

**PENGARUH PENDIDIKAN DAN LATIHAN TERHADAP
PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI BADAN
LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN
LABUHANBATU**

TESIS

OLEH

**LYDIA BERLIANA PURBA
NPM. 111801077**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2013**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Pengaruh Pendidikan dan Latihan terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Badan Lingkungan Hidup Kabupaten Labuhanbatu

Nama : Lydia Berliana Purba

NPM : 111801077

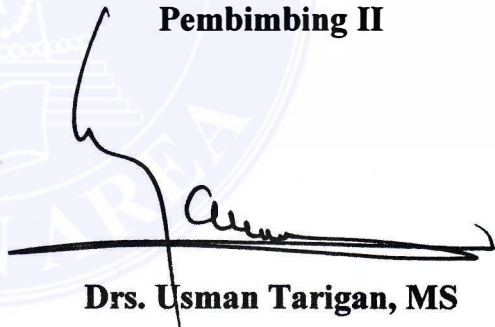
Menyetujui

Pembimbing I



Drs. Kariono, MA

Pembimbing II



Drs. Usman Tarigan, MS

**Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik**



Dr. Warjio, MA

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Telah diuji pada Tanggal 11 Mei 2013

Nama : Lydia Berliana Purba

NPM : 111801077



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Isnaini, SH, M.Hum

Sekretaris : Ir. Erwin Pane, MS

Pembimbing I : Drs. Kariono, MA

Pembimbing II : Drs. Usman Tarigan, MS

Penguji Tamu : Dr. Warjio, MA

PERNYATAAN KEORISINILAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lydia Berliana Purba

NPM : 111801077

Dengan ini menyatakan bahwa Tesis ini dengan judul :

“Pengaruh Pendidikan dan Latihan terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Badan Lingkungan Hidup Kabupaten Labuhanbatu”

Adalah benar merupakan hasil penelitian yang saya kerjakan sendiri tanpa meniru atau menjiplak hasil penelitian orang lain.

Apabila di kemudian hari bahwa tesis ini tidak orisinal dan merupakan hasil plagiat, maka saya bersedia di cabut gelar magister yang saya peroleh.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya.

Medan, Mei 2013

Yang menyatakan,



Lydia Berliana Purba

ABSTRAK

Pengaruh Pendidikan dan Latihan terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Badan Lingkungan Hidup Kabupaten Labuhanbatu.

Nama : Lydia Berliana Purba
NIM : 111801077
Program : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Drs. Kariono, MA
Pembimbing II : Drs. Usman Tarigan, MS

Setiap Organisasi Pemerintahan, baik tingkat propinsi maupun daerah, memerlukan penataan organisasi sumber daya manusia agar organisasinya dapat berjalan secara sistematis dan efisien. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan salah satu instrumen penting bagi organisasi dalam mencapai berbagai tujuannya. Badan Lingkungan Hidup adalah salah satu organisasi Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu yang mempunyai tugas dan tanggung jawab di bidang pengelolaan Lingkungan Hidup yang selalu melakukan peningkatan kualitas aparatur dalam pelayanan publik sebagai bagian dari kegiatan manajemen sumber daya manusia.

Badan Lingkungan Hidup Kabupaten Labuhanbatu membekali pegawainya dengan Pendidikan dan Latihan meskipun memerlukan biaya yang tidak sedikit. Namun hingga saat ini belum pernah dilakukan penelitian apakah ada pengaruh yang signifikan pendidikan dan latihan terhadap peningkatan pelayanan publik sehingga berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis mengambil judul "Pengaruh Pendidikan dan Latihan Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Badan Lingkungan Hidup Kabupaten Labuhanbatu".

Perumusan masalah adalah "Apakah ada pengaruh pendidikan dan latihan terhadap peningkatan pelayanan publik di Badan Lingkungan Hidup Kabupaten Labuhanbatu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pendidikan dan latihan terhadap peningkatan pelayanan publik di Badan Lingkungan Hidup Kabupaten Labuhanbatu. Manfaat penelitian ini antara lain diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi dinas/instansi di Kabupaten Labuhanbatu, khususnya Badan Lingkungan Hidup dalam menerapkan model manajemen sumber daya manusia yang tepat.

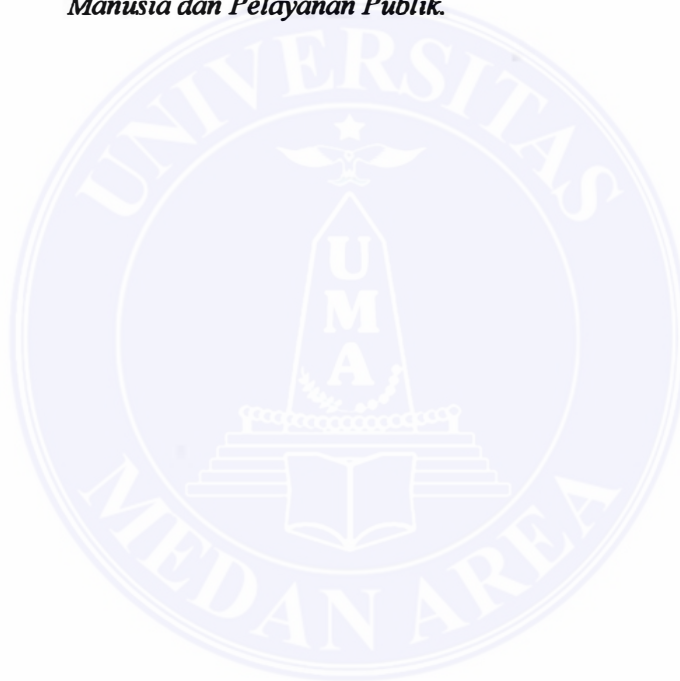
Hipotesis dalam penelitian ini adalah "Pendidikan dan latihan memiliki pengaruh terhadap peningkatan pelayanan publik di Badan Lingkungan Hidup Kabupaten Labuhanbatu". Bentuk metodologi penelitian adalah kualitatif dan lokasi penelitian adalah Badan Lingkungan Hidup Kabupaten Labuhanbatu.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di lingkungan Badan Lingkungan Hidup Kabupaten Labuhanbatu. Teknik penetapan sampel yang dilakukan adalah non probability sampling dengan cara accidental sampling. Teknik penetapan sampel ini terbuka untuk semua pegawai Badan Lingkungan Kabupaten Labuhanbatu yang berjumlah 38 orang. Dalam melaksanakan pengumpulan data maupun keterangan yang diperlukan dalam penelitian ini penulis menggunakan : 1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*); 2. Penelitian Lapangan (*Field Research*); Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linear Sederhana dengan rumus $Y = a + B X_1$ dan untuk mengolah data menggunakan SPSS versi 17.0.

Berdasarkan uji validitas dan uji reliabilitas diperoleh kesimpulan bahwa seluruh pertanyaan pada kuesioner variabel pendidikan dan latihan (variabel X) serta pada variabel pelayanan publik (variabel Y) valid dan dapat layak digunakan. Dengan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji Normalitas Data, uji autokorelasi dan uji heteroskedastisitas disimpulkan bahwa penggunaan analisis regresi sederhana dalam penelitian ini layak digunakan.

Besar pengaruh antara variabel pendidikan dan latihan terhadap variabel pelayanan publik adalah sebesar 0,510 satuan yang berarti bahwa semakin banyak dan konsisten pegawai mengikuti pendidikan dan latihan maka akan membuat pelayanan publik cenderung meningkat, artinya hipotesa dalam penelitian ini dapat diterima ($F_{hitung} > F_{tabel}$) atau ($12,659 > 3,259$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,558 > 2,028$). Berdasarkan uji determinasi, angka R square sebesar 0,26; dalam hal ini berarti bahwa pelayanan publik bisa ditingkatkan melalui pendidikan dan latihan. Sedangkan sisanya sebesar 0,74 dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain misalnya akibat kurangnya motivasi kerja, lingkungan kerja yang kurang mendukung, sarana dan fasilitas yang terbatas atau akibat insentif pegawai yang tidak mencukupi. Inilah yang menjadi kesimpulan dari penelitian ini dan penulis menyarankan hendaknya Badan Lingkungan Hidup Kabupaten Labuhanbatu melakukan evaluasi terhadap pemberian pendidikan dan latihan agar pegawai yang ditugaskan sesuai dengan jenis bidang pekerjaannya serta sesuai pula dengan kebutuhan pegawai.

Key words : *Pengaruh Pendidikan dan Latihan, Manajemen Sumber Daya Manusia dan Pelayanan Publik.*



ABSTRACT

Influence of Education and Training for the Public Service Improvement District Labuhanbatu Environment Agency.

Name: Lydia Berliana Purba
NIM: 111801077
Program: Master of Public Administration
Supervisor I: Drs. Kariono, MA
Supervisor II: Drs. Usman Tarin, MS

Each Government Organization, both provincial and local levels, require organizational management of human resources in order to run their organization in a systematic and efficient. Human Resource Management (HRM) is one of the important instruments for the organization in achieving its goals. The Environment Agency is one of the organizations that Labuhanbatu County Government has a duty and responsibility in the field of environmental management is always to improve the quality of personnel in the public service as part of human resource management activities.

Environment Agency Labuhanbatu equip employees with the District Education and Training though it requires no small cost. But until now there has not been investigated if there was a significant effect of education and training for public service improvement that is based on this background, the authors take the title "The Effect of Education and Training Against the Public Service Improvement District Labuhanbatu Environment Agency".

Formulation of the problem is "Is there any influence of education and training to improve public services in the District Environment Agency Labuhanbatu. The purpose of this study was to determine the effect of education and training to improve public services in the Environment Agency Labuan Batu district. Benefits of this study are expected to be used as input for the departments / agencies in the District Labuhanbatu, in particular the Environment Agency in implementing human resource management model appropriate.

The hypothesis of this study is "Education and training have an influence on the improvement of public services in the District Environment Agency Labuhanbatu". Form is a qualitative research methodology and research location is the Environment Agency Labuhanbatu District.

The population in this study were all employees of the District Environment Agency Labuhanbatu. Sample determination technique is non-probability sampling conducted by accidental sampling. Engineering samples of the establishment is open to all employees of the Environment Agency Labuhanbatu District totaling 38 people. In carrying out the data collection and the information required in this study the authors use: 1. Research Library (Library Research); 2. Research Field (Field Research); model of data analysis used in this study is the simple linear regression formula $Y = A + B X_1$ and to process the data using SPSS version 17.0.

Based on test validity and reliability testing we concluded that all of the questions on the questionnaire education and training variables (variables X) as well as the public service variables (variables Y) valid and fit for use. With the classical assumption that consists of data normality test, autocorrelation test and test heteroskedastisitas concluded that the use of simple regression analysis used in this study feasible.

Large influence of variables between education and training for public service variable is equal to 0,510 units, which means that more and consistent education and training employees to follow it will make public services is likely to increase, meaning that the hypothesis in this study is acceptable ($F_{count} > F_{table}$) or ($12.659 > 3.259$ and $t_{count} > t_{table}$ or $3.558 > 2.028$). Based test of determination, R-square of 0.26 points, in

this case means that public services can be improved through education and training. While the rest of 0.74 is explained by other causes such as a lack of motivation, lack of supportive work environment, tools and facilities due to limited or insufficient employee incentives. This is the conclusion of this study and the authors suggest should Labuhanbatu District Environment Agency to evaluate the provision of education and training to employees who are assigned according to the type of field work and is also in line with the needs of employees.

Key words: Effects of Education and Training, Human Resource Management and Public Service.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkah dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah dalam bentuk tesis ini.

Tesis ini berjudul **“PENGARUH PENDIDIKAN DAN LATIHAN TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI BADAN LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN LABUHANBATU”**, yang disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Pasca Sarjana di Universitas Medan Area.

Dalam penyusunan tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak terutama terima-kasih kepada yang terhormat Bapak **Drs. Kariono, MA**, selaku Pembimbing I dan Bapak **Drs. Usman Tarigan, MS**, selaku Pembimbing II yang sabar dan memberikan curahan ilmu yang tak bernilai harganya yang diberikan selama penulisan tesis dengan penuh ketelitian dan kesungguhan.

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada seluruh dosen penguji dan teman-teman yang telah memberikan saran dan masukan serta dorongan pada penyusunan tesis ini.

Selanjutnya penulis juga menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Prof. DR. H.M. Ya’kub Matondang, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS. Selaku Direktur Program Pasca

Sarjana Universitas Medan Area.

3. Bapak Dr. Warjio, MA. selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.
4. Para staf pengajar Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.
5. Para Pegawai Administrasi pada Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.

Pada kesempatan ini juga perkenankanlah penulis menyampaikan rasa hormat dan penghargaan juga terima-kasih yang tidak terhingga kepada Ayahanda dan Ibunda atas doa dan dorongan selama penulis mengikuti pendidikan Program Pascasarjana, demikian juga buat suami tercinta, Daniel Hamonangan Manurung, SKM, MM dan anak-anakku tersayang, Yesaya, Florence, Debora, Frederick yang selalu berdoa untuk keberhasilan penulis.

Di samping itu pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima-kasih buat semua pihak yang selalu memberikan dorongan semangat dan kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini.

Semoga tulisan ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Medan, Mei 2013

Penulis

Lydia Berliana Purba

DAFTAR ISI

	halaman
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
1.5. Kerangka Pemikiran.....	9
1.6. Hipotesis.....	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2.2. Pendidikan dan Latihan.....	18
2.3. Pelayanan Publik	20
2.4. Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	26
2.5. Upaya Meningkatkan Pelayanan	27
2.6. Perencanaan Strategik	31
2.7. Pengukuran Kinerja.....	32
2.8. Pengertian Tentang Kebijakan.....	36
2.9. Aspek-Aspek Kebijakan.....	38
2.10. Standart Pelayanan.....	40

BAB III. METODE PENELITIAN	41
3.1. Bentuk Penelitian	41
3.2. Lokasi Penelitian	42
3.3. Populasi dan Sampel	42
3.4. Teknik Pengumpulan Data	43
3.6. Definisi Konsep dan Operasional	44
3.7. Teknik Analisis Data	45
 BAB IV. GAMBARAN UMUM PEMERINTAHAN DAN BADAN LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN LABUHAN BATU....	 47
4.1. Gambaran Umum Kabupaten Labuhanbatu	47
4.1.1. Sejarah Singkat Kabupaten Labuhanbatu.....	47
4.1.2. Isu-isu Strategis Kabupaten Labuhanbatu	51
4.2. Gambaran Umum Badan Lingkungan Hidup Kabupaten Labuhanbatu	 52
4.2.1. Tugas dan Fungsi	52
4.2.2. Struktur Organisasi	56
4.2.3. Perlengkapan Yang Mendukung.....	59
4.2.4. Kinerja Pelayanan Badan Lingkungan Hidup	59
4.2.5. Tantangan Dan Peluang Pengembangan Pelayanan Badan Lingkungan Hidup	 61
4.2.6. Sasaran Pokok Pelayanan Publik Badan Lingkungan Hidup.....	 62

BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
5.1. Hasil Penelitian	63
5.1.1. Validitas dan Reabilitas	63
5.1.1.1. Validitas	63
5.1.1.2. Reliabilitas	66
5.1.2. Uji Asumsi Klasik.....	67
5.1.2.1 Uji Normalitas Data	67
5.1.2.2. Autokorelasi.....	68
5.1.2.3. Heteroskedastisitas	70
5.1.3. Karakteristik Responden.....	72
5.2. Pembahasan	74
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	87
6.1. Kesimpulan.....	87
6.2. Saran	88

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 5.1. Item Total Statistics X	64
Tabel 5.2. Item Total Statistics Y	66
Tabel 5.3. Descriptive Statistics	68
Tabel 5.4. Model Summary a.....	69
Tabel 5.5 Karakteristik Responden Pegawai di Badan Lingkungan Hidup Kabupaten Labuhanbatu Berdasarkan Jabatan	72
Tabel 5.6. Karakteristik Responden Pegawai di Badan Lingkungan Hidup Kabupaten Labuhanbatu Berdasarkan Tingkat Pendidikan	73
Tabel 5.7. Karakteristik Responden Pegawai di Badan Lingkungan Hidup Kabupaten Labuhanbatu Berdasarkan Pernah Tidak nya Mengikuti Diklat	73
Tabel 5.8. Descriptive Statistics	74
Tabel 5.9. Correlations.....	74
Tabel 5.10. Variables Entered/Removed.....	75
Tabel 5.11. Model Summary	75
Tabel 5.12. ANOVA	77
Tabel 5.13. Coefficients.....	77
Tabel 5.14 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatnya terhadap Instrumen Untuk Mengukur variable Pendidikan dan Latihan di Badan Lingkungan Hidup Kabupaten Labuhanbatu	81
Tabel 5.15 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatnya terhadap Instrumen Untuk Mengukur variable Pelayanan Publik di Badan Lingkungan Hidup Kabupaten Labuhanbatu.....	84

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran	10
Gambar 2.1. Formulasi Kebijakan Derivat atau Turunan Dari Kebijakan Publik	25
Gambar 2.2. Manajemen Sektor Publik	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Badan Lingkungan Hidup Kabupaten Labuhanbatu	57
Gambar 5.1 Uji Autokorelasi Dengan Durbin Watson	70
Gambar 5.2 Scatterplot	71

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran	:	1	Kuesioner Penelitian.....	
Lampiran	:	2	Data Mentah Variabel X.....	
Lampiran	:	3	Data Mentah Variabel Y.....	
Lampiran	:	4	Tabulasi Jawaban Responden	
Lampiran	:	5	Uji Validitas Dan Reabilitas Variabel X	
Lampiran	:	6	Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Y	
Lampiran	:	7	Uji Regresi Linier Sederhana.....	
Lampiran	:	8	t Tabel	
Lampiran	:	9	Tabel r Product Moment.....	
Lampiran	:	10	f Tabel	
Lampiran	:	11	Rencana Tata Ruang	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Setiap Organisasi Pemerintahan, baik tingkat propinsi maupun daerah, memerlukan penataan organisasi sumber daya manusia agar organisasinya dapat berjalan secara sistematis dan efisien. Kenyataannya, masih banyak pemerintah daerah yang belum mengembangkan sistem manajemen sumber daya manusia yang komprehensif, padahal manajemen sumber daya manusia merupakan sesuatu yang penting dalam organisasi untuk menanggapi dengan baik dan tepat perubahan-perubahan yang terjadi pada lingkungan eksternal organisasi. Daya adaptabilitas organisasi pada perubahan lingkungan eksternal dapat dikembangkan melalui peningkatan kapasitas dan kompetensi sumber daya manusia. Pengembangan sumber daya manusia bermakna perwujudan tanggung jawab sosial suatu organisasi, termasuk organisasi pemerintahan.

Dalam menjalankan kegiatan untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan, pemerintah harus memiliki pola pengembangan sistem manajemen sumber daya manusia. Oleh karena itu, dalam menjawab berbagai tantangan perubahan pada lingkungan internal dan eksternal pemerintah daerah, pengembangan sumber daya manusia harus dilaksanakan dengan cara yang berkesinambungan.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan salah satu instrumen penting bagi organisasi dalam mencapai berbagai tujuannya. Bagi sektor publik, tanggungjawab besar birokrasi dalam memberi pelayanan kepada masyarakat harus didukung oleh Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur yang profesional dan

berkompeten. Dalam konteks reformasi birokrasi, MSDM merupakan salah satu pilar perbaikan di samping aspek kelembagaan dan sistem.

Utilisasi SDM aparatur secara efektif dan efisien menjadi fungsi utama MSDM bagi birokrasi mulai dari perencanaan hingga tahap terminasi SDM. Sebagaimana terdapat dalam berbagai literatur manajemen, pencapaian tujuan organisasi secara manajerial diawali dengan fungsi perencanaan.

Keterlibatan aparatur dalam perencanaan memiliki peran signifikan terutama berkaitan dengan sikap dan perilakunya. Sikap aparatur yang terlibat dalam perencanaan berperan penting bagi pencapaian kinerja organisasi sektor publik di samping adanya pengaruh sejumlah variabel teknis lainnya. Jika dalam tahap perencanaan SDM bermutu memiliki peran penting dalam mencapai target yang ditetapkan, maka proses manajerial birokrasi selanjutnya dalam bentuk pengarahan, pelaksanaan, dan evaluasi pun harus didukung oleh aparat yang bermutu.

Dalam konteks yang demikian itulah, MSDM mendapat tantangan untuk menjawab masalah peningkatan mutu aparat. Hingga saat ini mutu aparat birokrasi dalam memberikan layanan publik di Indonesia masih menjadi persoalan yang sangat serius. Masyarakat sebagai pengguna layanan birokrasi acapkali mengeluhkan mutu aparat dalam menjalankan fungsinya. Berbagai bentuk keluhan muncul mulai dari proses pelayanan, waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian urusan, sikap dan perilaku aparat, hingga berkaitan dengan kualitas hasil layanan. Permasalahan serius yang tak kunjung teratasi tersebut pada akhirnya memposisikan Indonesia sebagai negara yang tidak kondusif bagi

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, S. Ruky. 2004. *Sistem Manajemen Kinerja*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Anoraga, Pandji. 2001. *Psikologi Kerja*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. (2001). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Penerbit PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Atmosudirjo, Pradjudi. 2000. *Teknik Kepemimpinan Modern*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Azwar, Syaifuddin, 2005. *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dessler, Gary. 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Prenhalindo.
- Dwi Proyatno, 2008, *Mandiri Belajar SPSS (Statistical Product and Service Solution) Untuk analisis Data & Uji Statistik*, Media Kom, Jakarta.
- Gomes, Faustino Cardoso. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Gomez-Mejia, L.R., D.B. Balkin, dan R.L. Cardy. 2005. *Managing Human Resources*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, Inc.
- Handoko, T. Hani. 2000. *Manajemen personalia dan sumber daya manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Hasibuan, Malayu S.P. 2001. *Manajemen sumber daya manusia*. , Jakarta: Gunung Agung.
- Lawler, E.E. 2003. *Sistem Imbalan dan Pengembangan Organisasi*. Jakarta: Pustaka
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2001. *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mathis, Robert L. dan John H. Jackson. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. terjemahan Jimmy Sadeli dan Bayu Prawira Hie, Jakarta : Salemba Empat.
- Prawirosentono, Suyadi. 2000. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogjakarta : BPFE.

- Rais, Soenyoto dan Soembodo. Beny. 2001. *Analisis Jabatan untuk Meningkatkan Efektifitas Kerja*. Surabaya : Airlangga University Press.
- Robbins, S.P. 2001. *Organizational Behavior*. 9th edition. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Robbins, S.P. 2006. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*. Jakarta: Prenhallindo.
- Robbins, S.P. 2006. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*. Jakarta: Prenhallindo.
- Schermerhorn, J.R., J.G. Hunt, dan R.N. Osborn. 2002. *Organisational Behaviour An Asia-Pacific Perspective*. Australia: Jacaranda Wiley.
- Schuler, R.S., dan S.E. Jackson. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Menghadapi Abad Ke-21*. Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. Bandung: C.V Mandar Maju
- Siagian, S.P. 2006. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono, 2005, *Statistika untuk Penelitian*, Cetakan Ketujuh, CV ALFABETA, Bandung.
- Sunyoto, Agus. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : STIE IPWI
- Tohardi, Ahmad. 2002. *Pemahaman praktis manajemen sumber daya manusia*. Bandung: Mandar Maju

INSTRUMEN UNTUK MENGUKUR VARIABEL PENDIDIKAN DAN LATIHAN

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

NO	PERTANYAAN	OPSI				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Program pendidikan dan latihan yang diikuti oleh pegawai secara umum telah sesuai dengan kebutuhan dan tujuan organisasi di BLH Kabupaten Labuhanbatu.					
2	Program Pendidikan dan latihan yang diikuti oleh pegawai khusus sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya di BLH Kabupaten Labuhanbatu					
3	Agar bisa mengadaptasi dan mengantisipasi perobahan iklim dan budaya Organisasi maka perlu dilakukan Pendidikan dan latihan					
4	Pendidikan dan latihan yang telah diikuti dapat membantu meningkatkan keahlian, pengetahuan dan keterampilan saudara.					
5	Pengalaman yang didapat dari pendidikan dan latihan dapat membantu untuk meningkatkan prestasi kerja.					
6	Metode yang digunakan dalam pendidikan dan latihan sudah sesuai dengan kebutuhan dan tujuan program di BLH Kabupaten Labuhanbatu.					
7	Instruktur pada pendidikan dan latihan mampu memotivasi peserta, menguasai materi dan mampu mentransfer materi secara komunikatif.					
8	Waktu dan materi pendidikan dan latihan yang diikuti perlu disesuaikan dengan kebutuhan dan tujuan organisasi BLH Kabupaten Labuhanbatu.					
9	Pendidikan dan latihan yang diikuti memberi dampak positif dibanding sebelum mengikuti Pendidikan latihan.					
10	Pengetahuan yang didapat dari pendidikan dan latihan sangat membantu proses penyelesaian tugas sehari-hari BLH Kabupaten Labuhanbatu.					
11.	Rekan sejawat, atasan maupun bawahan merasakan perobahan sikap dan cara kerja saudara setelah mengikuti Pendidikan dan Latihan.					
12.	Setelah pendidikan dan latihan diikuti, pekerjaan lebih mudah dilaksanakan dan hasil yang dicapai jadi lebih baik.					

INSTRUMEN UNTUK MENGUKUR VARIABEL PELAYANAN PUBLIK

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

NO	PERNYATAAN	OPSI				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Kepuasan terhadap pelayanan publik dapat diwujudkan setelah pegawai mengikuti Pendidikan dan latihan.					
2	Pelayanan publik yang baik dapat diberikan pegawai setelah mengikuti Pendidikan dan latihan.					
3	Adanya kemudahan merupakan suatu dimensi kepuasan pihak yang dilayani dalam pelayanan publik.					
4	Proses pelayanan publik yang cepat dan tepat merupakan perwujudan kepuasan pihak yang dilayani					
5	Pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki pegawai merupakan landasan kepuasan bagi pihak yang dilayani.					
6	Adanya jaminan yang baik atas pelayanan kepada pihak yang dilayani mencerminkan suatu kepuasan pihak yang dilayani					
7	Seluruh pegawai perlu ditingkatkan perhatiannya dalam menanggapi kepuasan pihak yang dilayani					
8	Ketersediaan fasilitas yang baik adalah jaminan pelayanan publik yang baik di BLH Kabupaten Labuhanbatu.					
9	Adanya jaminan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pihak yang dilayani merupakan keharusan.					
10	Perhatian yang baik terhadap pelayanan publik adalah merupakan harapan bagi kepuasan pihak yang dilayani.					
11.	Respon yang cepat terhadap keluhan pihak yang dilayani adalah cerminan kepuasan pihak yang dilayani					
12	Adanya komunikasi yang baik dalam hal peningkatan kepuasan pihak yang dilayani harus di utamakan.					

Lampiran 2 : Data Mentah Variabel X

Resp.	Butir 1	Butir 2	Butir 3	Butir 4	Butir 5	Butir 6	Butir 7	Butir 8	Butir 9	Butir 10	Butir 11	Butir 12
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	3
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	4	5	4	5	3	3	4	5	4	4
7	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
8	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3
10	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5
16	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2
19	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
20	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
23	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
24	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4
25	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
26	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
27	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5
28	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
29	5	5	4	3	4	3	5	5	4	3	4	4
30	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5

Lampiran 2 : Data Mentah Variabel X

Resp.	Butir 1	Butir 2	Butir 3	Butir 4	Butir 5	Butir 6	Butir 7	Butir 8	Butir 9	Butir 10	Butir 11	Butir 12
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	3
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	4	5	4	5	3	3	4	5	4	4
7	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
8	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3
10	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5
16	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2
19	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
20	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
23	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
24	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4
25	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
26	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
27	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5
28	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
29	5	5	4	3	4	3	5	5	4	3	4	4
30	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5

Lampiran 3 : Data Mentah Variabel Y

Resp.	Butir 1	Butir 2	Butir 3	Butir 4	Butir 5	Butir 6	Butir 7	Butir 8	Butir 9	Butir 10	Butir 11	Butir 12
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5
3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
13	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
14	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5
15	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3
17	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5
18	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
19	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4
20	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
23	5	5	3	3	5	4	3	3	5	3	5	5
24	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
25	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	5	5	3	3	5	4	3	3	5	3	5	5
30	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3	5	5
31	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5
35	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5

Lampiran 4 : Tabulasi Jawaban Responden

Resp.	Pendidikan dan Latihan	Pelayanan Publik
1	48	48
2	47	54
3	54	58
4	49	48
5	48	48
6	47	59
7	55	59
8	46	48
9	41	42
10	40	47
11	48	48
12	45	43
13	38	46
14	48	54
15	57	49
16	53	48
17	48	54
18	41	46
19	55	53
20	39	53
21	48	48
22	45	43
23	45	49
24	55	59
25	51	54
26	47	48
27	52	54
28	52	48
29	49	49
30	43	53
31	49	54
32	48	48
33	49	48
34	48	54
35	54	58
36	48	48
37	48	48
38	51	59

Lampiran 5 :Uji Validitas Dan Reabilitas Variabel X

Reliability

Warnings

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.
The determinant of the covariance matrix is zero or approximately zero. Statistics based on its inverse matrix cannot be computed and they are displayed as system missing values.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	38	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	38	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.885	.893	12

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Btr 1	4.00	.658	38
Btr 2	4.08	.632	38
Btr 3	3.95	.462	38
Btr 4	4.05	.567	38
Btr 5	3.84	.495	38
Btr 6	4.00	.615	38
Btr 7	4.21	.664	38
Btr 8	4.08	.632	38
Btr 9	3.95	.462	38
Btr 10	4.05	.567	38
Btr 11	3.97	.492	38
Btr 12	3.95	.613	38