

MUH. ASKAL BASIR,

askal16basir@gmail.com

Dosen Ilmu Pemerintahan

Universitas Muhammadiyah Buton

PENGARUH PENDIDIKAN DAN

PELATIHAN, MOTIVASI KERJA

TERHADAP KUALITAS PELAYANAN

DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN

SIPIL KOTA BAUBAU

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh pendidikan dan pelatihan serta motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik, menjelaskan seberapa besar pengaruh pendidikan dan pelatihan pegawai terhadap kualitas pelayanan publik dan menjelaskan seberapa besar pengaruh motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa dari hasil estimasi parameter model struktural menunjukkan bahwa nilai statistik χ^2 pada derajat kebebasan (db) 42 sebesar 36.32 dengan p-value sebesar 0.71803 > 0,05 dan t-value 2,37 > 1,96 maka Pendidikan dan pelatihan serta motivasi kerja pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Nilai parameter γ_{11} sebesar 0,52 dengan t-value 4.51 > 1,96 yang menunjukkan efek langsung pendidikan dan pelatihan terhadap kualitas layanan publik sebesar 52,00% sehingga menyatakan bahwa Pendidikan dan pelatihan pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Nilai parameter γ_{21} sebesar 0,61 dengan t-value = 5,81 > 1,96 yang menunjukkan efek langsung motivasi kerja terhadap kualitas layanan publik sebesar 61,00% sehingga menyakan bahwa Motivasi kerja pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci : Pendidikan, Motivasi, Pelayanan, Universitas Muhammadiyah Buton

I. PENDAHULUAN

Otonomi daerah yang luas, nyata dan bertanggung jawab tidak saja bermakna sebagai peluang, tetapi juga tantangan bagi pemerintah daerah dan masyarakatnya. Otonomi daerah memang memberi kesempatan yang besar kepada pemerintah dan masyarakat untuk mengatur, melayani dan memenuhi kebutuhan mereka dalam rangka hidup bermasyarakat dan berpemerintahan.

Lahirnya Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menurut Kosasih (2002:7) merupakan wujud nyata dari seluruh kehendak rakyat Indonesia untuk melaksanakan cita-cita desentralisasi dan otonomi daerah. Untuk memberdayakan dan meningkatkan peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan otonomi daerah dan Untuk memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab kepa-

da pemerintah daerah sehingga dapat memberikan pelayanan dan kesejahteraan yang lebih baik kepada masyarakat dan agar daerah mampu bergerak lebih cepat serta bereaksi lebih dinamis terhadap tantangan-tantangan yang akan dihadapi dimasa mendatang terutama dalam lingkungan dunia yang makin meningkat.

Menurut Kaloh (2002 : 6), bahwa makna otonomi daerah itu sendiri yang lahir dari suatu kebutuhan akan efisiensi dan efektifitas manajemen penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, hal yang sama dikemukakan oleh Fesler dan Lehman (dalam Kaloh, 2002: 6-7) bahwa "disisi lain tuntutan otonomi daerah seharusnya dipandang sebagai upaya untuk mengatur kewenangan pemerintahan sehingga serasi dan fokus pada tuntutan dan kebutuhan masyarakat".

Kewenangan yang diberikan pemerintah tersebut tidak secara otomatis berarti segera terwujudnya kehidupan yang lebih baik bagi masyarakat, otonomi daerah memerlukan terbentuknya sejumlah kondisi kelembagaan yang responsive dalam mengelola kewenangan baru yang diterimanya, aparatur yang terampil dan masyarakat yang siap dan kreatif dalam

memanfaatkan peluang-peluang yang terbuka. Itulah sebabnya maka penyerahan kewenangan dari pusat ke daerah akan disesuaikan dengan kebutuhan, kemampuan dan kemanfaatannya.

Oleh karena itu pemerintah daerah sekarang ini membutuhkan lebih banyak aparatur profesional yang dapat menagani tugas-tugas pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat berdasarkan keahlian yang profesional. Semakin tinggi kualitas Sumberdaya Manusia di Pemerintah Daerah, semakin baik pelayanan publik Pemerintah Daerah yang bersangkutan. Untuk membentuk aparatur yang profesional maka dipelukan pendidikan dan pelatihan agar dapat menjalankan tugas dan fungsinya sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat berkualitas. Pentingnya program pendidikan dan pelatihan pada aparatur pemerintah daerah adalah disadari bahwa pendidikan lewat jalur sekolah, baik pendidikan umum maupun pendidikan kejuruan pada dasarnya belum menyediakan tenaga kerja yang siap pakai dalam arti siap untuk bekerja dan mengisi lowongan kerja yang disediakan oleh pemakai (pemerintah). Oleh sebab itu, tujuan pengembangan sumber daya manusia melalui program pendidikan dan pelatihan adalah untuk membina apa-

ratur sehingga bekerja efektif, efisien, trampil, produktif dan inovatif.

Disamping aspek pengetahuan, sikap, keterampilan dan perilaku yang dibina melalui program pendidikan dan pelatihan terdapat pula faktor lain dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yaitu motivasi kerja. Dimana Faktor motivasi kerja juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan karena motivasi tersebut dapat mempengaruhi perilaku seorang pegawai dalam bekerja. Seorang pegawai akan memiliki motivasi kerja yang tinggi apabila mereka merasa bahwa keinginan dan kebutuhannya terpenuhi. Tanpa adanya motivasi kerja yang tinggi, maka pegawai tidak akan menghasilkan kualitas pelayanan yang tinggi dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab mereka.

Jumlah aparatur yang memberikan pelayanan kepada masyarakat masih sangat minim hal ini dapat di lihat dari jumlah pegawai yang hanya mencapai 17 orang saja. Disamping itu dapat juga diketahui bahwa tingkat pendidikan aparatur pada Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Baubau dapat dikatakan masih rendah hal ini dapat dilihat dari perbandingan jumlah dan persentase aparatur antara aparatur yang berpendidikan SMU (7 orang dan 41.176%)

dan aparatur yang berpendidikan S1 (8 orang dan 47.059%) hampir sebanding, sedangkan jumlah dan persentase aparatur untuk pasca sarjana yang dapat mendukung pelaksanaan otonomi daerah hanya (2 orang dan 11.765%)

Melihat kondisi awal diatas dapat di pahami bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Baubau masih sangat kurang untuk melayani masyarakat kota baubau sehingga kurang mendukung dalam pelaksanaan otonomi daerah. Oleh karena itu dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Baubau menggunakan tenaga honorer yang relatif lebih banyak dari pada PNS sehingga mereka menjadi tulang punggung pelayanan publik dan tenaga honorer tersebut lebih dominan sebagai operator pelayanan yang dibekali dengan pelatihan komputer.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui besarnya pengaruh pendidikan dan pelatihan serta motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik
- b. Untuk mengetahui besarnya pengaruh pendidikan dan pelatihan pegawai terhadap kualitas pelayanan publik

- c. Untuk mengetahui besarnya pengaruh motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik

Teori-teori yang mendasari penelitian

1. Pendidikan dan Pelatihan

Beberapa ahli mengemukakan tahapan proses pendidikan dan pelatihan, salah satunya adalah Benardin dan Russel (1993:297) yang mengatakan bahwa bentuk pelatihan dalam organisasi ada 3 (tiga) tahap yaitu:

- a. Penilaian Kebutuhan (*Need Assessment*)
- b. Analisis Organisasi
- c. Analisis Jabatan
- d. Analisis Individu

2. Motivasi Kerja

Motivasi kerja sangat erat kaitannya dengan kegiatan atau tindakan yang dilakukan dapat menyebabkan seorang pegawai mau bekerja dengan baik, ikhlas dan penuh semangat sehingga dapat tercapai hasil kerja yang maksimal. Secara konseptual, istilah motivasi telah mendapatkan banyak pengertian dari para ahli seperti yang dikemukakan oleh Atkinson dalam William G. Scott (1971:80) bahwa Kekuatan motivasi itu, adalah suatu fungsi dari tiga variabel yang dijelaskan sebagai berikut :

motivasi = f (motif x pengharapan x insentif). Istilah tersebut berarti sama dengan :

- a. Motif menunjukkan kecenderungan yang umum dari individu untuk mendorong pemuasan kebutuhan. Ia mewakili kepentingan tentang pemenuhan kebutuhan ;
- b. Pengharapan adalah kalkulasi subjektif tentang tindakan kemungkinan tertentu yang akan berhasil dalam memuaskan kebutuhan (mencapai tujuan) dan
- c. Insentif adalah kalkulasi subjektif tentang nilai pengharapan bagai pencapaian tujuan).

3. Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah, walau tidak bertujuan untuk mencari keuntungan (profit) namun tidaklah harus mengabaikan kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan kepada tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat.

Menurut Parasuraman dkk (1990:26) ada lima dimensi pokok kualitas pelayanan yaitu :

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi

- b. Keandalan (*reability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dipercaya, bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan
- e. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

II. METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, maka desain yang digunakan adalah desain analitik korelasional bertujuan untuk meneliti sejauh mana pengaruh variabel bebas terhadap variabel tergantung. Penelitian bermaksud menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Melalui metode ini dapat dijelaskan peristiwa, fenomena dan hal-hal yang berkenaan dengan pengaruh

pendidikan dan pelatihan serta motivasi kerja pegawai negeri sipil terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Baubau.

Dalam penelitian ini terdapat 3 (tiga) variabel yaitu 2 (dua) variabel bebas dan 1 (satu) variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Variabel Pendidikan dan pelatihan (X_1) dan Variabel Motivasi Kerja Pegawai (X_2) sedang Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) merupakan variabel terikat atau variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas.

B. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh PNS dan tenaga honorer yang telah mengikuti pelatihan komputer dan memiliki masa kerja 1 (satu) tahun pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bau-Bau. Sampel dari penelitian ini adalah keseluruhan dari jumlah populasi. Hal ini didasarkan atas pendapat Arikunto (1999:107) yakni apabila subjeknya kurang dari 100 lebih baik diambil semua sehingga sampel penelitiannya merupakan populasi. Adapun jumlah PNS yang menjadi sampel adalah 16 dan tenaga honorer yang telah mengikuti pelatihan computer sebanyak 11 orang. Jadi jumlah keseluruhan sampel adalah 27

C. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang dipergunakan oleh penulis terdiri dari :

1. Data primer yaitu data utama dalam penelitian yang diperoleh melalui Kuesioner dan pedoman wawancara.
2. Data sekunder yaitu data tambahan untuk melengkapi data primer yang diperoleh melalui wawancara dan dokumen yang berkaitan dengan masalah penelitian ini.

Dalam penelitian ini sumber data berasal dari masyarakat penerima pelayanan dan seluruh pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Baubau.

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan berbagai data, dan informasi, maka digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Pemberian Kuesioner

Teknik pengumpulan data melalui penyebaran daftar pertanyaan (angket) yang bersifat tertutup dimana setiap pertanyaan sudah disediakan alternatif jawaban, sehingga responden tinggal memilih salah satu alternatif jawaban yang dianggap sesuai dengan kenyataan.

2. Wawancara

Wawancara langsung secara mendalam (*indepth interview*), yakni suatu

dialog/tanya jawab yang penulis lakukan terhadap nara sumber sebagai informan secara mendalam untuk memperoleh data primer yang objektif dan faktual tentang permasalahan yang diteliti. Informan tersebut berasal dari masyarakat dengan jumlah 10 Orang

3. Studi Dokumentasi

Dilakukan dengan cara mempelajari dan mencatat bahan-bahan bacaan, makalah, jurnal, dokumen dan laporan-laporan, serta bahan-bahan lain yang berkaitan dengan variabel penelitian.

E. Teknik Analisis Data

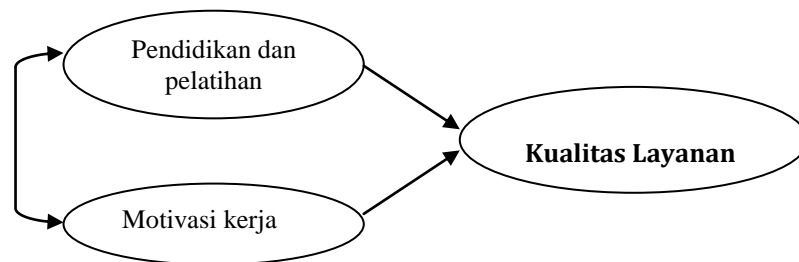
Sebelum menganalisis data, penulis melakukan pengujian terhadap alat ukur yang digunakan (kuesioner) melalui uji validitas dan uji reliabilitas agar data yang diperoleh diakui kebenarannya (*valid*) dan mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya (*reliabel*). Kemudian data yang dihasilkan melalui instrumen penelitian diolah dan diinterpretasi dalam bentuk uraian secara sistematis dan faktual menggunakan analisis *Structural Equation Modeling (SEM)* berbantuan Program Lisrel (*Linear Structural Relationship*).

Data yang dihasilkan melalui instrumen penelitian diolah dan diinterpre-

tasi dengan menggunakan analisis *Structural Equation Modeling (SEM)* berbantuan Program Lisrel (*Linear Structural Relationship*). Dalam analisis ini, variable-variabel penelitian diklasifikasikan ke dalam dua jenis, yaitu variabel Laten (*Latent Variable*) dan Variabel Teramati (*Observed* atau *Measured* atau *Manifest Variable*). Variabel laten dalam penelitian ini terdiri variable laten endogen yakni pendidikan dan pelatihan (X_1) dan motivasi kerja pegawai (X_2), dan

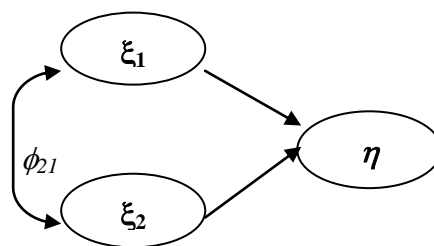
variable laten eksogen yakni kualitas layanan publik (Y).

Dalam kajian teori diungkapkan simpul-simpul pemikiran, bahwa pendidikan dan pelatihan serta motivasi kerja akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Pendidikan dan pelatihan yang baik mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Demikian pula motivasi kerja yang baik akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Simpul-simpul pemikiran ini digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Tata Hubungan antar Variabel

Dalam *SEM*, hubungan antar variable di atas dinyatakan sebagai berikut.



Gambar 2. Model Struktural Antar Variabel Laten

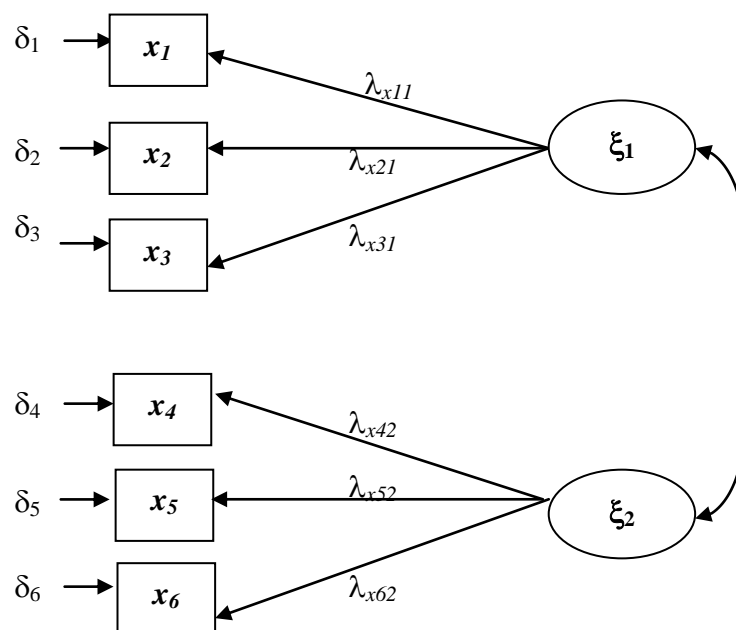
Oleh karena variabel-variabel di atas merupakan variabel laten yang *unobservable*, maka untuk menguji hubungan

struktural variabel-variabel di atas diperlukan variabel-variabel terukur (*manifest*). Variabel laten pendidikan dan pelatihan

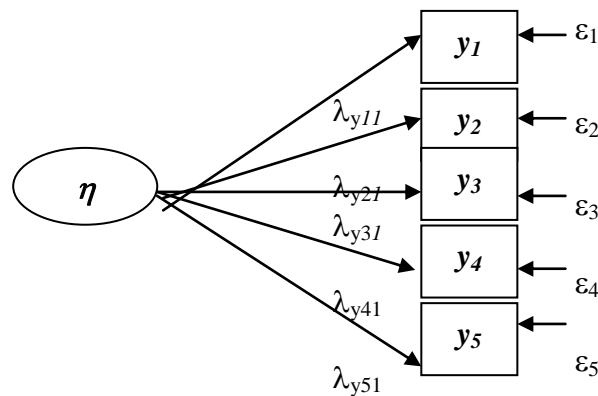
(X₁) diukur melalui 3 variabel manifest yakni variable analisis kebutuhan, pengembangan program diklat, dan evaluasi. Variabel laten motivasi kerja (X₂) diukur melalui 3 variabel yakni variable motif, harapan, dan insentif sedangkan variabel laten kualitas pelayanan (Y) diukur melalui 5 buah variable yaitu, variable keandalan, ketanggapan, jaminan, emapti, dan bewujud.

Selanjutnya, variable-variabel teramati dihubungkan dengan variable laten yang bersesuaian melalui model pengukuran. Model pengukuran ini merupakan desain

hubungan dalam analisis faktor dengan menempatkan variabel-variabel laten sebagai faktor/konstruk dan variabel manifest sebagai komponen faktor. Pada model pengukuran X ada dua faktor yang diukur oleh variabel-variabel manifest X, yakni faktor pendidikan dan pelatihan serta factor motivasi kerja. Pada model pengukuran Y, hanya ada satu faktor yang diukur oleh variabel-variabel manifest Y, yakni faktor kualitas pelayanan public. Kedua model pengukuran ini berturut-turut disajikan dalam Gambar 2 dan Gambar 3

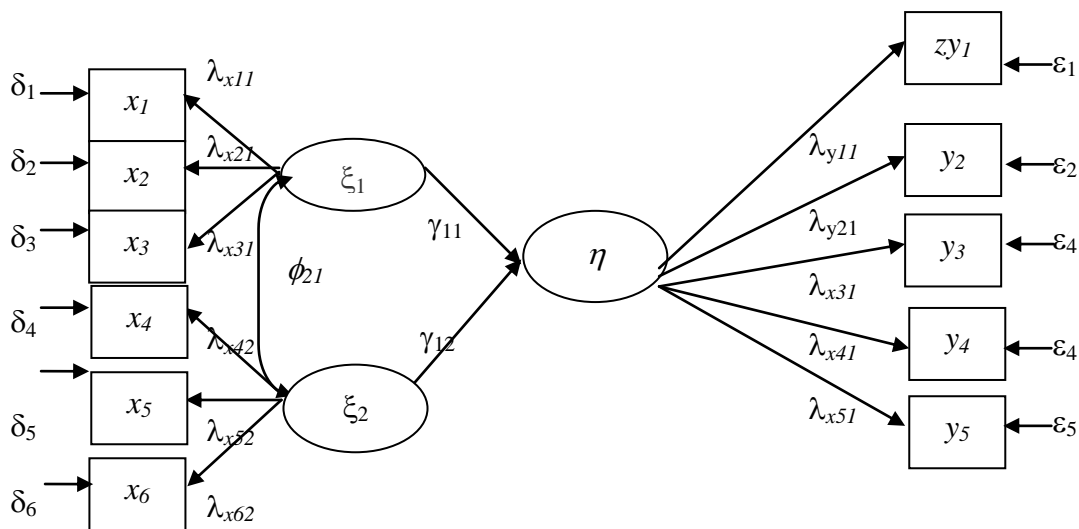


Gambar 3. Model Pengukuran X



Gambar 4. Model Pengukuran Y

Ketiga model di atas (Gambar 2, 3, dan 4) dapat dinyatakan ke dalam model struktural dasar (*basic model*), seperti dalam Gambar 5.



Gambar 5. *Structural Basic Model*

Keterangan:

- | | |
|--|---|
| x_1 = Variabel manifest analisis kebutuhan (AnKeb) | x_4 = Variabel manifest motif (Mtf) |
| x_2 = Variabel manifest pengembangan program diklat (PePodi) | x_4 = Variabel manifest harapan (Hrpn) |
| x_3 = Variabel manifest evaluasi (Eval) | x_4 = Variabel manifest insentif (Instf) |
| ξ_1 = Variabel latent Pendidikan dan Pelatihan (PenPel) | ξ_2 = Variabel latent motivasi kerja (MotKer) |
| | λ_{xqj} = Muatan faktor variabel manifest x_q |

pada faktor ke-j, $q = 1, 2, 3, 4, 5, 6$; $j = 1, 2$

δ_q = Kesalahan pengukuran variabel manifest x_q , $q = 1, 2, 3, 4, 5, 6$

ϕ_{21} = Kovarian antar variabel ξ_1 dan ξ_2

y_1 = Variabel manifest keandalan (Kendln)

y_2 = Variabel manifest ketanggapan (Ktngpn)

y_3 = Variabel manifest Jaminan (Jmnn)

y_4 = Variabel manifest empati (Empt)

y_5 = Variabel manifest berwujud (Brwjd)

η = Variabel latent kualitas layanan (KltsLyn)

ε_p = Kesalahan pengukuran variabel manifest y_p , $p = 1, 2, 3, 4, 5, 6$

Oleh karena variabel-variabel di atas merupakan variabel laten yang *unobservable*, maka untuk menguji hubungan struktural variabel-variabel di atas diperlukan variabel-variabel terukur (manifest). Variabel laten pendidikan dan pelatihan (X_1) diukur melalui 3 variabel manifest yakni variable analisis kebutuhan, pengembangan program diklat, dan evaluasi. Variabel laten motivasi kerja (X_2) diukur melalui 3 variabel yakni variable motif, harapan, dan insentif sedangkan variabel laten kualitas pelayanan (Y) diukur melalui 5 buah variable yaitu, variable keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud.

F. Hipotesis-Hipotesis yang Diuji

Ada dua klasifikasi hipotesis yang diuji dalam model struktural, yakni hipotesis mayor dan hipotesis-hipotesis minor.

a. Hipotesis Mayor

Diduga bahwa “pendidikan dan pelatihan secara bersama-sama dengan motivasi kerja mempengaruhi kualitas pelayanan publik”. Hipotesis statistik yang diuji untuk model struktural adalah:

$$H_0: \Sigma - S = 0$$

Hipotesis ini diuji pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$. Jika statistik $\chi^2_{1/2(p+q)(p+q+1)-t; \alpha}$ memiliki nilai p (*p-value*) $> 0,05$, maka berarti model struktural dianggap cocok atau didukung oleh data amatan, atau dengan kata lain dugaan bahwa pendidikan dan pelatihan serta motivasi kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik *tidak ditolak*.

b. Hipotesis Minor

Hipotesis minor didasarkan pada hubungan antara variabel independen dan variabel dependen berupa efek yang terjadi dalam tata hubungannya, baik efek langsung maupun efek tidak langsung. Hipotesis minor yang diuji adalah sebagai berikut:

- a) Pendidikan dan pelatihan pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik
- b) Motivasi kerja pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik

Kedua hipotesis minor di atas diuji secara terpisah dengan menggunakan statistik *t* yang dalam program *Lisrel* ini didasarkan pada nilai *t* (*t-value*). Kriteria pengujian adalah, jika *t-value* > 1,96 maka efek variabel independen terhadap variabel dependen dikatakan *bermakna*, dan jika *t-value* ≤ 1,96 maka efek yang ada *tidak bermakna*.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Wilayah Penelitian

Secara Geografis Kota Baubau terletak di bagian selatan Provinsi Sulawesi Tenggara, dengan posisi koordinat sekitar 05°15' hingga 05°32' Lintang Selatan dan 122°30' sampai 122°46' Bujur Timur.

Baubau menduduki peringkat ke-8 sebagai kota terbesar di Sulawesi berdasarkan jumlah populasi tahun 2010 atau urutan ke-2 untuk Provinsi Sulawesi Tenggara. Hasil registrasi penduduk pada akhir tahun 2006 berjumlah 122.339 jiwa. Dari jumlah tersebut, terdapat jumlah penduduk laki-laki sebanyak 57.027 jiwa (46,61%) dan perempuan 65.312 jiwa (53,39%). Berdasarkan sensus penduduk tahun 2010 jumlah penduduk Kota Baubau sebanyak 137.118 jiwa, dengan kepadatan sebesar 1.113 per km², dan pertumbuhan sebesar 2,975% per tahun.

Secara fisik Wilayah Kota Baubau meliputi batas-batas (Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2001):

1. Sebelah Utara Berbatasan dengan Kecamatan Kapontori
2. Sebelah Timur Berbatasan dengan Kecamatan Pasarwajo
3. Sebelah Selatan Berbatasan dengan Kecamatan Batauga
4. Sebelah Barat Berbatasan dengan Selat Buton

Awalnya, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil masih bergabung dalam Badan Keluarga Berencana dan Catatan Sipil, namun berdasarkan Perda No. 2/2008 tentang Tata Kerja Dinas Daerah Kota Baubau, maka Badan Keluarga Beren-

cana dan Catatan Sipil kemudian dipisahkan, menjadi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Pemisahan ini kemudian ditindak lanjuti dengan pelantikan pegawai, sehingga dilantik Pejabat Eselon II, III, dan IV, Tindak lanjut dari PP no. 1/2007 tentang pedoman organisasi Perangkat Daerah

Pelayanan publik di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bau-bau terdiri dari penerbitan kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK) akta kelahiran, akta kematian, akta pernikahan, dan akta perceraian.

B. Uji Hipotesis

1. Kriteria Hasil Analisis

Ada beberapa kriteria tambahan yang harus diperhatikan untuk memberikan dalam interpretasi hasil analisis program Lisrel, yakni:

1. Model dikatakan cocok atau didukung oleh data amatan jika nilai p (p -value) dari statistik χ^2 lebih besar dari nilai α yang ditentukan, yakni jika p -value > 0,05.
2. Statistik *Goodness-of-fit Index* (GFI) memiliki nilai yang besar atau mendekati 1
3. *Root Mean Square Residual* (RMR) yang kecil, mendekati nol semakin baik

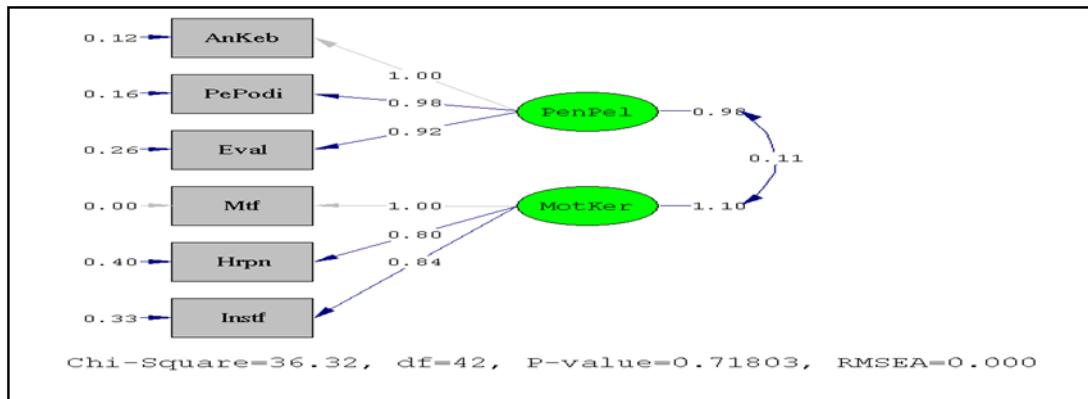
4. Kestabilan system dengan indeks stabilitas *Largest Eigenvalue of B*B'* yang kecil (mendekati 0)
5. Kriteria khusus untuk menguji kebermaknaan efek *variabel* independen terhadap *variabel* dependen digunakan kriteria nilai kritis $t = 1,96$. Jika t -value > 1,96, maka berarti efek yang timbul dikatakan bermakna, sedangkan sebaliknya dikatakan tidak bermakna.

Dalam lampiran hasil analisis diperoleh p -value sebesar 0.71803 (lebih besar dari 0,05), nilai GFI sebesar 0,95 (mendekati 1), nilai RMR sebesar 0.085 (mendekati 0), dan besarnya indeks stabilitas *Largest Eigenvalue of B*B'* sebesar 0,073 (mendekati 0). Berdasarkan hal ini, maka hasil analisis program Lisrel secara umum menerima model-model yang diajukan (model pengukuran X, model pengukuran Y, dan model structural), dengan indeks kecocokan model yang besar sekaligus dengan kasalahan baku estimasi yang kecil, serta memiliki stabilitas hasil estimasi parameter yang tinggi (hasil estimasi parameter dalam iterasi-iterasi selanjutnya tidak mengamai banyak perubahan, atau cenderung stabil).

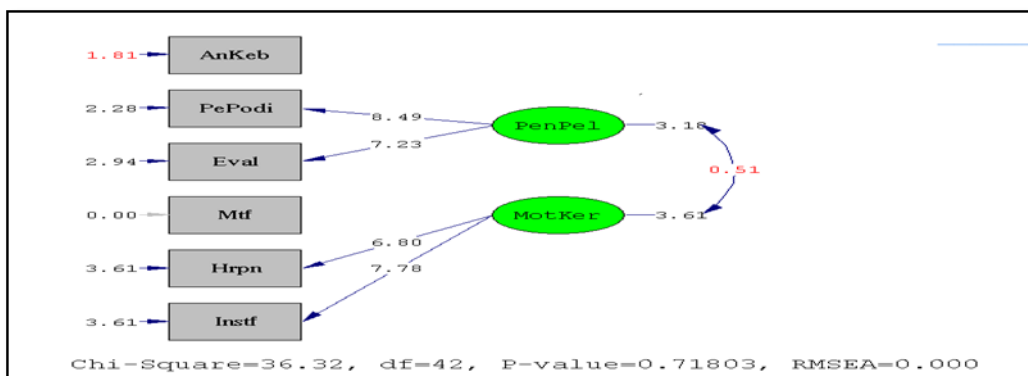
2. Estimasi Parameter Model Pengukuran X

Hasil estimasi parameter dalam model pengukuran X menunjukkan bahwa nilai statistik χ^2 pada derajat kebebasan (db) 42 sebesar 36.32 dengan *p-value* sebesar 0.71803. Dengan demikian disimpulkan bahwa variabel manifest X mengukur dua

factor, yakni faktor pendidikan dan pelatihan dan faktor motifasi kerja. Hasil estimasi parameter model pengukuran X disajikan dalam Gambar 5, sedangkan nilai statistik *t* (*t-value*) untuk setiap parameter disajikan dalam Gambar 6



Gambar 5. Estimasi Parameter Model Pengukuran X



Gambar 6. Nilai *t* setiap Parameter dalam Model Pengukuran X

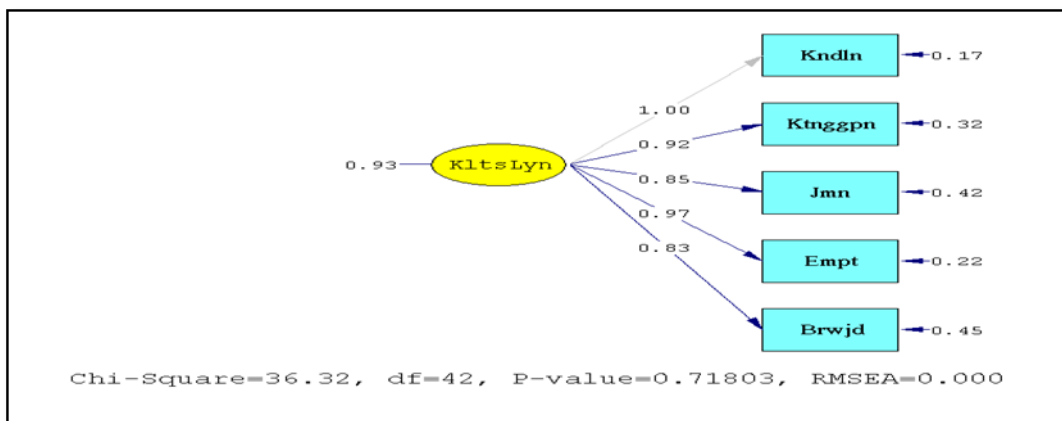
Nilai statistik *t* (*t-value*) berkaitan dengan muatan-muatan faktor dan varian kesalahan di atas semuanya lebih besar dari 1,96 (dalam Gambar 6), yang berarti bahwa secara meyakinkan faktor Pendidikan dan pelatihan dipengaruhi oleh variabel analisis kebutuhan, pengembangan program diklat

dan evaluasi. Sedangkan faktor motivasi kerja dipengaruhi oleh motif, harapan dan insentif. Namun demikian korelasi antar faktor (0,11) dan tidak signifikan ($t = 0,51 < 1,96$).

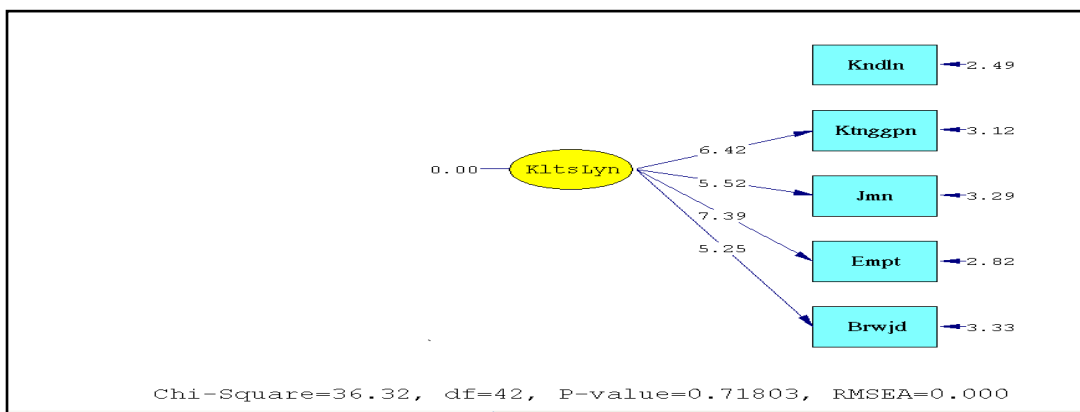
3. Estimasi Parameter Model Pengukuran Y

Hasil estimasi parameter dalam model pengukuran Y menunjukkan bahwa nilai statistik χ^2 pada derajat kebebasan (db) 42 sebesar 36.32 dengan *p-value* sebesar 0.71803. Dengan demikian di-

simpulkan bahwa variabel manifest Y mengukur factor, kualitas pelayanan. Hasil estimasi parameter model pengukuran Y disajikan dalam Gambar 7, sedangkan nilai statistik t (*t-value*) untuk setiap parameter disajikan dalam Gambar 8.



Gambar 7. Estimasi Parameter Model Pengukuran Y



Gambar 8. Nilai t setiap Parameter dalam Model Pengukuran Y

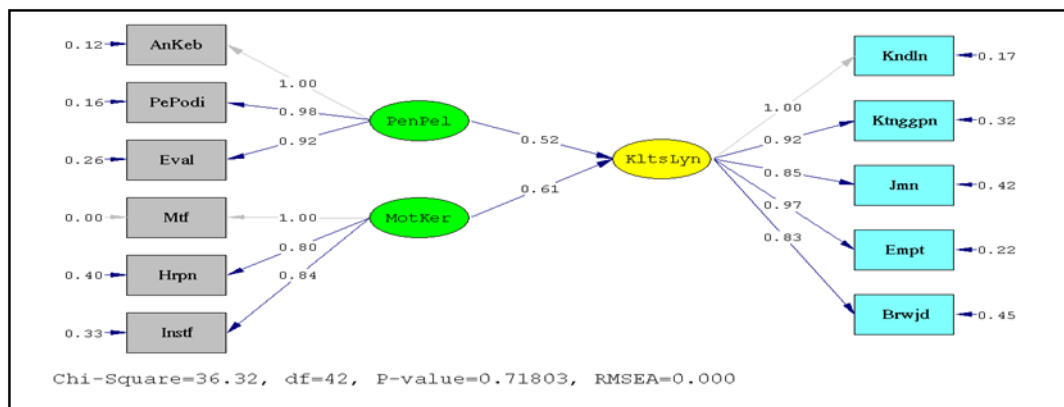
Nilai statistik t (*t-value*) berkaitan dengan muatan-muatan faktor dan varian-varian kesalahan di atas semuanya lebih besar dari 1,96, yang berarti bahwa secara meyakinkan faktor kualitas pelayanan di-

pengaruhi oleh variabel keandalan, ketanggapan, jaminan, emapti dan bewujud.

4. Pengujian Hipotesis Mayor

Hasil estimasi parameter *structural basic model* disajikan dalam gambar 13. Hasil estimasi parameter model struktural menunjukkan bahwa nilai statistik χ^2 pada derajat kebebasan (db) 42 sebesar 36.32 dengan *p-value* sebesar 0.71803 Ini berarti $H_0: \Sigma - S = 0$ tidak ditolak. Dengan demikian bahwa model

struktural hubungan antar variabel laten Pendidikan dan pelatihan, motivasi kerja dengan kualitas layanan publik didukung oleh data amatan atau dengan kata lain bahwa pendidikan dan pelatihan secara bersama-sama dengan motivasi kerja mempengaruhi kualitas layanan publik

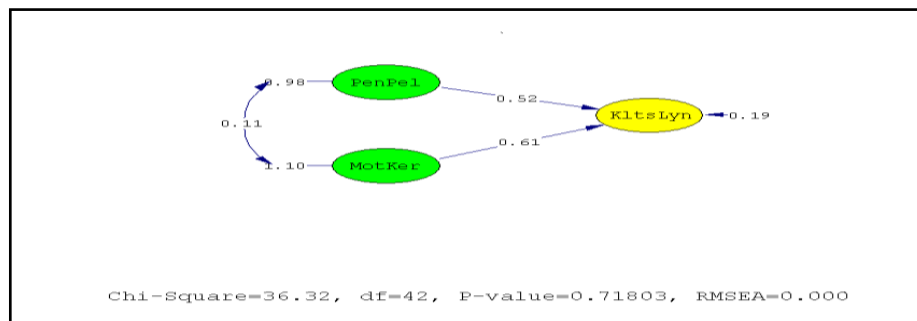


Gambar 9. Estimasi Parameter *Structural Basic Model*

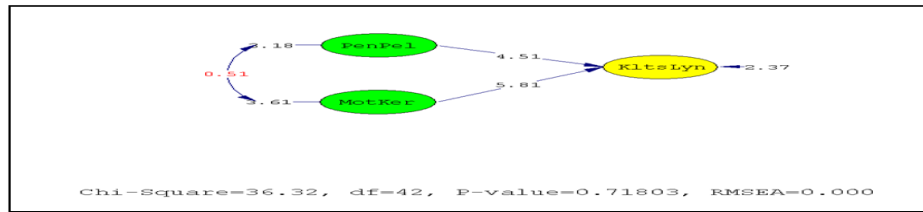
4. Pengujian Hipotesis Minor

Berdasarkan gambar estimasi parameter pada model struktural, untuk mengetahui efek setiap variabel terhadap variabel lainnya baik efek langsung, efek tidak

langsung, maupun efek total dianalisis dengan menggunakan uji statistik t yang pada hasil analisis program Lisrel didasarkan pada nilai *t-value* setiap efek yang ada.



Gambar 10. Estimasi Parameter Model Struktural



Gambar 11. Nilai t setiap Parameter dalam Model Struktur

Pengujian hipotesis-hipotesis minor didasarkan pada parameter gamma (γ). Parameter gamma merupakan indeks yang menyatakan efek langsung antara variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen. Dalam analisis ini yaitu parameter γ_{11} , yang menyatakan efek langsung variabel pendidikan dan pelatihan terhadap kualitas layanan publik, serta γ_{21} , yang menyatakan efek langsung variabel motivasi kerja terhadap kualitas layanan publik. Analisis program Lisrel untuk parameter γ seperti dibawah ini.

Total and Indirect Effects		
Total Effects of KSI on ETA		
	PenPel	MotKer
KltsLyn	0.52 (0.12)	0.61 (0.11)
	4.51	5.81

Hasil analisis program Lisrel di atas nampak bahwa nilai parameter γ_{11} sebesar 0,52 dengan *t-value* 4.51 > 1,96, dan γ_{21} sebesar 0,61 dengan *t-value* = 5,81 > 1,96. Berdasarkan hal ini maka : (1) Efek langsung pendidikan dan pelatihan terhadap kualitas layanan publik sebesar 52,00%, dan efek langsung ini dinyatakan *bermakna*. (2) Efek langsung motivasi kerja terhadap kualitas layanan publik sebesar

61,00%, dan efek langsung ini juga dinyatakan *bermakna*.

Hasil Uji Hipotesis Mayor menunjukkan bahwa model structural dengan nilai statistik χ^2 pada derajat kebebasan (db) 42 sebesar 36.32 dengan *p-value* sebesar 0.71803. Dengan demikian bahwa pendidikan dan pelatihan secara bersama-sama dengan motivasi kerja mempengaruhi kualitas layanan publik.

Untuk mengetahui efek setiap variabel terhadap variabel lainnya baik efek langsung, efek tidak langsung, maupun efek total dianalisis dengan uji hipotesis minor menggunakan uji statistik t yang pada hasil analisis program Lisrel didasarkan pada nilai *t-value* setiap efek yang ada. Berdasarkan hal tersebut nampak bahwa nilai parameter γ_{11} sebesar 0,52 dengan *t-value* 4.51 > 1,96, dan γ_{21} sebesar 0,61 dengan *t-value* = 5,81 > 1,96 maka efek langsung pendidikan dan pelatihan terhadap kualitas layanan publik sebesar 52,00%, dan efek langsung dan efek langsung motivasi kerja terhadap kualitas layanan publik sebesar 61,00%.

Oleh karena itu hipotesis yang diajukan yaitu melalui uji hipotesis mayor maka semakin kuat pendidikan dan pelatihan serta motivasi kerja pegawai akan semakin meningkat kualitas pelayanan publik dapat diterima.

Sedangkan melalui uji hipotesis minor maka semakin kuat pendidikan dan pelatihan akan semakin meningkat kualitas pelayanan publik dapat diterima dan semakin baik motivasi kerja yang diberikan pada pegawai akan semakin meningkat kualitas pelayanan publik dapat diterima.

Secara umum pegawai bagi sebagian besar masyarakat penerima layanan dapat menunjukkan perannya sebagai pelayan masyarakat dengan baik. Keadaan ini akan memberi kepuasan kepada sebagian masyarakat sehingga mereka tidak mengeluh dengan pelayanan yang diberikan karena pertimbangan terhadap kepentingan masyarakat menjadi prioritas. Sedangkan sebagian kecil masyarakat penerima layanan merasa kecewa terhadap pelayanan pegawai dalam memberikan pelayanan publik karena pegawai tidak menunjukkan nilai-nilai budaya yang kuat sebagai pandangan dan falsafah dalam bekerja.

Seharusnya persepsi pegawai terhadap pelayanan publik sudah menjadi pemahaman yang objektif dan harus menjadi prioritas dalam proses pelayanan bagi se-

luruh masyarakat. Pegawai harus mampu memperlihatkan pelayanan yang berorientasi pemahaman dirinya sebagai pelayan masyarakat tanpa pilih kasih. Pelayanan kepada masyarakat hendaknya dipandang sebagai kegiatan rutinitas yang harus dikerjakan setiap waktu dan tepat waktu.

Persepsi pegawai terhadap pelayanan kepada masyarakat masih terbatas pada pemahaman konseptual tentang pelayanan tersebut yang lebih cenderung memperlihatkan pemahaman yang kaku dan berorientasi pada tugas dan tanggung jawab kepada atasan. Kedangkalan makna ini, sangat berpengaruh terhadap tujuan dan aktifitas penyelenggaraan pelayanan publik. Bagi masyarakat, pelayanan itu terselenggara ketika tugas dan hasil produksi aparat pemerintah selesai. Tidak pernah terpikirkan, apakah seluruh rangkaian tugas tersebut sudah memenuhi standar keinginan dan kualitas yang diharapkan masyarakat. Modal utama pelayanan yang diberikan adalah melakukan pelayanan tersebut sesuai dengan aturan yang berlaku. Persoalan apakah peraturan tersebut akan mempersulit masyarakat, belumlah menjadi soal bagi mereka.

Pemahaman ini terjadi karena informasi dan sosialisasi yang tidak efektif tentang posisi pegawai yang langsung berhubungan dengan kualitas pelayanan

kepada masyarakat. Pola kepemimpinan sentralistik dengan manajemen yang kaku membuat pola tersebut tumbuh subur. Masyarakat yang cenderung ingin mudah berurusan mampu merubah hal ini menjadi ladang yang efektif bagi tumbuhnya budaya korupsi dan kolusi.

Model kerja pegawai yang terlalu berorientasi kepada kegiatan atau rutinitas (activity) dan pertanggungjawaban formal (formal accountability) telah mempengaruhi sistem kerja yang dipergunakan dalam kegiatan pelayanan publik. Pelayanan yang diharapkan masyarakat kurang berkualitas, disamping pekerjaan-pekerjaan yang menjadi wewenang pegawai dalam organisasi pemerintah menjadi kurang menantang dan kurang menggerakkan karena yang paling menonjol terlihat adalah pelayanan dengan pencapaian target dan ditentukan oleh atasan. Keinginan untuk menciptakan rasa aman dari tekanan pemerintah di tingkat atas, mengakibatkan aparat pemerintah cenderung mengabaikan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan.

Orientasi tugas dengan tuntutan target melalui laporan-laporan formal kepada atasan mendominasi pertimbangan pertimbangan pelayanan yang diberikan menjadi kurang berkualitas. Secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pertimbangan ter-

hadap kepentingan masyarakat menjadi terkesampingkan dibandingkan dengan kegiatan dan pertanggungjawaban formal kepada atasan. Dengan model seperti itu, makna pelayanan publik tidak saja menjadi kabur, tetapi malah menjadi pelayanan terbalik.

Sistem manajemen pemerintah yang berorientasi kepada tugas dan pekerjaan membawa pengaruh bagi pegawai pada hasil produksi dan kualitas pelayanan publik. Hambatan-hambatan tersebut tidak terlepas dari sistem dan prosedur kerja yang diterapkan dalam organisasi pemerintah yang condong pada rasa takut pada atasan. Keharusan untuk mencapai target yang dibebankan oleh atasan akan mengorbankan cara kerja yang efisien, efektif dan produktif menurut budaya kerja yang kuat dalam pencapaian tujuan akhir.

Tidak dapat dipungkiri bahwa masih terdapat ketidaksesuaian antara tugas atau jabatan aparat pemerintah yang diemban dengan latar belakang pendidikan dan pelatihan yang dimilikinya. Secara teoritis fenomena ini masih agak jauh dari prinsip *the right man on the right place*. Hal ini didukung oleh pendapat sebagian pejabat Pemerintah Kota Baubau yang mengatakan bahwa tidak terlalu penting untuk menempatkan pegawai yang sesuai

dengan latar belakang pendidikan dan pelatihannya, karena kemampuan seseorang dalam pekerjaan tertentu dapat dibentuk melalui proses belajar di unit instansi sambil bekerja. Akan tetapi bagaimanapun juga jika tugas seseorang disesuaikan dengan latar belakang pendidikan dan pelatihannya, maka tidak terlalu sulit bagi pegawai untuk beradaptasi dengan pekerjaan dan lingkungannya.

Di samping itu peran pemimpin sangat penting untuk memotivasi pegawai atau bawahannya melakukan tugasnya dengan baik, penuh tanggungjawab dan profesionalitas dalam menjalankan tata laksana pelayanan karena merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi mutu layanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Baubu. Ketatalaksanaan yang tidak efisien dan tidak efektif merupakan konsekuensi dari kurangnya keterbukaan dalam kegiatan pelayanan yang berakibat kepada tidak produktifnya pegawai. Prosedur dan persyaratan yang berbelit-belit serta tidak adanya kepastian menyangkut waktu, biaya maupun petugas pelayanan. Tata laksana layanan yang tidak ditunjang dengan sistem dan prosedur kerja yang baik, keterbukaan dan kepastian itu pada gilirannya menyebabkan pelayanan menjadi tidak efisien, efek-

tif dan produktif sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan publik.

Upaya perbaikan pegawai melalui pendidikan dan pelatihan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Baubau sangat diperlukan guna memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Upaya perbaikan itu sangat didorong oleh proses perkembangan dan perubahan yang terjadi di sekitar unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan proses pelayanan.

Bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil secara khusus dan Pemerintah Kota Baubau diharapkan mampu mengembangkan kemampuannya dalam mengelola manajemen pemerintahannya untuk memenuhi tujuan organisasi pemerintahan yang telah ditetapkan. Dalam hal ini masyarakat akan merasa sebagian dari kebutuhan hidupnya telah terpenuhi, yang berdampak kepada rasa percaya dan rasa suka terhadap pemerintahan yang sedang berjalan. Pegawai selaku unsur pelaksana otonomi memiliki posisi yang sangat strategis dengan berbagai macam keterampilan dan kemampuan profesional di bidangnya masing-masing, mutlak harus di bentuk melalui pendidikan dan pelatihan yang baik serta dorongan atau motivasi kepada pegawai baik itu motivasi melalui pimpinan dan motivasi yang sifatnya

membangun seperti pemberian bonus, penghargaan dan lain sebagainya sangat penting dalam meningkatkan proses pelayanan publik kepada masyarakat.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis mayor dan hipotesis minor dapat disimpulkan bahwa : (1) Pendidikan dan pelatihan serta motivasi kerja pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. (2) Pendidikan dan pelatihan pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. (3) Motivasi kerja pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka diberikan saran-saran sebagai berikut : (1) Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik maka perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan kemampuan dan keahlian pegawai. Peningkatan kemampuan pegawai dapat dilakukan melalui program pendidikan formal yaitu mengirimkan pegawai baik dengan ijin belajar maupun tugas belajar untuk melanjutkan pendidikannya ke jenjang yang lebih tinggi. Sedangkan untuk meningkatkan keahlian pegawai khususnya dalam pelaksanaan tugas memberikan pelayanan publik dapat dilakukan dengan

melalui program pendidikan dan pelatihan (diklat) baik diklat struktural (Diklatpim I - IV) untuk meningkatkan kemampuan manajerial, maupun diklat teknis fungsional dan kursus seperti Diklat Pelayanan Prima, Kursus Komputer, Kearsipan, Bendaharawan, KMP dan TOT Manajemen Pemerintahan. (2) Dalam setiap upaya pembenahan organisasi, hendaknya pemerintah daerah tidak hanya memfokuskan pada perbaikan struktur organisasi saja akan tetapi lebih memprioritaskan pada upaya penambahan jumlah pegawai pada setiap instansi, utamanya pada dinas kependudukan dan catatan sipil kota baubau yang hanya mencapai 16 orang pegawai, hal tersebut mempengaruhi mutu pelayanan yang diberikan.

Daftar Pustaka

- Bernardin, H. John & Rusell, Joyce E.A. (1993). *Human Resource Management*, Mc.Graw-Hill. Inc, Singapore.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2001). *Organisasi dan Motivasi : Dasar Peningkatan Produktivitas*, Bumi Aksara, Jakarta.
- .(2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.

- Kaloh, J. (2002). *Mencari Bentuk Otonomi Daerah ; Suatu Solusi Dalam Menjawab Kebutuhan Lokal dan Tantangan Global*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Kosasih, H.R.E. (2002). *Manajemen Pemerintahan Daerah Era Reformasi Menuju Pembangunan Otonomi Daerah*, Universal, Bandung
- Moenir, H.A.S. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Parasuraman, A : Zeithaml, V.A: and Berry, Leonard L. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press, New York
- Siagian, Sondang P. (1995). *Patologi Birokrasi – Analisis Identifikasi dan Terapinya*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Wijaya, AW. (1986). *Administrasi Kepegawaian suatu Pengantar*, CV. Rajawali