HASIL BELAJAR PESERTA DIDIK KELAS XI - IS.2 SMA NEGERI 4 BAUBAU
PADA MATERI AJAR ANALISIS TRANSAKSI MELALUI PENGGUNAAN BUKTI TRANSAKSI
SEBAGAI ALAT PERAGA PEMBELAJARAN**
(Hasan)

**PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN UMUM
PADA SEKRETARIAT PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KOTA BAUBAU**
(Wa Ode Nur Ainun)

MENENTUKAN ORDER DAN SIZE GRAPH LANGKAH KUDA PADA PAPAN CATUR BERUKURAN $n \times n$ DAN $m \times n$
(Darmin Dafid dan Suhartini Asma)

UNIVERSITAS DAYANU IKHSANUDDIN
BAU - BAU

Amir

DAFTAR ISI

Halaman

Pengelola Redaksi		
Pembina/Penasihat		
Laode Muhammad Arsal, S.Sos, M.Si		
Ir. Musrif, MP		
Rafiuddin, SE, M.Si		
H. Muh. Syarifuddin, SH, MII		
dr. H. La ode Muh. Izat Manarfa, M.Sc		
Pengarah		
Rahmatia, S.Pd, M.Pd		
Pimpinan Redaksi		
Syamsul Una, S.Pd, M.Pd		
Sekretaris Redaksi		
Darmin Dafid, S.Si, M.Si		
Reviewer		
Dr. Sulhan Manaf, M.Si		
Dr. Rasmuin, M.Pd		
Dr. Andi Tendri, M.Si		
Dr. Wa Ode Hanafiah, M.Hum		
Ir. Tamar Mustari, M.S		
Irzal Agus, ST, MT		
Rininta Andriani, S.Sos, M.Kes		
Sirkulasi		
La didi		
Diterbitkan Oleh		
Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Dayanu Ikhsanuddin		
Alamat Redaksi		
Jl. Yos Sudarso No.43		
Telp./Fax. (0402) 28 21327 Baubau		
e-mail: lppm-unidayan@yahoo.co.id		
Webside : lppm.unidayan.ic.id		
Daftar Isi		
Kata Pengantar		i
Persepsi Masyarakat Terhadap Independensi Elit Desa Maapalenda dalam Pilkada Kabupaten Buton Tahun 2011 Oleh : Laode Muhammad Arsal		271
Dinamika Relasi Sosial antara Komunitas Lokal dengan Komunitas Eks Pengungsi Ambon (Analisa Tentang Potensi dan Resolusi Konflik di Kota Bau-Bau) Oleh : Hartini Amin		273
Potensi Retribusi Usaha Pedagang Kaki Lima dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Baubau Oleh : La Ode Ramlan		280
Meningkatkan Pemahaman Membaca Siswa Melalui Tehnik SQ3R pada Siswa Kelas 2 SMP Satap Lambusango Oleh : Suharja		293
Menata Paradigma Membangun Demi Terwujudnya Supremasi Hukum yang Berkeadilan Oleh : Zulfikar Putra		308
Peranan Modal Sosial Etnik Kolowa dalam Usaha Jual Beli Emas di Pusat Pertokoan Kota Baubau Sulawesi Tenggara Oleh : La Parasit		315
Gambaran Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh Masyarakat Di Kelurahan Waborobo Kota Baubau Oleh : Rininta Andriani		328
Pengaruh Budaya Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pertanian dan Kehutanan Kota Baubau Oleh : Asmaddin		334
A Study of Students' Mastery of Phrasal Verbs by The Fourth Semester Students of English Department at Dayanu Ikhsanuddin University in Academic Year 2011/2012 Oleh : Husni		342
Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan e-KTP di Kota Baubau Oleh : La Didi		350
Peran Masyarakat dalam Pelestarian Hutan Sebagai Pendorong Perekonomian Keluarga di Kelurahan Watonca Kecamatan Katobu Kabupaten Muna Oleh : La Ode Hadia		357
Meningkatkan Hasil Belajar Peserta Didik Kelas XI - IS.2 SMA Negeri 4 Baubau pada Materi Ajar Analisis Transaksi melalui Penggunaan Bukti Transaksi sebagai Alat Peraga Pembelajaran Oleh : H a s a n		363
Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kualitas Pelayanan Umum pada Sekretariat Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Baubau Oleh : Wa Ode Nur Ainun		369
Menentukan Order dan Size Graph Langkah Kuda pada Papan Catur Berukuran $n \times n$ dan $m \times n$ Oleh : Darmin Dafid dan Suhartini Asma		375

PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN UMUM PADA SEKRETARIAT PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KOTA BAUBAU

Wa Ode Nur Ainun

(Dosen Fakultas Ekonomi Unidayan Baubau)

ABSTRACT

This was aimed to identify and to analyze the effect of education and training on the quality of public services in the Integrated Licensing Service Secretariat of Baubau. The variables on this research consist of independent variables, namely Education and Training (X) and the dependent variable Public Service Quality (Y). The data were collected through enclosed questionnaire submitted to the unit of analysis, that was the staff of Integrated Licensing Service Secretariat of Baubau and society who had received services from Integrated Licensing Service Secretariat of Baubau. Whereas, for the interview technique, it was proposed to the key informant.

Based on the calculations by using simple linear regression, it obtained the form of equation: $Y = 1.466 + 0.229 X$, where obtained: $a = 1.466$ is a constant, $b = 0.229$ meant a positive sign (+) indicated a direct relationship between education and training variable as independent variable (X) and service variable as the dependent variable (Y). The value of the correlation coefficient of 0.290, which means the relationship between the variables training with service that calculated with a correlation coefficient 0.290, this value indicated there was weak relationship between staff and training followed by the staff and the services provided. While the value of the coefficient of determination was 0.084 (8.4 %)

The Conclusion of this study was education and training of staff to provide service variable's contribution of 8.4 %, and the remaining 91.6 % was influenced by other factors that were not examined in this study. The result of the hypothesis testing indicated rejection of the alternative hypothesis (H_a) meant training did not significantly affect the service.

Keyword : Eduacation and Training, Public Service Quality.

PENDAHULUAN

Sekretariat Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Baubau adalah salah satu perangkat daerah yang membantu tugas Walikota dalam melaksanakan kewenangan otonomi daerah di bidang pelayanan perizinan. Berdasarkan tugas tersebut, Sekretariat Pelayanan Perizinan Terpadu mempunyai peran yang sangat besar terutama dalam hal memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat Kota Baubau, dalam mendukung kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan pembinaan masyarakat. Mengingat tugas dan fungsinya yang sangat

vital, sudah tentu dibutuhkan sumberdaya manusia memadai dan profesional didalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Dalam melaksanakan tugas pelayanan umum kepada masyarakat, kualitas pelayanan yang diberikan dirasakan masih belum optimal, sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat.

Pelatihan merupakan bagian dari pendidikan. Pelatihan bersifat spesifik, praktis dan segera. Spesifik berarti pelatihan berhubungan dengan bidang pekerjaan yang

dilakukan. Praktis dan segera berarti yang sudah dilatihkan dapat dipraktikkan. Umumnya pelatihan dimaksudkan untuk memperbaiki penguasaan berbagai keterampilan kerja dalam waktu yang relatif singkat (pendek). Suatu pelatihan berupaya menyiapkan para pegawai untuk melakukan pekerjaan yang di hadapi.

Dalam konteks metodologi ilmu pemerintahan, Taliziduhu Ndraha (1999:159-160) membedakan antara pendidikan, pengajaran, dan pelatihan (dikjarlat) sebagai berikut pendidikan dititikberatkan pada pembentukan pribadi (cipta, rasa, karsa, dan percaya), pengajaran pada aspek formal pendidikan dan pelatihan pada job. Dilihat dari sudut job, pelatihan bertujuan mentransfer, membentuk, dan menanam tiga nilai di dalam *trainee* : nilai tahu (T, *Knowledge, Skill*) nilai mau (B, *behavior, attitude, commitment, culture*), dan nilai mampu (M, *capability + ability* : *ability*= kondisi diri = sarana, prasarana dan lingkungan kerja). Faktor T dapat diperoleh terutama melalui Perguruan Tinggi dan juga lembaga dikjarlat dan unit kerja yang bersangkutan, sedangkan faktor M terutama diperoleh melalui unit kerja yang bersangkutan.

Menurut Supriadi (2002: 149) pendidikan dan pelatihan Pegawai Negeri Sipil bertujuan untuk:

1. Meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan sikap untuk dapat melaksanakan tugas jabatan secara

profesional dengan dilandasi kepribadian dan etika PNS sesuai dengan kebutuhan instansi.

2. Menciptakan aparatur yang mampu berperan sebagai pembaharu dan perekat persatuan dan kesatuan bangsa.
3. Memantapkan sikap dan semangat pengabdian yang berorientasi pada pelayanan, pengayoman, dan pemberdayaan masyarakat.
4. Menciptakan kesamaan visi dan dinamika pola pikir dalam melaksanakan tugas pemerintahan umum dan pembangunan demi terwujudnya pemerintahan yang baik.

Wasistiono (2001: 51) memberikan pengertian pelayanan umum yaitu: "pemberian jasa baik oleh pemerintah maupun swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat". Sedangkan pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor Kep/ KEP/ M.PAN/ 2003 dalam Nurdjaman (2004: 34) adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan BUMN/ BUMD dalam bentuk (penyediaan/ pemberian) barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Sekretariat Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Baubau yang berlokasi di jalan Jendral Sudirman Nomor 53 Kota Baubau. Adapun jenis sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Data Kuantitatif, yaitu data yang berupa angka-angka atau data yang diangkakan yaitu jumlah sampel dan jumlah. Dalam penelitian ini dilakukan uji statistik verifikatif terhadap hubungan antara variabel penelitian.

- b. Data Kualitatif, yaitu data yang diperoleh dari Sekretariat Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Baubau yang dapat dianalisis secara deskriptif untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi pendidikan dan pelatihan.

Populasi yang menjadi obyek penelitian adalah pegawai pada Sekretariat Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Baubau berjumlah 25 orang, dan seluruh masyarakat penerima jasa pelayanan dalam kurun waktu 1 bulan terakhir yang berjumlah 25 orang. Pengelompokan data berdasarkan sumbernya yaitu data primer, pengumpulan datanya dilakukan dengan teknik kuesioner tertutup yang diajukan

kepada unit analisis yaitu Pegawai Sekretariat Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Baubau dan masyarakat yang pernah menerima pelayanan dari Sekretariat Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Baubau. Sedangkan untuk teknik wawancara diajukan kepada informan kunci. Sedangkan data sekunder, pengumpulan datanya hanya dilakukan dengan metode studi kepustakaan dan penelitian lapangan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis data kuantitatif dan analisis deskriptif. Analisis untuk data kuantitatif yang berupa angka-angka jawaban responden dari hasil pengukuran melalui kuesioner.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan keseluruhan tabel tanggapan pimpinan diatas, jika dilihat

berdasarkan variabel yang dianalisis keseluruhan sebagai berikut :

Tabel 1. Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Variabel Pendidikan dan Pelatihan

Pernyataan/pertanyaan	Tanggapan			Jumlah	Klasifikasi
	SS	RR	TS		
Setelah mengikuti diklat, bapak/ibu dapat melaksanakan dan memahami tugas dengan tupoksi yang ada	21	3	1	70	Sangat baik
Setelah mengikuti diklat, bapak/ibu menjalankan tugas sesuai dengan aturan yang ditetapkan.	25	-	-	75	Sangat baik
Setelah mengikuti diklat, bapak/ibu dapat menjalankan tugas dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan sesuai prosedur.	23	2	-	73	Sangat baik
Bapak/ibu mampu menggunakan dan menyesuaikan dengan teknologi yang ada.	23	2	-	73	Sangat baik
Bapak/ibu dalam menjalankan tugas, mampu tanggap terhadap situasi dan kondisi yang ada.	23	2	-	73	Sangat baik
Bapak/ibu menjalankan tugas, mampu menyampaikan informasi secara benar berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat.	23	1	1	72	Sangat baik
Tugas yang diberikan kepada Bapak/ibu menyenangkan sehingga dapat memberikan pelayanan dengan memuaskan.	23	2	-	73	Sangat baik
Bapak/ibu mempunyai gairah kerja dalam menjalankan tugas sehari-hari.	24	1	-	74	Sangat baik
Bapak/ibu selalu memiliki inovasi dan kreatifitas selama menjalankan pekerjaan yang diberikan.	23	1	1	72	Sangat baik
Rata-Rata	23,11	1,56	0,33		Sangat baik
Persentase rata-rata	92,44	6,22	1,33		

Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar rata-rata tanggapan responden terhadap variabel diklat adalah sangat setuju yaitu sebanyak 92,44%. Hal ini menunjukkan bahwa Diklat yang diikuti

oleh pegawai pada Sekretariat Perizinan Terpadu Kota Baubau sudah sangat baik dalam artian diklat yang diikuti dapat membantu para pegawai menyelesaikan pekerjaan (rentang klasifikasi 58,4 – 75).

Tabel 2. Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Variabel pelayanan (Y)

Pernyataan/pertanyaan	Tanggapan			Jumlah	Klasifikasi
	SS	RR	TS		
Berkaitan dengan pelayanan yang Bapak/ibu butuhkan, prosedur pelayanan sudah sederhana sehingga mudah dipahami	23	2	-	73	Sangat baik
Bapak/ibu mendapatkan penjelasan mengenai persyaratan pelayanan dan siapa yang bertanggung jawab terhadap pelayanan tersebut.	24	-	1	73	Sangat baik
Bapak/ibu mendapatkan rasa aman dan kepastian hukum pelayanan yang diberikan.	22	2	1	71	Sangat baik
Petugas menyampaikan secara terbuka kepada Bapak/ibu mengenai pelayanan yang diberikan.	25	-	-	75	Sangat baik
Hasil pelayanan Bapak/ibu terima harus sesuai dengan biaya dan persyaratan pelayanan yang diberikan.	23	2	-	73	Sangat baik
Petugas memberikan pelayanan kepada Bapak/ Ibu Sdr (i) dengan mudah, tepat waktu dan perlakuan yang sama selama proses pelayanan.	24	1	-	74	Sangat baik
Rata-rata	23,5	1,17	0,33		Sangat baik
Persentase rata-rata	94	4,67	1,33		

Sumber : Data diolah 2011

Tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata hasil tanggapan terhadap variabel pelayanan, responden menjawab sangat setuju yaitu sebesar 94%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan dan pelayanan yang diterima masyarakat sudah sangat baik. Sangat Baik dalam artian sudah sesuai dengan ketentuan dan prosedur pelayanan yang ditentukan (rentang klasifikasi 58,4 – 75).

1. Regresi Linier Sederhana

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan regresi linier sederhana, maka didapatkan bentuk persamaan sebagai berikut:

$$Y = 1,466 + 0,229X$$

Interpretasi dari persamaan di atas adalah sebagai berikut:

a = 1,466 merupakan konstanta.

b = 0,229, artinya tanda positif (+) menunjukkan hubungan yang searah, dimana kenaikan dari skor diklat sebagai variabel independen (X) akan mengakibatkan kenaikan skor pelayanan sebagai variabel dependen (Y).

2. Koefisien korelasi Sederhana (r)

Metode ini digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara dua variabel yakni variabel diklat (X) terhadap variabel pelayanan (Y). Berdasarkan hasil perhitungan regresi nilai koefisien korelasi sebesar 0,290. Besarnya hubungan antara

variabel diklat dengan pelayanan yang dihitung dengan koefisien korelasi 0,290, nilai ini menunjukkan adanya hubungan yang lemah antara diklat yang diikuti pegawai dan pelayanan yang diberikan.

3. Koefisien Determinasi (r^2)

Analisis Koefisien Determinasi dalam penelitian ini digunakan untuk mencari besarnya kontribusi (sumbangan) variabel diklat pegawai (X) terhadap pelayanan (Y). Berdasarkan hasil perhitungan regresi di atas nilai koefisien determinasi adalah 0,084 (8,4%) Hal ini berarti variabel diklat pegawai memberi kontribusi (sumbangan) kepada variabel pelayanan sebesar 8,4%, dan sisanya sebesar 91,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan di lapangan menurut responden (pemohon) mengatakan bahwa kualitas pelayanan lebih di pengaruhi oleh sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada mereka.

4. Analisis Uji t

Statistik uji t dipergunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan (Ha). Untuk membuktikan apakah diklat sebagai variabel independen berpengaruh terhadap pelayanan pada Sekretariat Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Baubau.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan regresi linier sederhana dapat ditentukan langkah-langka pengujian sebagai berikut:

- Hasil perhitungan regresi linier sederhana diperoleh $t_{hitung} = 1,451$
- Dengan menggunakan taraf signifikansi sebesar 5%, maka derajat kebebasan (df) = $(n - 2) = (25 - 2) = 23$, dengan pengujian dua sisi diperoleh $t_{tabel} = 2,069$
- Kriteria pengujian hipotesis
jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak
Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima

d. Kesimpulan:

Berdasarkan hasil perhitungan di atas dapat diketahui bahwa nilai t hitung (1,451) lebih kecil dari t tabel (2,069) sehingga hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak. Hal ini menunjukan, dengan ditolaknya hipotesis alternatif (H_a) artinya diklat tidak berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan. Namun antara diklat dan pelayanan terdapat pengaruh yang positif, hal ini disebabkan kontribusi (sumbangan) diklat terhadap pelayanan lebih kecil yaitu hanya sebesar 8,4%. Sebagai kesimpulan bahwa diklat tidak terlalu berpengaruh terhadap pelayanan pada Sekretariat Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Baubau atau hubungan kedua variabel lemah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan yang berhubungan dengan pengaruh Diklat (pendidikan dan pelatihan) terhadap pelayanan pada Sekretariat Perizinan Terpadu Kota Baubau sebagai berikut:

- Analisis deskripsi menunjukan bahwa diklat (pendidikan dan pelatihan) pada

Sekretariat Perizinan Terpadu Kota Baubau termasuk dalam klasifikasi sangat baik (rentang klasifikasi 58,4 – 75).

- Hasil analisis regresi linier sederhana diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 1,466 + 0,229X$$

Pada persamaan di atas menunjukkan adanya hubungan seara antara diklat (pendidikan dan pelatihan) dan pelayanan, ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi positif ($b+$).

3. Nilai koefisien korelasi sederhana (r) adalah 0,290 artinya terdapat hubungan yang kurang erat (lemah) antara diklat (pendidikan dan pelatihan) terhadap pelayanan.
4. Pengaruh diklat terhadap kualitas pelayanan sebesar 8,4% sedangkan sisanya sebesar 91,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,084. Kecilnya kontribusi ini disebabkan banyak faktor antara lain sikap pegawai pada saat menerima dan melakukan proses pelayanan.
5. Berdasarkan hasil uji t ($t_{hitung} < t_{tabel}$, $1,451 < 2,069$), artinya hipotesis nol (H_0) diterima yang menyatakan tidak ada pengaruh yang signifikan antara diklat (pendidikan dan pelatihan) dengan pelayanan, dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak yang menyatakan ada pengaruh yang signifikan antara diklat (pendidikan dan pelatihan) terhadap pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Albert. 2000. *Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan dan Motivasi terhadap Efektivitas Pelayanan Publik di Kabupaten TTU Prov. Nusa Tenggara Timur (NTT)*.
- Dessler, Garry, 2008. *Manajemen Sumber Daya manusia Edisi kesepuluh*, PT. Macanan Jaya Cemerlang: Jakarta.
- Fandy Tjiptono, 2002. *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Henry simamora, 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi III* STIE YKPN: Yogyakarta.
- Hadari Nawawi, 2005. *Perencanaan SDM*, Gaja Mada Universty Press: Yogyakarta.
- Kotler, Philip, 2005. *Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas Jilid 2*, PT. Indeks: Jakarta.
- Muhammad Ryaas Rasyid, 1997. *Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru (Kajian Awal)*, Yasrif Watampone: Jakarta.
- Malayu S.P. Hasibuan, 2007. *Manajemen Sumberdaya Manusia Jilid 1*. Penerbit PT. Prenhalindo: Jakarta.
- Progo Nurdjaman, 2004. *Penyelenggaraan Pemerintahan Umum (Bahan Bimbingan Teknis Kepemimpinan Pemerintahan Dalam Negeri Bagi Camat Seluruh Indonesia)*, Ditjen Pemerintahan Umum Depdagri: Jakarta.
- Rambat Lupiyoadi, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat: Jakarta.
- Soekidjo Notoadmodjo, 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Rineka Cipta: Jakarta.
- Supriady Bratakusumah, dkk, 2004. *Otonomi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabet: Bandung.
- Susilo Martoyo, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manuis Edisi 5*, BPFE: Yogyakarta.
-, 2008. *Metode Peneltian Bisnis*, Alfabet: Bandung.