

**PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KETAHANAN PANGAN GORONTALO UTARA**

**Oleh
AINUN MALAPO
Nim : S.21.21.039**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN APARATUR SIPIIL NEGARA (ASN) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KETAHANAN PANGAN GORONTALO UTARA

Oleh :

AINUN MALAPO
NIM : S2121039

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Melakukan Penelitian
Telah Di Setujui Dan Siap Diseminarkan
Gorontalo, 2025

PEMBIMBING I



Dr. Moch.Sakir.S.Sos,S.IP.,M.SI
NIDN : 09271128301

PEMBIMBING II



Purwanto,S.IP.,M.SI
NIDN : 0926096601

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan
Universitas Ichsan Gorontalo



Swastiani Dunggio, S.IP.,M.Si
NIDN : 0930048307

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN APARATUR
SIPIL NEGARA (ASN) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR KETAHANAN PANGAN
GORONTALO UTARA

Oleh :

AINUN MALAPO
NIM : S2121039

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Melakukan Penelitian
Telah Di Setujui Dan Siap Diseminarkan

Gorontalo, 2025

TIM PENGUJI

- | | | |
|----|-----------------------------------|---------|
| 1. | Dr.Fatma M. Ngabito,S.IP.M.SI | (.....) |
| 2. | Marten Nusi,S.IP.,M.AP | (.....) |
| 3. | Muhamad Steven Ali, S.IP., M.Si | (.....) |
| 4. | Dr. Moch Sakir.S.Sos,S.I.Pem,M.Si | (.....) |
| 5. | Purwanto,S.IP.,M.Si | (.....) |

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Ichsan Gorontalo


Dr. Moch. Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si
NIDN : 0913027101

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan
Universitas Ichsan Gorontalo


Swastiani Dunggio, S.IP.,M.Si
NIDN : 0930048307

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ainun malapo

Nim : S2121039

Program studi : ilmu pemerintahan

Fakultas : Ilmu sosial ilmu politik

Judul : Pengaruh pendidikan dan pelatihan aparatur sipil Negara (ASN) terhadap kualitas pelayanan publik di kantor ketahanan pangan Gorontalo utara

Dengan ini saya menyatakan secara sungguh-sungguh bahwa skripsi yang disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam ujian akhir universitas ichsan Gorontalo merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini terdapat hasil karya orang lain yang telah dituliskan sebenarnya dengan jelas sesuai dengan norma, kaidah, etika penulisan ilmiah, dan buku penulisan ilmiah universitas ichsan Gorontalo.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau bagian skripsi ini bukan hasil karya sendiri, maka saya bersedia dan sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi lainnya sesuai peraturan yang berlaku.

Gorontalo, 2025
Yang membuat pernyataan



Aynun malapo
Aynun malapo
S2121039

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“barang siapa keluar untuk mencari sebuah ilmu, maka ia akan berada di jalan allah hingga ia kembali”. (HR. Tirmidzi)

“cobaan hidupmu bukanlah untuk menguji kekuatan dirimu. tapi menakar seberapa besar kesungguhan dalam memohon pertolongan kepada allah”.

(Ibnu qoyyim)

“keberhasilan adalah perjalanan dari satu kegagalan ke kegagalan berikutnya tanpa kehilangan semangat”. (Winston Churchill)

“hidup itu sebuah tantangan, apa yang kamu lakukan hari ini akan menjadi penentu masa depanmu”. (penulis)

PERSEMBAHAN

Keberhasilan skripsi ini penulis dedikasikan penuh untuk kedua orang tua dan suami tercinta, yang sudah sangat tulus memberikan dukungan serta doa yang tak pernah putus sehingga menjadi teman untuk terus melangkah, serta orang-orang terdekat saudara dan saudara kandung serta keluarga terdekat yang telah mendukung sampai ketitik ini, dan juga untuk almamater kebanggaanmu.

**ALMAMATER TERCINTA
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

ABSTRAK

AYNUN MALAPO. S2121039. PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KETAHANAN PANGAN GORONTALO UTARA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh pendidikan dan pelatihan aparatur sipil negara (ASN) terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Ketahanan Pangan Gorontalo Utara. Penelitian ini termasuk penelitian yang bersifat kausalitas. Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey. Data dikumpulkan dengan melakukan survey awal di lapangan dan pengumpulan datanya akan menggunakan instrumen kuesioner yang diberikan kepada para pegawai. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 24 orang. Adapun metode analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pendidikan dan pelatihan aparatur sipil negara (ASN) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Ketahanan Pangan Gorontalo Utara, yakni sebesar 0,724 atau 72,4%. Ini berarti bahwa pendidikan dan pelatihan yang diterima aparatur sipil negara dapat meningkatkan kompetensi kerja mereka yang berdampak pada kualitas pelayanan yang mereka berikan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa berdasarkan tanggapan responden tentang penilaian terhadap indikator diklat ASN, menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa indikator yang mendapat tanggapan kurang dari responden, yakni pegawai kurang mendapat pengetahuan kepribadian dan etika dalam diklat; dalam diklat, aparatur kurang ditingkatkan pemahamannya tentang pemerintahan, pembangunan dan pemberdayaan masyarakat; serta kurang ditingkatkan kompetensinya sesuai dengan jenis dan jenjang jabatan fungsionalnya

Kata kunci: pendidikan dan pelatihan, Aparatur Sipil Negara, kualitas pelayanan publik

ABSTRACT

AYNUN MALAPO. S2121039. THE EFFECT OF EDUCATION AND TRAINING OF STATE CIVIL APPARATUS (ASN) ON THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES AT THE NORTH GORONTALO FOOD SECURITY OFFICE

This research aims to determine the extent of the influence of education and training of state civil apparatus (ASN) on the quality of public services at the North Gorontalo Food Security Office. It is causal research. It employs a quantitative approach with a survey method. Data collection is through an initial survey in the field and a questionnaire instrument presented to employees. The number of samples in this research involves 24 people. The data analysis method used simple linear regression analysis. The findings show that education and training of state civil apparatus affect the quality of public services at the North Gorontalo Food Security Office by 0.724 or 72.4%. It means that education and training experienced by state civil servants can improve their work competence affecting the quality of service they provide. Based on the responses regarding the assessment of ASN training indicators, it shows that there are still several indicators that receive less than satisfactory responses, namely that the employees do not receive enough knowledge of personality and ethics in training, the apparatus' understanding of government, development and community empowerment is not improved enough in the training, and their competence is not improved enough seen from the type and level of their functional position

Keywords: *education and training, State Civil Apparatus, quality of public service*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Wa'syukurilah,Puji Syukur Atas Kehadirat Dan Karunia Allah Serta Nikmat Sehat Yang Telah Diberikan Kepada Penulis Sehingga Dapat Menyelesaikan Skripsi Dengan Judul"Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Aparatur Sipil Negara (Asn)Terhadap Kualitas Pelayanan Public Dikantor Ketahanan Pangan Gorontalo Utara".Pertama-Tama Ucapkan Syukur Untuk Kedua Orang Tua Yang Terus Memberikan Dukungan Dan Support Untuk Penulis Hingga Saat Ini.Tak Lupa Pula Ungkapan Terimakasih Kepada Suami Tercinta"Farman Pomanto".Yang Telah Sedia Berkorban Tenaga,Waktu Dan Juga Materi Serta Mendoakan Agar Skripsi Ini Selesai Dengan Baik.Karna Tanpa Dukungan Dan Bantuan Kalian Saya Tidak Akan Sampai Ke Titik Ini. Saya Selaku Penulis Menyadari Dalam Penyusunan Skripsi Ini Tidak Akan Selesai Tanpa Adanya Bantuan Dari Pihak-Pihak Tertentu.Ucapan Terimakasih Kepada Bapak Ibu Dosen Yang Telah Membantu Penulis Selama Proses Perkuliahan.Tak Lupa Pula Rasa Terimakasih Kepada Bapak Dosen Pembimbing Saya.Yani :Bapak Dr.Moch. Sakir S.Sos.,S.I.Pem.,M.Si Selaku Pembimbing 1 Dan Bapak Purwanto S.Ip.,M.Si Selaku Pembimbing 2 Yang Telah Membimbing Saya Dalam Proses Penyusunan Proposal Hingga Skripsi Ini.

Yang Terhormat Bapak Muhammad Ichsan Gaffar Se,M.Ak,Cpa.,Aicpa Selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Ichsan Gorontalo;Ibu Dr.Hj.Juriko Abdussamad,M.Si Selaku Rector Universitas Ichsan Gorontalo;Bapak Dr.Moch.Sakir S.Sos.,S.I.Pem.,M.Si Sebagai Dekan Fakultas Ilmu

Sosial Ilmu Politik.Universitas Ichsan Gorontalo;Ibu Swastiani Dunggio,S.Ip,M.Si
Selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Ichsan
Gorontalo.Terimakasih Juga Kepada Ibu Dr.Fatma Ngabito S.Ip.,M.Si Yang Telah
Memberikan Dukungan Dan Motifasi Kepada Penulis.

Penulis Menyadari Dalam Penyusunan Skripsi Ini Masih Banyak
Kekurangan.Oleh Karena Itu,Penulis Mengharapkan Saran Dan Kritik Demi
Kesempurnaan Usulan Penelitian Dimasa Yang Akan Datang,Dengan Segala
Kerendahan Hati Semoga Skripsi Ini Dapat Bermanfaat Bagi Semua Pembacanya
Dan Semoga Segala Bantuan Petunjuk Yang Diberikan Kepada Penulis Memperoleh
Berkah Dari Allah Swt.

Gorontalo,.....2025
Penulis

Aynun Malapo
S2121039

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pendidikan dan Pelatihan.....	8
2.2 Manfaat Pendidikan dan Pelatihan	10
2.3 Indikator Pendidikan dan Pelatihan	12
2.4 Konsep Pelayanan Publik	14
2.5 Konsep Kualitas Pelayanan Publik	15
2.6 Faktor Pendukung Pelayanan Publik.....	17
2.7 Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	19
2.8 Hubungan Pendidikan dan Latihan terhadap Kualitas Pelayanan Publik	21
2.9 Kerangka Pikir.....	22
2.10 Hipotesis.....	23

BAB III OBYEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian.....	25
3.2 Tempat Penelitian.....	25
3.3 Desain Penelitian	25
3.4 Variabel dan Operasional Variabel.....	26

3.5	Populasi dan Sampel	28
3.6	Jenis dan Sumber Data.....	29
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.8	Prosedur Penelitian.....	30
3.9	Teknik Analisis Data	32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	34
4.1.1	Visi	34
4.1.2	Misi.....	34
4.1.3	Tugas pokok dan fungsi.....	41
4.2	Hasil Penelitian.....	42
4.3	Deskripsi Variabel Penelitian	44
4.3.1	Pendidikan dan pelatihan Aparatur Sipil Negara (ASN) (variabel X).....	44
4.3.2	Kualitas pelayanan publik (variabel Y)	49
4.4	Hasil Uji Statistik	56
4.5	Pembahasan.....	58

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1.	Kesimpulan	64
5.2.	Saran	64

Daftar Pustaka

Lampiran-Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasionalisasi variabel X dan Y.....	26
Tabel 3.2 Interpretasi koefisien korelasi.....	33
Tabel 4.1 Hasil uji validitas pendidikan dan pelatihan Aparatur Sipil Negara (ASN) dan kualitas pelayanan publik.....	42
Tabel 4.2 Uji reliabilitas pendidikan dan pelatihan Aparatur Sipil Negara (ASN) dan kualitas pelayanan publik	43
Tabel 4.3 Tanggapan responden tentang pegawai diberi pengetahuan kepribadian dan etika	45
Tabel 4.4 Tanggapan responden tentang pegawai diberi pengetahuan tentang sistem penyelenggaraan pemerintahan negara yang baik.....	45
Tabel 4.5 Tanggapan responden tentang pegawai diberi pengetahuan dan keterampilan dalam melaksanakan pekerjaan	46
Tabel 4.6 Tanggapan responden tentang pegawai ditingkatkan kompetensinya sesuai dengan jenis dan jenjang jabatan fungsional	47
Tabel 4.7 Tanggapan responden tentang pegawai ditingkatkan kompetensi teknis yang diperlukan untuk pelaksanaan pekerjaan	48
Tabel 4.8 Tanggapan responden tentang pegawai ditingkatkan pemahamannya tentang pemerintahan, pembangunan dan pemberdayaan masyarakat...	49
Tabel 4.9 Tanggapan responden tentang pegawai berperilaku secara cepat dalam memberikan layanan.....	50
Tabel 4.10 Tanggapan responden tentang masyarakat tidak berlama-lama menunggu untuk memperoleh pelayanan.....	50
Tabel 4.11 Tanggapan responden tentang layanan yang tersedia sesuai dengan kebutuhan masyarakat	51
Tabel 4.12 Tanggapan responden tentang penyelesaian pelayanan sesuai waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan	52

Tabel 4.13 Tanggapan responden tentang penyediaan layanan yang mudah dan biaya yang diminta sesuai tarif dan tidak ada biaya tambahan	53
Tabel 4.14 Tanggapan responden tentang penyediaan fasilitas dan informasi pelayanan dengan mudah dapat diakses.....	54
Tabel 4.15 Tanggapan responden tentang pelayanan diterima oleh masyarakat secara menyeluruh tanpa memandang asal usul, strata sosial dan ekonomi masyarakat yang dilayani.....	55
Tabel 4.16 Tanggapan responden tentang pegawai konsisten dalam melaksanakan pelayanan tanpa memandang siapa, dimana dan bilamana sekalipun pelayanan tidak mendatangkan keuntungan	56
Tabel 4.17 Hasil uji korelasi pendidikan dan pelatihan aparatur sipil negara (ASN) terhadap kualitas pelayanan publik	57

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemberlakuan otonomi daerah merupakan upaya pemerintah pusat untuk mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat di daerah. Lahirnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, merupakan momentum daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat di daerahnya masing-masing. Kehadiran otonomi lokal berarti administrasi kabupaten dan kota diharapkan untuk menanggapi berbagai masalah yang muncul di wilayah tersebut, membuat program pengembangan lebih efektif dalam memecahkan berbagai masalah di wilayah tersebut. Selain itu, otonomi lokal memberi wilayah tersebut wewenang untuk menggunakan anggaran sesuai dengan prioritas dan kebutuhan lokal. Kondisi - kondisi ini memungkinkan program dan pedoman pemerintah kabupaten dan kota untuk lebih memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk di bidang layanan publik.

Salah satu kebutuhan masyarakat setempat yang sangat penting ialah Layanan Publik. Melalui konsep otonomi lokal, pemerintah daerah memiliki kekuatan besar dalam menentukan pedoman, termasuk pedoman untuk layanan publik sesuai dengan situasi dan kondisi masing -masing wilayah. Ratminto dan Atik (2017:5) menyatakan bahwa layanan publik atau layanan publik, pada prinsipnya, baik bentuk tanggung jawab maupun layanan publik, yang dilakukan oleh lingkungan perusahaan lokal maupun milik lokal, baik barang publik maupun layanan publik, baik barang publik

maupun layanan publik, yang dilakukan oleh lingkungan di pusat, lokal, nasional atau yang dimiliki secara lokal.

Permasalahan menyangkut kualitas pelayanan publik diberbagai daerah, masih merupakan fenomena yang menarik untuk dikaji. Hal ini disebabkan karena penyebab utamanya, yakni menyangkut kualitas aparatur sipil negara. Berbagai upaya dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas sumber daya aparatur sipil negara, namun tetap saja masih banyak terdapat keluhan warga yang dilihat, dibaca di koran dan di dengar di media elektronik, seperti televisi. Perbaikan dalam pelayanan publik yang diupayakan oleh pemerintah merupakan keinginan warga,,Itulah harapan masyarakat, tetapi tidak ada perubahan besar dalam perjalanannya. Jawaban yang berbeda dari komunitas menunjukkan bahwa berbagai bentuk layanan publik mengalami bergarai macam penyalaggunaan.. Masih segar dalam ingatan berita di salah satu televisi swasta, dimana ada pasien BPJS yang ditolak rumah sakit, dan baru-baru ini, siswa yang belum lunas uang sekolahnya, disuruh belajar dilantai sekolah, dan masih banyak lagi kejadian yang terkait kualitas pelayanan publik.

Ada kecenderungan penipuan yang disediakan dalam layanan publik. Tren ini akan sulit bagi orang yang relatif rendah untuk mendapatkan layanan berkualitas tinggi dari Kerlahan. Seiring dengan pendakian, persyaratan masyarakat terkadang mempertahankan layanan berkualitas tinggi. Persyaratan ini tumbuh dengan meningkatnya kesadaran bahwa warga memiliki hak untuk mempertahankan layanan. Untuk merealisasikan hak-hak masyarakat, maka dituntut efektivitas kerja yang baik

dari instansi pemerintah yang diberikan oleh aparatur pemberi pelayanan. Spilane (2018) berpendapat bahwa salah satu bentuk pelayanan yang dapat langsung dirasakan oleh masyarakat, yaitu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Seorang aparatur yang bertugas dalam memberikan pelayanan harus mengoptimalkan dan mengembangkan kemampuannya semaksimal mungkin, agar dapat mempengaruhi orang untuk menggunakan barang atau jasa yang disediakan tanpa paksaan.

Kantor Ketahanan Pangan Gorontalo Utara merupakan salah satu instansi pemerintah yang diberi tugas untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang ketahanan pangan. Ketahanan pangan mempunyai peran penting dalam pembangunan kabupaten karena pemenuhan pangan merupakan hak asasi setiap warga masyarakat. Terkait dengan hal tersebut, ketahanan pangan tidak akan dapat terwujud dengan hanya melibatkan satu komponen bangsa, tetapi harus melibatkan semua komponen bangsa, baik pemerintah maupun masyarakat. Harus bersama sama membangun ketahanan pangan secara bersinergi. Permasalahan utama pelayanan publik di Kantor Ketahanan Pangan Gorontalo Utara, tidak hanya terletak pada pola penyelenggaraannya, melainkan juga pada kurangnya responsivitas sebagian aparatur pada permasalahan yang dihadapi petani dan informasi terkait kebijakan pangan yang kurang tersosialisasi kepada sebagian petani. Birokrasi yang kompleks, lambatnya penanganan keluhan, dan kurangnya koordinasi antar unit pelayanan menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

Untuk itu salah satu upaya yang dilakukan Kantor Ketahanan Pangan Gorontalo Utara, yakni mengikutkan aparaturnya untuk mengikuti pendidikan dan latihan (diklat), terutama diklat teknis yang berkaitan dengan bidang tugas aparatur masing-masing. Diklat teknis nantinya diharapkan dapat meningkatkan kompetensi aparatur pemerintah. Basir (2016:87) menyatakan bahwa untuk membentuk peralatan profesional untuk melakukan tugas dan fungsi sehingga layanan masyarakat dapat berkualitas tinggi. Pendidikan dan pelatihan (diklat) dapat dilihat sebagai bentuk investasi dalam sumber daya jahat. Oleh karena itu, semua lembaga pemerintah yang ingin mengembangkan dan melatih aparaturnya mereka harus mendapat perhatian besar, karena dengan meningkatnya kemampuan dan keterampilan para pegawai akan dapat meningkatkan kinerja para pegawai. Pendidikan dan pelatihan bertujuan menghasilkan kerangka yang bertalian secara logis dan komprehensif untuk mengembangkan lingkungan dimana pegawai didorong belajar dan berkembang. Aktivitas pendidikan dan pelatihan penekanannya lebih banyak pada mengembangkan modal intelektual dan mempromosikan pembelajaran organisasi, tim dan individu.

Hasil penelitian Muliana, dkk (2019) menyimpulkan bahwa diklat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai. Semakin baik kegiatan diklat yang dilaksanakan terhadap pegawai, maka akan semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Pendidikan dan pelatihan terus dilakukan karena pelatihan manusia pada dasarnya belum berakhir. Selalu ada sesuatu yang perlu dipelajari. Bahkan, tidak ada pegawai pemerintah yang sangat sempurna untuk

pekerjaan mereka. Peran pendidikan dan pelatihan menekankan bahwa aparatur akan terus bekerja sebanyak mungkin dan meningkatkan kualitas pekerjaan mereka untuk aparatur yang terlibat. Pemerintah daerah modern mencapai tidak hanya efisiensi, tetapi juga hubungan antara negara, pemerintah dan warganya. Warga diperlakukan tidak hanya sebagai pelanggan dan konsumen, tetapi juga sebagai warga negara yang memiliki hak untuk menuntut agar pemerintah bertanggung jawab atas langkah - langkah yang mereka ambil atau kehilangan kewajiban mereka. Oleh karena itu, warga memiliki hak untuk mengevaluasi, menolak atau meminta semua mereka yang bertanggung jawab untuk menyediakan layanan publik.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, akan dilakukan penelitian dengan judul PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KETAHANAN PANGAN GORONTALO UTARA.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasar latar belakang masalah, dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini, yakni:

Seberapa besar pengaruh pendidikan dan pelatihan aparatur sipil negara (ASN) terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Ketahanan Pangan Gorontalo Utara?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk memperoleh data tentang pendidikan dan pelatihan aparatur sipil negara (ASN) terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Ketahanan Pangan Gorontalo Utara.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pendidikan dan pelatihan aparatur sipil negara (ASN) terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Ketahanan Pangan Gorontalo Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat, yakni:

1. Praktisi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan informasi bagi Kepala Kantor Ketahanan Pangan Gorontalo Utara dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memberikan pendidikan dan pelatihan kepada aparatur.
2. Dari segi teoritis. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih bagi pengembangan ilmu pemerintahan, teristimewa menyangkut konsep pendidikan dan latihan serta kualitas pelayanan publik.
3. Dari segi peneliti. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan perbandingan bagi peneliti berikutnya yang ingin meneliti menyangkut masalah pendidikan

dan latihan serta kualitas pelayanan publik. Juga sebagai bahan pembandingan antara konsep yang diterima selama kuliah dengan kenyataan yang terjadi di lapangan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pendidikan dan Pelatihan

Pendidikan dan pelatihan adalah bagian dari manajemen SDM, terutama untuk pengembangan intelektual, dalam hal upaya mengembangkan SDM. Program pendidikan dimaksudkan untuk mengembangkan keterampilan bagi pekerjaan dimasa yang akan datang; sedangkan pelatihan dimaksudkan untuk mempertahankan dan memperbaiki prestasi kerja yang sedang berjalan.

Sulistiyani dan Rosidah (2017:175) menyatakan bahwa kursus pelatihan adalah proses sistematis mengubah perilaku aparatur ke arah untuk meningkatkan tujuan organisasi. Pelatihan dan pengembangan penting karena digunakan untuk memelihara, pegawai negeri sipil dalam organisasi, untuk meningkatkan pengetahuan profesional mereka dalam organisasi, dan pada saat yang sama meningkatkan produktivitas.

Sementara itu, Rothwell dan Sredl yang dikutip Marwansyah (2018:15) mengatakan kursus pelatihan adalah intervensi pembelajaran jangka pendek yang bertujuan mengembangkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap untuk memenuhi persyaratan pekerjaan saat ini dan di masa depan. Pelatihan harus memiliki dampak langsung dan sangat spesifik pada hasil kerja dan didasarkan pada kebutuhan organisasi dan budaya organisasi tertentu

Pendidikan dan pelatihan (diklat) aparatur diperuntukkan bagi seluruh aparatur, baik aparatur yang masih baru diangkat maupun aparatur yang sudah lama bekerja, guna meningkatkan eksistensi kinerja mereka. Pendidikan dan pelatihan (diklat) ditujukan pada aparatur yang baru diangkat dengan tujuan agar mereka mengenal dan dapat melaksanakan pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya dikemudian hari. Adapun untuk aparatur yang sudah ada, diklat diberikan dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja mereka sehingga dapat melaksanakan pekerjaannya lebih baik lagi dikemudian hari.

Di tempat lain, Harsono (2018:66) Pelatihan (Pendidikan dan Pelatihan) Pegawai negeri sipil adalah upaya untuk bekerja sebagai pegawai negeri sipil dan bekerja sebagai pegawai negeri (Sankri:2003, 271). Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 Pasal 1 ayat 1 dikatakan bahwa diklat jabatan aparatur ialah kegiatan proses pembelajaran sebagai upaya meningkatkan kompetensi aparatur.

Sementara itu, Notoatmodjo (2009:16) menyatakan bahwa pendidikan dan pelatihan adalah upaya untuk mengembangkan SDM, terutama untuk pengembangan keterampilan dan kepribadian intelektual. Penggunaan istilah pendidikan dan pelatihan di lembaga pendidikan atau organisasi biasanya dirangkum dalam pelatihan (pelatihan dan pelatihan). Selain aspek pengetahuan, sikap, keterampilan dan perilaku, ada faktor-faktor lain yang meningkatkan perilaku yang dipromosikan oleh program pendidikan dan pelatihan, yaitu motivasi kerja.

2.2 Manfaat Pendidikan dan Pelatihan

Menurut Soeprihanto (2017:24) manfaat yang diperoleh dari latihan dan pengembangan sumber daya manusia yang dilaksanakan oleh setiap organisasi instansi/perusahaan antara lain :

1. Kenaikan produktivitas, baik kuantitas/jumlah, maupun kualitas/mutu. Tenaga kerja dengan program latihan dan pengembangan diharapkan akan mempunyai tingkah laku yang baru, sedemikian rupa sehingga produktivitas baik dari segi jumlah maupun mutu dapat ditingkatkan.
2. Kenaikan moral kerja. Apabila penyelenggaraan latihan dan pengembangan sesuai dengan tingkat kebutuhan yang ada dalam organisasi instansi/perusahaan, maka akan tercipta suatu kerja yang harmonis dan semangat kerja yang meningkat.
3. Menurunnya pengawasan. Dengan keterampilan aparatur yang lebih andal dan pengetahuan tentang kemauan dan kemampuan untuk bekerja, akan membuat para pengawas tidak akan dibebani pekerjaan pengawasan terus menerus.
4. Menurunnya angka kecelakaan. Tingkat kecelakaan menurun. Selain penurunan pengawasan, motivasi dan kemampuan lebih banyak aparatur untuk mencegah kesalahan kerja dan kecelakaan.
5. Menaikkan stabilitas dan fleksibilitas tenaga kerja. Stabilitas di sini ditafsirkan sehubungan dengan aparatur yang tidak ada atau penggantian sementara aparatur.

6. Mengembangkan pertumbuhan pribadi. Pada dasarnya, organisasi perlu melaksanakan tujuan agensi/organisasi untuk melaksanakan pelatihan dan pengembangan.

Sedangkan, Notoatmodjo (2009:17) mengatakan bahwa pentingnya program pendidikan dan pelatihan bagi suatu organisasi, yakni:

1. Sumber daya manusia atau aparatur yang menduduki suatu jabatan tertentu dalam organisasi, belum tentu mempunyai kemampuan yang sesuai dengan persyaratan yang diperlukan dalam jabatan tersebut. Hal ini terjadi karena sering seseorang menduduki jabatan tertentu bukan karena kemampuannya, melainkan karena tersedianya formasi.
2. Dengan adanya kemajuan ilmu dan teknologi, jelas akan mempengaruhi suatu organisasi/instansi. Oleh sebab itu jabatan-jabatan yang dulu belum diperlukan, sekarang diperlukan. Kemampuan orang yang akan menempati jabatan tersebut kadang-kadang tidak ada.
3. Promosi organisasi/institusional diperlukan jika organisasi ingin berkembang. Pentingnya promosi seseorang adalah hadiah dan insentif (hadiah dan met). Kehadiran hadiah dan rangsangan dalam bentuk iklan dapat meningkatkan produktivitas kerja aparatur.
4. Selama periode pengembangan ini, organisasi atau lembaga merasa baik pemerintah dan sektor swasta untuk melakukan pelatihan para anggotanya untuk mencapai efektivitas dan efisiensi pekerjaan sesuai dengan periode pengembangan.

2.3 Indikator Pendidikan dan Pelatihan

Menurut Notoatmodjo (2009:23), pelatihan dan pelatihan untuk aparatur suatu organisasi atau lembaga biasanya dibagi menjadi dua kategori. Dengan kata lain, ini dapat dibagi menjadi pelatihan (pelatihan layanan) setelah melakukan pelatihan (pelatihan layanan) sebelum melakukan tugas atau tugas (sebelum layanan).

1. Pre-service training

Sebelum aparatur dapat melakukan pekerjaan atau pekerjaannya, aparatur harus menyelesaikan kursus pelatihan, biasanya disebut pelatihan sebelum melakukan pekerjaan. Oleh karena itu, aparatur baru yang baru atau potensial berpartisipasi dalam pelatihan ini di agensi atau organisasi. Tujuan pelatihan ini terutama untuk memberikannya kepada aparatur baru organisasi atau lembaga tempat mereka bekerja. Oleh karena itu, melalui pelatihan ini, aparatur baru pada akhirnya akan diharapkan untuk mengenali dan memahami visi, misi, dan budaya organisasi (budaya perusahaan) dari organisasi atau lembaga.

2. In-service training

Pelatihan ini ditujukan untuk aparatur yang telah bekerja diberbagai unit atau departemen suatu organisasi atau lembaga. Oleh karena itu, ini disebut pelatihan dalam posisi atau kursus pelatihan. Tujuan dari pelatihan ini adalah untuk meningkatkan pekerjaan aparatur yang dimaksud. Menurut penggunaan atau pendekatan, pelatihan dalam posisi ini dapat dibagi menjadi dua bagian: di luar tugas (non-tugas) dan pelatihan untuk tugas (pelatihan kejuruan).

a. Pelatihan di luar tugas (*off the job side training*)

Cara pendidikan dan pelatihan ini memberi individu kesempatan untuk lebih fokus pada apa yang perlu mereka pelajari. Selain itu, mereka menerima wawasan baru dengan peserta lain. Pelatihan dengan cara ini berarti bahwa aparatur melatih pelatihan mereka sebagai pelatihan dari kegiatan, tugas, atau pekerjaan. Mereka mengambil bagian dalam pelatihan dan menggunakan teknik pendidikan seperti biasa. Metode ini terdiri dari dua jenis: teknik tampilan informasi dan teknik simulasi.

- Teknik presentasi informasi

Yang dimaksud dengan teknik ini ialah menyajikan informasi, membawa peserta memiliki keterampilan baru, pengetahuan, sikap dan keterampilan. Harapan akhir dari proses pengetahuan, sikap dan keterampilan peserta kemudian dilakukan oleh pelatihan peserta dalam pekerjaan mereka

- Metode-metode simulai

Simulasi adalah karakteristik spesifik atau simisasi perilaku dari dunia nyata, sehingga peserta pelatihan dapat mencapainya seperti situasi nyata. Jika peserta pelatihan kembali ke tempat kerja asli mereka, mereka dapat melakukan pekerjaan yang disimulasikan.

b. Pelatihan dalam pekerjaan (*on the job training*)

Pelatihan ini dilakukan dalam bentuk tugas aparatur di bawah bimbingan (manula). Ini berarti bertanya kepada aparatur dengan kelas satu atau pengalaman dalam mengajar aparatur baru. Metode yang biasanya digunakan termasuk

pembekalan (pembinaan), rotasi posisi, pelatihan magang (pelatihan pelatihan), dan tugas sementara

2.4 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan yang diberikan aparatur kepada masyarakat sangat tergantung pada sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik. Sikap kerja yang tampak dalam organisasi menunjukkan bahwa seseorang membutuhkan bantuan untuk sampai kepada pelaksanaan kerja yang baik. Keberhasilan meningkatkan kualitas pelayanan publik, juga ditentukan oleh faktor kompetensi kerja aparatur pemerintah.

Menurut Subarsono dikutip Dwiyanto (2015), layanan publik didefinisikan seperti banyak kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan layanan publik. Akte Kelahiran, KTP, Sertifikat Pernikahan, Sertifikat Kematian, Sertifikat.

Wasistiono (2015) menyatakan bahwa layanan publik atau layanan publik adalah penyediaan layanan oleh pemerintah dan sektor swasta atas nama pemerintah atau sektor swasta pemerintah daerah, sehingga memberikan kebutuhan dan/atau manfaat dari konferensi kota dengan atau tanpa pembayaran. Bukan hanya otoritas pemerintah tetapi juga sektor swasta yang dapat melayani masyarakat yang lebih luas. Mencari layanan publik dari lembaga pemerintah bermotif sosial dan politik, yaitu

tugas utama dan pajak pemungutan suara. Meskipun layanan publik dimotivasi secara ekonomi oleh sektor swasta, atau keuntungan.

Dalam studi ilmu pemerintahan baru, konsep layanan sangat dibedakan antara dua jenis: layanan publik dan layanan publik. Seperti Ndraha (2017:46-47) menyatakan: Layanan Publik adalah produk tentang kebutuhan banyak orang, seperti air minum, jalan raya, listrik, telom dan banyak lagi. Proses produksi disebut layanan publik. Layanan publik adalah kebutuhan dasar yang benar, persyaratan semua orang dan bebas dari kewajiban. Misalnya, bayi di dalam rahim harus dilindungi oleh pemerintah, tetapi bayi tidak berkewajiban (tetapi tidak). Ketika ia dilahirkan, pemerintah harus diwajibkan untuk menunjukkan keberadaannya melalui pemberian akta kelahiran tanpa pertanyaan, dan tidak dibayarkan.

Layanan Publik identik dengan layanan publik atau layanan publik, dan merupakan tanggung jawab pemerintah, dan pada tingkat keterampilan yang cukup dalam masyarakat, layanan dapat diprivatisasi. Layanan publik adalah kewajiban pemerintah di bawah "hukum perdata" milik semua warga negara dan karenanya merupakan layanan individu atau individu yang tidak boleh diprivatisasi.

2.5 Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah seringkali dianggap sebagai cermin dari kualitas birokrasi secara umum. Secara umum kualitas adalah suatu upaya untuk dapat memberikan yang terbaik bagi orang-orang yang membutuhkan atau menginginkan suatu barang atau pun jasa. Kualitas adalah

karakteristik dan karakteristik umum suatu produk atau layanan dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang ditentukan. Pelayanan publik terkait dengan sistem. Sumberdaya aparatur dan lebih pokok adalah paradigma berpikir yang melatari proses pelayanan itu diberikan kepada masyarakat. Walaupun otonomi daerah sudah diterapkan cukup lama di Indonesia, hal tersebut tidak serta merta berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Tjiptono diikuti Tangkilisan (2015:209-210) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan memiliki dua dimensi: dimensi produk dan dimensi hubungan antara produk dan pengguna. Dimensi suatu produk memperhitungkan kualitas produk atau layanan dari perspektif tingkat yang sesuai dengan spesifikasinya, yaitu, ia sesuai dengan perspektifnya. Ini dapat diidentifikasi dengan memeriksa kualitas angka yang terlihat dan dengan memeriksa dan pengamatan. Perspektif hubungan pengguna-pengguna adalah fitur lingkungan di mana kualitas produk dinamis, sehingga produk harus disesuaikan dengan persyaratan untuk perubahan pengguna produk.

Goetsh dan Davis dikutip Tjiptono (2018:4) mengatakan kualitas adalah kondisi dinamis dalam kaitannya dengan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan. Josep dikutip Tjiptono (2018:59) menyatakan bahwa kualitas mencakup pentingnya penggunaan yang tepat/baik.

Sementara itu, Rasyid (1999::8) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan negara di masyarakat sebenarnya menunjukkan pengembangan. Awalnya, kualitas layanan lebih ditentukan oleh pemerintah. Ini diakui oleh pandangan bahwa

masyarakat pada dasarnya tidak dapat secara mandiri mengatur kehidupan mereka, dan bahwa campur tangan negara diperlukan. Dengan perubahan sosial dalam masyarakat, konsep kualitas layanan telah mengubah atau mengubah maknanya. Penurunan perubahan dan kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang telah mengubah definisi dan arah kualitas. Pemerintah tidak lagi ditentukan oleh pemerintah, tetapi oleh masyarakat.

2.6 Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Moenir (2018:88) menyatakan bahwa layanan publik memiliki beberapa faktor pendukung penting, termasuk pengakuan pegawai negeri dan pegawai negeri yang terlibat dalam layanan publik. Aturan tersebut membentuk dasar untuk memungkinkan layanan, faktor organisasi, peralatan dan mekanisme kegiatan layanan, kebutuhan minimal untuk hidup, faktor keterampilan pegawai negeri sipil, dan kemampuan untuk pengalihan layanan.

1. Faktor kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yaitu merupakan titik temu atau equilibrium dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.

2. Faktor aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan.

3. Faktor organisasi

Organisasi layanan pada dasarnya tidak berbeda dari organisasi khas, tetapi ada sedikit perbedaan dalam aplikasi karena tujuan layanan secara khusus ditujukan untuk orang-orang dengan berbagai karakteristik kompleks.

4. Faktor pendapatan.

Pendapatan ialah semua pendapatan dalam bentuk penghargaan, organisasi, uang, alami, atau lembaga dengan imbalan energi dan/atau pemikiran yang disiarkan dalam periode tertentu.

5. Faktor kemampuan-keterampilan

Kemampuan berarti keadaan seorang aparatur dalam melaksanakan pekerjaannya dapat menghasilkan jasa atau produk layanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditentukan organisasi.

6. Faktor sarana pelayanan

Fasilitas layanan yang tercantum di sini adalah semua jenis perangkat, peralatan kerja, dan fasilitas lain yang secara sosial relevan dengan kepentingan orang-orang dalam kontinuitas kerja, yang bertindak sebagai alat/asisten utama untuk mengimplementasikan pekerjaan.

2.7 Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Ndraha dikutip Hamid (2011:542) mencatat bahwa kualitas layanan tidak hanya mempengaruhi kualitas produk, tetapi juga proses kecepatan, akurasi, kemudahan penggunaan dan keadilan, mengatur atau mendistribusikan layanan itu sendiri sebagai konsumen/masyarakat..

a) Kecepatan.

Pihak berwenang yang menyediakan layanan harus bersedia mengenali kebutuhan masyarakat. Jika layanan masyarakat saat ini siap untuk melayani pihak berwenang, tidak ada alasan untuk menunda atau memperlambat penyediaan layanan. Kecepatan yang terkait dengan kualitas produk layanan dan kualitas perilaku. Kecepatan dalam hal ini tidak identik dengan pelanggaran terhadap mekanisme dan prosedur yang berlaku, serta bukan pula sebagai pembenaran terhadap praktek-praktek percaloan yang sering dikeluhkan selama ini.

Layanan sebagai kegiatan yang terjadi satu demi satu dapat diukur dalam hal penggunaan waktu. Dengan waktu standar, segera diketahui untuk layanan yang dapat diselesaikan dalam periode waktu tertentu, memungkinkan untuk mengantisipasi produktivitas tenaga kerja, prioritas, beban kerja, harapan situasional, dan perencanaan lebih lanjut. Proses penanganan suatu pekerjaan baik pada tahap-tahap pekerjaan tertentu maupun keseluruhan sangat bervariasi dari segi waktu, artinya ada singkat (cepat) ada pula yang memakan waktu lama (jam, hari, bulan bahkan tahun) tergantung permasalahan dan cara

memprosesnya. Pelayanan sebagai proses adalah terdiri dari beberapa perbuatan aktivitas yang dapat diperhitungkan, direncanakan dan ditetapkan standar waktunya. Karena itu melayani berarti aparat birokrasi berperilaku secara cepat dalam memberikan layanan, dan masyarakat tidak berlama-lama menunggu untuk memperoleh pelayanan.

b) Ketepatan

Ketepatan dalam pelayanan berarti pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrasi kepada masyarakat harus tepat, tidak kurang dan tidak lebih, sesuai dengan janji. Hal ini dapat dilihat melalui produk dan proses layanan. Dari sisi produk, maka layanan yang tersedia mesti sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Ketepatan sebagai dimensi kualitas pelayanan berkaitan dengan kewajiban dan pemenuhan janji, tujuan yang ingin dicapai, sasaran atau obyek yang menjadi fokus perhatian, keinginan atau kepentingan yang ingin diperoleh, prosedur yang dilalui, maupun waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan.

c) Kemudahan

Penyediaan layanan sederhana dan biaya yang diminta adalah bentuk layanan yang harus diprioritaskan. Memberikan fasilitas dan informasi layanan yang mudah diakses mengarah pada persepsi positif pelanggan dari layanan yang disediakan. Pertama, masyarakat ingin lebih dekat dengan fakta bahwa layanan yang disediakan oleh pemerintah mudah didokumentasikan. Harapan yang erat untuk layanan terkait erat dengan masalah penjualan, cara birokrasi negara

berusaha untuk membawa layanan lebih dekat ke masyarakat tanpa melewati tingkat kompleks dengan biaya terendah.

d) Keadilan

Keadilan mengacu pada sejauhmana layanan dinikmati masyarakat secara keseluruhan, terlepas dari asal mula komunitas, kelas sosial atau ekonomi. Ini dapat dilakukan melalui kegiatan penjualan untuk layanan pada saat yang sama, melalui tugas dan prosedur yang disediakan ketika melayani masyarakat. Fungsi layanan nasional mencakup tujuan mencapai keadilan dalam masyarakat. Deklarasi ini menegaskan bahwa semua warga negara berhak atas layanan yang adil dari pemerintah di bawah nilai-nilai etika dan hukum yang berlaku. Karena itu, semua orang merasa terlindungi dan penuh hak untuk mempertahankan layanan kami. Ini dapat dicapai ketika pemerintah didasarkan pada layanan wajar yang sama tanpa melihat nilai ekonomi layanan. Pemerintah harus konsisten dalam melaksanakan layanan, terlepas dari siapa yang tidak menguntungkan.

2.8 Hubungan Pendidikan dan Latihan terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Pendidikan bisa menunjang pencapaian kinerja karyawan sebab pendidikan yang rendah akan menyebabkan karyawan tersebut sulit menyerap berbagai info yang berafiliasi dengan kegiatannya dilapangan, karena adanya pendidikan yang dicapai maka semakin mudah dalam bekerja serta bisa mempengaruhi jenjang karirnya serta dengan adanya kegiatan pelatihan (Pamungkas, dkk, 2022:904). Pendidikan dan pelatihan oleh Heidjrachman dan Suad (2017) adalah sebagai berikut: Pendidikan

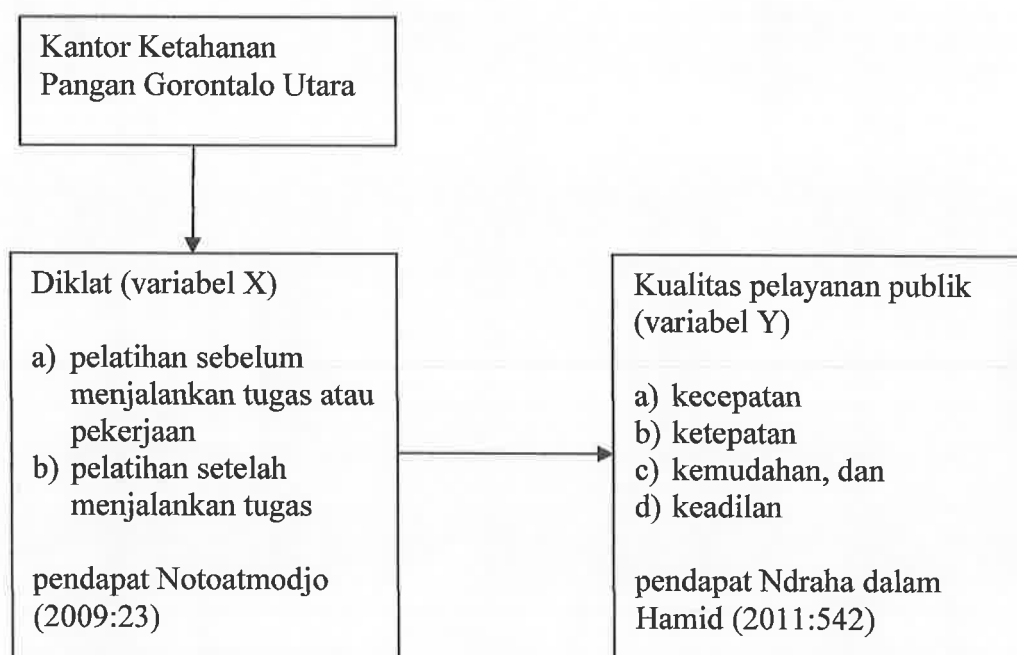
adalah kegiatan yang meningkatkan pengetahuan umum seseorang, termasuk meningkatkan kejuaraan teoritis dan menentukan keterampilan masalah yang berkaitan dengan kegiatan untuk mencapai tujuan.

Untuk meningkatkan kualitas layanan publik yang disediakan oleh aparatur, pendidikan peralatan, dan kegiatan pelatihan harus dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi. Pendidikan dan pelatihan penting karena kegiatan ini mengharapkan pengetahuan perangkat dan keterampilan kerja, serta sikap dan perilaku karyawan untuk meningkat di tempat kerja. Hal lain yang setiap organisasi melakukan kegiatan pendidikan dan pelatihan adalah perubahan yang terjadi dalam lingkungan organisasi dan di luar organisasi.

2.9 Kerangka Pikir

Banyak upaya yang dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik aparatur, namun hal tersebut belum dilaksanakan secara maksimal. Hal ini dapat dilihat dari sumber daya organisasi berupa penyediaan sarana dan prasarana bagi aparatur sipil negara dalam menunjang proses kegiatan bekerja. Melemahnya kinerja aparatur, baik secara internal maupun secara eksternal tentu saja dipengaruhi oleh tidak adanya keserasian konsep pendidikan dan pelatihan aparatur yang sesuai dengan jalur yang ideal dengan pelaksanaannya. Program pendidikan dan pelatihan yang terkait dengan pengembangan ASN adalah alat yang sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan pegawai, termasuk perubahan dalam pengetahuan, keahlian, sikap dan perilaku. Notoatmodjo (2009:23) menyatakan bahwa pendidikan dan pelatihan suatu organisasi atau perangkat kelembagaan biasanya dibagi menjadi

dua kelompok, yaitu latihan sebelum melaksanakan pekerjaan dan latihan setelah melaksanakan pekerjaan. Pendidikan dan pelatihan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik aparatur, dimana menurut Ndraha dalam Hamid (2011:542) bahwa layanan yang memiliki kaulitas tidak hanya dilihat dari jasa atau produk yang diberikan kepada masyarakat, akan tetapi juga dapat dilihat dari proses pemberian pelayanannya.



2.10 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari rumusan masalah. Hipotesis dalam penelitian ini, yakni:

Ho: pendidikan dan pelatihan aparatur sipil negara (ASN) tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Ketahanan Pangan Gorontalo Utara.

Ha: pendidikan dan pelatihan aparatur sipil negara (ASN) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Ketahanan Pangan Gorontalo Utara.

BAB III

OBYEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian

Objek penelitian ini yakni menyangkut pendidikan dan pelatihan aparatur sipil negara (ASN) dan kualitas pelayanan publik di Kantor Ketahanan Pangan Gorontalo Utara. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti memerlukan waktu kira-kira tiga bulan.

3.2 Tempat Penelitian

Tempat penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Ketahanan Pangan Gorontalo Utara. Tempat ini dipilih karena lokasinya mudah dijangkau, sehingga memudahkan dalam pengambilan data. Di samping itu, permasalahan menyangkut ketersediaan pangan sangat penting untuk keberlangsungan hidup orang banyak, sehingga sektor ini harus dikelola secara baik, agar semua permasalahan terkait pelayanan kepada masyarakat petani dapat ditemukan jalan keluarnya.

3.3 Desain Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian yang bersifat kausalitas. Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey. Data dikumpulkan dengan melakukan survey awal di lapangan dan pengumpulan datanya akan menggunakan instrumen kuesioner yang diberikan kepada para pegawai. Adapun bagan mengenai variabel-variabel yang diduga berpengaruh terhadap variabel terikat dapat dilihat dalam gambar berikut:



Keterangan:

X : pendidikan dan pelatihan aparatur sipil negara (ASN)

Y : kualitas pelayanan publik

3.4 Variabel dan Operasional Variabel

Operasionalisasi variabel adalah definisi yang ditentukan oleh variabel dengan menentukan makna atau indikasi aktivitas yang diperlukan untuk mengukur variabel - variabel ini. Berikut definisi oprasional variabel penelitian.

Tabel 3.1 Operasionalisasi variabel X dan Y

Variabel	Dimensi	Indikator
Diklat (variabel X) pendapat Notoatmodjo (2009:23)	a. pelatihan sebelum menjalankan tugas atau pekerjaan	<ul style="list-style-type: none"> - Pegawai diberi pengetahuan kepribadian dan etika - Pegawai diberi pengetahuan tentang sistem penyelenggaraan pemerintahan negara yang baik - Pegawai diberi pengetahuan dan keterampilan dalam melaksanakan pekerjaan
	b. pelatihan setelah menjalankan tugas	<ul style="list-style-type: none"> - pegawai ditingkatkan kompetensinya sesuai dengan jenis dan jenjang jabatan fungsional - pegawai ditingkatkan kompetensi teknis yang diperlukan untuk pelaksanaan

		<p>pekerjaan</p> <ul style="list-style-type: none"> - pegawai ditingkatkan pemahamannya tentang pemerintahan, pembangunan dan pemberdayaan masyarakat
<p>Kualitas pelayanan publik (variabel Y)</p> <p>pendapat Ndraha dalam Hamid (2011:542)</p>	<p>a) kecepatan</p> <p>b) ketepatan</p> <p>c) kemudahan</p> <p>d) keadilan</p>	<ul style="list-style-type: none"> - pegawai berperilaku secara cepat dalam memberikan layanan - masyarakat tidak berlama-lama menunggu untuk memperoleh pelayanan - layanan yang tersedia sesuai dengan kebutuhan masyarakat - penyelesaian pelayanan sesuai waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan - penyediaan layanan yang mudah dan biaya yang diminta sesuai tarif dan tidak ada biaya tambahan - penyediaan fasilitas dan informasi pelayanan dengan mudah dapat diakses - pelayanan diterima oleh masyarakat secara menyeluruh tanpa memandang asal usul, strata sosial dan ekonomi masyarakat yang dilayani

		- pegawai konsisten dalam melaksanakan pelayanan tanpa memandang siapa, dimana dan bilamana sekalipun pelayanan tidak mendatangkan keuntungan
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Kuesioner dalam penelitian ini akan disusun dengan menyiapkan lima pilihan jawaban yakni sangat setuju, setuju, ragu-ragu, kurang setuju, dan tidak setuju. Dalam melakukan tes dari masing-masing variabel akan diukur dengan menggunakan skala Likert (Riduwan, 2018:86). Setiap pilihan akan diberikan bobot nilai yang berbeda seperti tampak dalam berikut ini.

Sangat setuju (SS), diberi skor 5

Setuju (S), diberi skor 4

Ragu-ragu (R), diberi skor 3

Kurang setuju (KS). diberi skor 2

Tidak setuju (TS), diberi skor 1

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi menurut Sugiyono dalam Riduwan (2018:54) ialah obyek and subyek yang jumlah dan sifatnya tertentu yang peneliti putuskan untuk mempelajarinya dan menarik kesimpulan. Populasi adalah semua anggota dari sekelompok orang yang terdefinisi dengan baik, apakah itu sekelompok orang, benda, atau peristiwa yang terdefinisi dengan baik. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah semua

pegawai sebanyak 24 orang (ASN = 18 orang dan Non ASN = 6) di Kantor Ketahanan Pangan Gorontalo Utara.

3.5.2 Sampel

Menurut Riduwan (2018:56) sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Oleh karena jumlah populasi di Kantor Ketahanan Pangan Gorontalo Utara relatif sedikit, maka teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh (sensus) dimana keseluruhan anggota populasi dijadikan sampel yakni sebanyak 24 orang.

3.6 Jenis dan Sumber Data

1. Jenis data

Jenis data yang digunakan, yakni data kuantitatif adalah data menggunakan bilangan yang nilainya bisa berubah-ubah atau bersifat variatif

2. Sumber data

Sumber data yang digunakan, yakni:

- a. Data primer, yaitu data, informasi atau penjelasan yang didapatkan secara langsung dari sumber, yaitu para pihak yang dijadikan responden penelitian.
- b. Data sekunder adalah teori dan penjelasan yang didapatkan secara langsung dari sumber, yaitu berbagai buku referensi yang terkait variabel penelitian yang diteliti.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengambilan data yang digunakan yakni Kuesioner, yaitu teknik pengambilan data dengan membuat daftar pertanyaan yang diberikan pada anggota sampel yang bersedia memberikan respon (responden) atau jawaban tentang pendidikan dan pelatihan aparatur sipil negara (ASN) dan kualitas pelayanan publik.

3.8 Prosedur Penelitian

Dalam suatu penelitian, peralatan atau alat pendataan yang baik dan yang lebih penting adalah alat ukur yang efektif dan handal, diperlukan untuk mendapatkan data yang baik dan mendekatinya secara realistis (objektif)..

3.8.1 Pengujian Kualitas Alat Ukur

a. Uji Validasi Data

Menurut Sugiyono (2018:122) uji validitas mengetahui tingkat validitas angket yang digunakan untuk mengumpulkan data. Uji validasi ini dilakukan untuk memastikan bahwa item-item yang disajikan dalam kuesioner benar-benar dapat menyampaikan pokok bahasan penelitian. Untuk menguji validitas peneliti menggunakan rumus korelasi seperti yang telah dikemukakan oleh pearson yang dikenal dengan rumus *korelasi product moment*.

$$n \Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)$$

$$r_{XY} = \frac{\quad}{\quad}$$

$$\sqrt{((n\Sigma x^2) - (\Sigma X)^2)} \sqrt{((n\Sigma y^2) - (\Sigma Y)^2)}$$

Keterangan :

X = pendidikan dan pelatihan aparatur sipil negara (ASN)

Y = kualitas pelayanan publik

r = Koefisien korelasi

n = Banyaknya sampel

$\sum x$ = Jumlah skor variabel X

$\sum y$ = Jumlah variabel Y

b. Uji Reliabilitas Data

Sugiyono (2018) mengatakan bahwa alat ukur yang valid adalah alat ukur yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Dan untuk menguji reliabilitas dengan teknik *Alfa Cronbach (a)* dilakukan untuk jenis data yang telah memiliki tingkat keandalan atau reliabilitas yang dapat diterima jika nilai koefisiennya reliabilitas yang terukur adalah variabel $\geq 0,60$ atau 60%. Rumus yang digunakan yaitu rumus alfa cronbach (a) :

$$\alpha = \left(\frac{k}{k - 1} \right) \left(1 - \frac{\sum a^2}{a1^2} \right)$$

Keterangan:

a = Reliabilitas alat ukur

k = Banyaknya pertanyaan

$\sum a^2$ = Jumlah pertanyaan

$a1^2$ = Total varians

3.9 Teknik Analisis Data

3.9.1 Rancangan Uji Hipotesis

Untuk memastikan apakah terdapat pengaruh pendidikan dan pelatihan aparatur sipil negara (ASN) dan kualitas pelayanan publik di Kantor Ketahanan Pangan Gorontalo Utara, peneliti dalam penelitian ini menggunakan persamaan regresi linier sederhana.

$$Y = a + bX$$

$$a = \frac{\sum Y - b \sum X}{n}$$

$$b = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

Keterangan :

a = nilai konstanta harga Y jika X = 0

b = nilai sebagai penentu ramalan (prediksi) yang menunjukkan nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-) variabel Y.

X = pendidikan dan pelatihan aparatur sipil negara (ASN)

Y = kualitas pelayanan publik

Sedangkan untuk mengetahui besarnya hubungan antara pendidikan dan pelatihan aparatur sipil negara (ASN) dan kualitas pelayanan publik di Kantor Ketahanan Pangan Gorontalo Utara, digunakan korelasi person product moment dalam Riduwan (2018: 136) dengan taraf kesalahan 5% ($\alpha=0,05$), sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{((n\sum X^2 - (\sum X)^2)((n\sum Y^2 - (\sum Y)^2))}}$$

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi

n = jumlah responden

Selain itu, kecepatan korelasi yang diperoleh berdasarkan hasil perhitungan dikonversi menjadi nilai-nilai yang disatukan dibandingkan dengan t tabel pada derajat kebebasan ($n-2$) dari signifikansi level yang dipilih. Jika nilai yang diambil dari t hitung yang diterima didasarkan pada perhitungan, nilainya lebih besar dari nilai table t dan pertanyaannya valid. Selain itu, jika nilai t hitung kurang dari atau sama dengan nilai tabel t, pertanyaan dijelaskan sebagai tidak valid. Sementara itu, digunakan interpretasi koefisien korelasi untuk menentukan batas validitas atau ukuran korelasi untuk setiap variabel.

Tabel 3.2 Interpretasi koefisien korelasi

r	Keterangan
0,000 - 0,199	Korelasi sangat lemah
0,200 - 0,399	Korelasi lemah
0,400 - 0,699	Korelasi sedang
0,700 - 0,899	Korelasi kuat
0,900 - 1,000	Korelasi sangat kuat

Sumber : Riduwan (2018:136)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1. Visi

VISI PEMERINTAH GORONTALO UTARA SEBAGAI DAERAH YANG TANGGUH, MAJU, MANDIRI, BERPENDIDIKAN, SEJAHTERA DAN BERKEADILAN.

4.1.2. Misi

- 1) Peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM)
- 2) Memperbaiki kualitas lingkungan hidup
- 3) Membangun infrastuktur dan perekonomian yang kuat
- 4) Menciptakan masyarakat yang demokratis
- 5) Menghapus kemiskinan dan ketertinggalan wilayah

4.1.3. Tugas pokok dan fungsi

Kantor Ketahanan Pangan Gorontalo Utara mempunyai tugas melaksanakan kewenangan otonomi daerah dalam rangka desentralisasi dan dekosentrasi dibidang tanaman pangan, hortikultura, perkebunan dan penyuluhan pertanian untuk membantu Bupati dalam menyelenggarakan pemerintahan.

Kantor menyelenggarakan fungsi::

- b) melaksanakan tugas pengumpulan pengelolaan keuangan, sebagaimana dan penyusunan pengolahan dimaksud data, rencana dan dalam pasal penyusunan program pertanian, tanaman pangan, hortikultura, dan perkebunan,

- c) melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan tugas di bidang pertanian, tanaman pangan, hortikultura, dan perkebunan,
- d) menyiapkan pelaksanaan urusan kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan tata usaha kantor
- e) melaksanakan tugas konsultasi dan kooordinasi di bidang pertanian, tanaman pangan, hortikultura, dan perkebunan.

Struktur Kantor Ketahanan Pangan Gorontalo Utara

1) Kepala kantor

Kepala kantor mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan perkebunan dan penyuluhan.

Dalam melaksanakan tugas, Kepala Kantor menyelenggarakan fungsi:

- a) perumusan kebijakan di bidang prasarana dan sarana, tanaman pangan, hortikultura, perkebunan dan penyuluhan pertanian,
- b) penyusunan program penyuluhan tanaman pangan, hortikultura, perkebunan, penyuluhan pertanian,
- c) pengembangan prasarana tanaman pangan, hortikultura, dan perkebunan,
- d) pengawasan mutu, peredaran dan pengendalian penyediaan benih tanaman tanaman pangan, hortikultura, dan perkebunan,
- e) pengawasan penggunaan sarana pertanian,
- f) pembinaan produksi tanaman pangan, hortikultura, dan perkebunan,

- g) pengendalian dan penanggulangan hama penyakit tanaman pangan, hortikultura, dan perkebunan,
- h) pengendalian dan penanggulangan bencana alam,
- i) pembinaan pengolahan dan pemasaran hasil tanaman pangan, hortikultura, dan perkebunan,
- j) pelaksanaan penyuluhan pertanian,
- k) pemberian izin usaha/rekomendasi teknis tanaman pangan, hortikultura, dan perkebunan,
- l) pemantauan dan evaluasi di bidang tanaman pangan, hortikultura, dan perkebunan,
- m) pelaksanaan administrasi kantor tanaman pangan, hortikultura, dan perkebunan, dan
- n) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2) Sekretariat

Sekretariat mengkoordinasikan kegiatan umum, kepegawaian, mempunyai dan tugas mengendalikan perlengkapan, penyusunan administrasi perencanaan dan evaluasi, keuangan, hubungan masyarakat.

Sekretariat dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi :

- a) menyusun rencana dan program kerja kesekretariatan:
- b) mengkoordinasikan program kerja masing-masing sub bagian,
- c) mengkoordinasikan para kepala sub bagian,

- d) menilai prestasi kerja bawahan,
- e) membimbing dan memberi petunjuk kepada kepala sub bagian dan bawahan,
- f) melakukan koordinasi dengan para kepala bidang dan kepala unit pelaksana teknis,
- g) menyelenggarakan kegiatan kesekretariatan berdasar rencana kerja yang telah disusun,
- h) melaksanakan dan mengawasi kegiatan pengelolaan urusan umum dan kepegawaian,
- i) penyusunan program dan keuangan,
- j) menghimpun dan menyusun rencana kerja dan program pembangunan bidang tanaman pangan, hortikultura dan perkebunan,
- k) mengumpulkan dan menyusun laporan sekretariat,
- l) pelaksana teknis sebagaimana bahan laporan kantor, melaksanakan sistem pengendalian intern, Bidang, unit melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang ditugaskan oleh atasan, dan
- m) melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada kepala Dinas.

3) Bidang prasarana dan sarana pertanian

Subbagian perencanaan dan keuangan, menyiapkan bahan penyusunan perencanaan program, melaksanakan. pengumpulan data informasi dan pelaporan tentang kegiatan kantor melaksanakan administrasi keuangan/bantuan pemerintah, melaksanakan pengumpulan, pengelolaan, pembukuan dan perbendaharaan dan verifikasi keuangan dinas, petunjuk berdasarkan kelancaran pelaksanaan tugas.

Subbagian dan pelaksanaan/petunjuk keuangan dalam perencanaan menyelenggarakan fungsi: teknis melaksanakan

- a) menyiapkan, menyusun, dan mengkompilasikan bahan untuk tugas perencanaan strategis, perencanaan program/ kegiatan dan keuangan,
- b) menyiapkan bahan evaluasi, menganalisis pelaksanaan program/kegiatan dan keuangan, serta menyusun laporan
- c) mengkonsultasikan dan mengkoordinasikan dengan instansi/unit kerja terkait dalam rangka mendukung pelaksanaan kegiatan
- d) menyiapkan, penyusunan laporan
- e) menganalisa laporan bahan/data keuangan,
- f) penyelenggaraan laporan pemerintah pelaporan kinerja dan instansi daerah
- g) pertanggungjawaban dan laporan melakukan pemerintah,
- h) keterangan melakukan evaluasi pelaksanaan program/kegiatan, capaian kinerja dan rencana kerja tahunan,
- i) menyiapkan prosedur pelaporan, dan terkait menyusun pengelolaan prosedur keuangan, tetap/standar
- j) perencanaan, melakukan verifikasi ketersediaan anggaran, operasional evaluasi dan dan melakukan penyusunan program, dan rencana atas kegiatan dan anggaran,
- k) membantu pelaksanaan tugas sekretaris keuangan satuan kerja perangkat daerah, selaku pejabat pemeriksa menyiapkan bahan/data untuk perhitungan anggaran dan perubahan anggaran,

- l) melakukan pengolahan data keuangan unit kerja,
- m) menyusun bahan dan evaluasi pelaporan kegiatan,
- n) menyiapkan bahan/data laporan realisasi keuangan,
- o) menghimpun dan mengolah data keuangan unit kerja,
- p) menyiapkan dan menyusun anggaran belanja tidak langsung dan rincian obyek belanja langsung,
- q) melaksanakan tugas selaku pembantu pejabat pemeriksa keuangan satuan kerja perangkat daerah.:

4) Bidang tanaman pangan dan hortikultura

Bidang tanaman pangan dan hortikultura mempunyai tugas melaksanakan penyusunan, pelaksanaan kebijakan, dan pemberian bimbingan teknis, serta tanaman pangan dan hortikultura. Bidang tanaman pangan dan pemantauan dan evaluasi di bidang hortikultura, menyelenggarakan fungsi :

- a) penyusunan kebijakan perbenihan, produksi, perlindungan, pengolahan dan pemasaran hasil di bidang tanaman pangan dan hortikultura,
- b) penyusunan rencana kebutuhan tanaman pangan dan hortikultura, dan penyediaan benih di bidang pengawasan mutu dan peredaran benih di bidang tanaman pangan dan hortikultura,
- c) pemberian bimbingan penerapan tanaman pangan dan hortikultura,
- d) pengendalian dan penanggulangan hama penyakit,
- e) penanggulangan bencana alam, dan dampak perubahan iklim di bidang tanaman pangan dan hortikultura,

- f) pemberian bimbingan pascapanen, pengolahan dan pemasaran hasil di bidang tanaman pangan dan hortikultura,
- g) pemberian izin usaha/rekomendasi teknis di bidang tanaman pangan dan hortikultura,
- h) pemantauan dan evaluasi di bidang tanaman pangan dan hortikultura, dan
- i) pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

5) Bidang perkebunan

Bidang perkebunan mempunyai tugas melaksanakan penyusunan, pelaksanaan kebijakan, dan pemberian bimbingan teknis, serta pemantauan dan evaluasi di bidang perkebunan. Bidang perkebunan dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi :

- a) penyusunan kebijakan di bidang perbenihan, produksi,
- b) perlindungan, pengolahan dan pemasaran hasil perkebunan,
- c) penyusunan rencana kebutuhan dan penyediaan benih perkebunan,
- d) pengawasan mutu dan peredaran benih di bidang perkebunan,
- e) pemberian bimbingan perkebunan,
- f) pengendalian dan penerapan penanggulangan peningkatan hama produksi penyakit, di bidang bidang penanggulangan bencana alam, dan dampak perubahan iklim di bidang perkebunan,
- g) penanggulangan gangguan usaha, dan pencegahan kebakaran di bidang perkebunan,

- h) pemberian bimbingan pascapanen, pengolahan dan pemasaran hasil di bidang perkebunan,
- i) pemberian izin usaha/rekomendasi teknis di bidang perkebunan,
- j) pemantauan dan evaluasi di bidang perkebunan, dan
- k) pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala kantor sesuai dengan tugas dan fungsinya.

6) Bidang penyuluh

Bidang penyuluhan mempunyai tugas melaksanakan penyusunan penyuluhan pertanian. Bidang penyuluhan dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi :

- a) penyusunan kebijakan dan programa di bidang penyuluhan pertanian,
- b) bimbingan kelembagaan dan ketenagaan di bidang pertanian, p
- c) Pemberian fasilitasi penumbuhan dan pengembangan kelembagaan dan forum masyarakat bagi pelaku utama dan pelaku usaha,
- d) peningkatan kapasitas penyuluh Pegawai Negeri Sipil, swadaya dan swasta,
- e) pengembangan metode penyuluhan dan pengelolaan informasi,
- f) pemantauan dan evaluasi di bidang penyuluhan pertanian, dan
- g) pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4.2. Hasil Penelitian

Kuesioner yang akan diberikan kepada responden, harus diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu untuk memastikan apakah kuesioner tersebut sudah valid dan reliabel, sehingga dapat digunakan..

4.2.1. Hasil uji validitas kuesioner

Validitas kuesioner diuji dengan menghitung koefisien korelasi antara skor item dan skor totalnya dalam taraf signifikansi 95%. Instrumen dikatakan valid dengan kriteria apabila nilai r hitung $>$ r tabel. Hasil uji validitas instrumen disajikan pada tabel.

Tabel 4.1 Hasil uji validitas pendidikan dan pelatihan Aparatur Sipil Negara (ASN) dan kualitas pelayanan publik

Variabel	Pertanyaan	r hitung	r tabel = 0,423
pendidikan dan pelatihan Aparatur Sipil Negara (ASN) (variabel X)	1	0.499	0,423
	2	0.779	0,423
	3	0.779	0,423
	4	0.706	0,423
	5	0.653	0,423
	6	0.567	0,423
kualitas pelayanan publik (variabel Y)	1	0.615	0,423
	2	0.432	0,423
	3	0.481	0,423
	4	0.429	0,423
	5	0.425	0,423
	6	0.524	0,423
	7	0.471	0,423
	8	0.439	0,423

Sumber data: kuesioner tahun 2025

Pada tabel 4.1, dapat dilihat bahwa terdapat 6 pertaamyaaan untuk mengukur pendidikan dan pelatihan Aparatur Sipil Negara (ASN) (variabel X), dan hasilnya semuanya memiliki nilai r hitung lebih besar daripada nilai t tabel (nilai r hitung $>$ r tabel), sehingga dapat diputuskan bahwa keenam pertanyaan tersebut, semuanya dinyatakan valid. Kemudian, untuk mengukur kualitas pelayanan publik (variabel Y) diajukan 8 pertanyaan, dan hasilnya semuanya memiliki nilai r hitung lebih besar daripada nilai t tabel (nilai r hitung $>$ r tabel), sehingga dapat diputuskan bahwa kedelapan pertanyaan tersebut, semuanya dinyatakan valid.

4.2.2. Hasil uji reliabilitas kuesioner

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas digunakan metode Cronbach's Alpha, dimana tingkat keandalan atau reliabilitas yang dapat diterima jika nilai keofisiennya reliabilitas yang terukur adalah variabel lebih besar dari 0,60 atau 60%. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.2 Uji reliabilitas pendidikan dan pelatihan Aparatur Sipil Negara (ASN) dan kualitas pelayanan publik

variabel	cronbach's alpha	keofisiennya reliabilitas	jumlah pernyataan	kesimpulan
pendidikan dan pelatihan Aparatur Sipil Negara (ASN) (variabel X)	0.804	0,60	6	reliabel
kualitas pelayanan publik (variabel Y)	0.728	0,60	8	reliabel

Sumber data: kuesioner tahun 2025

Pada tabel 4.2 dapat dilihat bahwa ada 6 pernyataan untuk pendidikan dan pelatihan Aparatur Sipil Negara (ASN) (variabel X), dan berdasarkan hasil pengujian melalui metode *cronbach's alpha*, didapat nilai sebesar 0,804. Nilai ini lebih besar dari 0,60 ($\text{cronbach's alpha} = 0,803 > 0,60$). Hal ini berarti semua pertanyaan tentang pendidikan dan pelatihan Aparatur Sipil Negara (ASN) (variabel X) dikatakan reliabel. Pada tabel yang sama menunjukkan bahwa ada 8 pernyataan untuk kualitas pelayanan publik (variabel Y), dan berdasarkan hasil pengujian melalui metode *cronbach's alpha*, didapat nilai sebesar 0,728. Nilai ini lebih besar dari 0,60 ($\text{cronbach's alpha} = 0,728 > 0,60$). Hal ini berarti semua pertanyaan tentang kualitas pelayanan publik (variabel Y) dikatakan reliabel.

4.3. Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi variabel dimaksudkan untuk memberikan gambaran distribusi jawaban atau tanggapan responden pada variabel penelitian. Dengan demikian, dari analisis deskriptif ini akan diketahui kecenderungan jawaban responden pada pertanyaan kuesioner.

4.3.1. Pendidikan dan pelatihan Aparatur Sipil Negara (ASN) (variabel X)

Pendidikan dan pelatihan Aparatur Sipil Negara (ASN) (variabel X) merupakan variabel pertama, yang terdiri atas enam pertanyaan dan telah dijawab oleh 24 responden.

Tabel 4.3. Tanggapan responden tentang pegawai diberi pengetahuan kepribadian dan etika

Pertanyaan nomor 1	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	3	12.5
Sering	5	20.8
Kadang-kadang	13	54.2
Jarang	3	12.5
Tidak pernah	0	0
Jumlah <i>Skor 3: 24 x 100</i>	24	100%

Sumber data: kuesioner tahun 2025

Berdasarkan distribusi tanggapan responden sebagaimana dapat dilihat pada tabel 4.3, sebagian besar responden yakni sebanyak 13 orang atau 54,2% mengatakan bahwa pegawai kadang-kadang diberi pengetahuan kepribadian dan etika. Hal ini berarti pegawai kadang-kadang diberi pengetahuan kepribadian dan etika.

Tabel 4.4. Tanggapan responden tentang pegawai diberi pengetahuan tentang sistem penyelenggaraan pemerintahan negara yang baik

Pertanyaan nomor 2	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	5	20.8
Sering	13	54.2
Kadang-kadang	6	25.0
Jarang	0	0
Tidak pernah	0	0
Jumlah	24	100%

Sumber data: kuesioner tahun 2025

Pada tabel 4.4 tentang pegawai diberi pengetahuan tentang sistem penyelenggaraan pemerintahan negara yang baik, sebagian besar responden yakni sebanyak 13 orang atau 54,2% mengatakan bahwa pegawai sering diberi pegawai diberi pengetahuan tentang sistem penyelenggaraan pemerintahan negara yang baik. Hal ini berarti pegawai sering mendapat pengetahuan tentang sistem penyelenggaraan pemerintahan negara yang baik.

Tabel 4.5. Tanggapan responden tentang pegawai diberi pengetahuan dan keterampilan dalam melaksanakan pekerjaan

Pertanyaan nomor 3	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	4	16.7
Sering	14	58.3
Kadang-kadang	6	25.0
Jarang	0	0
Tidak pernah	0	0
Jumlah	24	100%

Sumber data: kuesioner tahun 2025

Berdasarkan distribusi tanggapan responden sebagaimana dapat dilihat pada tabel 4.5, sebagian besar responden yakni sebanyak 14 orang atau 58,3% mengatakan bahwa pegawai sering diberi pengetahuan dan keterampilan dalam melaksanakan pekerjaan. Hal ini berarti pegawai sering mendapat pengetahuan dan keterampilan dalam melaksanakan pekerjaan.

Tabel 4.6. Tanggapan responden tentang pegawai ditingkatkan kompetensinya sesuai dengan jenis dan jenjang jabatan fungsional

Pertanyaan nomor 4	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	9	37.5
Sering	9	37.5
Kadang-kadang	6	25.0
Jarang	0	0
Tidak pernah	0	0
Jumlah	24	100%

Sumber data: kuesioner tahun 2025

Pada tabel 4.4 tentang pegawai ditingkatkan kompetensinya sesuai dengan jenis dan jenjang jabatan fungsional, sebagian besar responden yakni sebanyak 9 orang atau 37,5% mengatakan bahwa pegawai selalu dan sering ditingkatkan kompetensinya sesuai dengan jenis dan jenjang jabatan fungsional. Hal ini berarti pegawai senantiasa ditingkatkan kompetensinya sesuai dengan jenis dan jenjang jabatan fungsional.

Tabel 4.7. Tanggapan responden tentang pegawai ditingkatkan kompetensi teknis yang diperlukan untuk pelaksanaan pekerjaan

Pertanyaan nomor 5	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	8	33.3
Sering	10	41.7
Kadang-kadang	6	25.0
Jarang	0	0
Tidak pernah	0	0
Jumlah	24	100%

Sumber data: kuesioner tahun 2025

Berdasarkan distribusi tanggapan responden sebagaimana dapat dilihat pada tabel 4.7, sebagian besar responden yakni sebanyak 10 orang atau 41,7% mengatakan bahwa pegawai sering ditingkatkan kompetensi teknis yang diperlukan untuk pelaksanaan pekerjaan. Hal ini berarti pegawai sering ditingkatkan kompetensi teknis yang diperlukan untuk pelaksanaan pekerjaan.

Tabel 4.8. Tanggapan responden tentang pegawai ditingkatkan pemahamannya tentang pemerintahan, pembangunan dan pemberdayaan masyarakat

Pertanyaan nomor 6	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	0	0
Sering	5	20.8
Kadang-kadang	19	79.2
Jarang	0	0
Tidak pernah	0	0
Jumlah	24	100%

Sumber data: kuesioner tahun 2025

Pada tabel 4.8 tentang pegawai ditingkatkan pemahamannya tentang pemerintahan, pembangunan dan pemberdayaan masyarakat, sebagian besar responden yakni sebanyak 19 orang atau 79,2% mengatakan bahwa pegawai kadang-kadang ditingkatkan pemahamannya tentang pemerintahan, pembangunan dan pemberdayaan masyarakat. Hal ini berarti pegawai kadang-kadang ditingkatkan pemahamannya tentang pemerintahan, pembangunan dan pemberdayaan masyarakat.

4.3.2. Kualitas pelayanan publik (variabel Y)

Kualitas pelayanan publik (variabel Y) merupakan variabel kedua, yang terdiri atas delapan pertanyaan dan telah dijawab oleh 24 responden.

Tabel 4.9. Tanggapan responden tentang pegawai berperilaku secara cepat dalam memberikan layanan

Pertanyaan nomor 1	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	6	25.0
Sering	15	62.5
Kadang-kadang	3	12.5
Jarang	0	0
Tidak pernah	0	0
Jumlah	24	100%

Sumber data: kuesioner tahun 2025

Pada tabel 4.9 tentang pegawai berperilaku secara cepat dalam memberikan layanan, sebagian besar responden yakni sebanyak 15 orang atau 62,5% mengatakan bahwa pegawai sering berperilaku secara cepat dalam memberikan layanan,. Hal ini berarti pegawai sudah berperilaku secara cepat dalam memberikan layanan.

Tabel 4.10. Tanggapan responden tentang masyarakat tidak berlama-lama menunggu untuk memperoleh pelayanan

Pertanyaan nomor 2	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	4	16.7
Sering	15	62.5
Kadang-kadang	5	20.8
Jarang	0	0
Tidak pernah	0	0
Jumlah	24	100%

Sumber data: kuesioner tahun 2025

Berdasarkan distribusi tanggapan responden sebagaimana dapat dilihat pada tabel 4.10, sebagian besar responden yakni sebanyak 15 orang atau 62,5% mengatakan bahwa masyarakat sering tidak berlama-lama menunggu untuk memperoleh pelayanan. Hal ini berarti masyarakat sudah tidak berlama-lama menunggu untuk memperoleh pelayanan.

Tabel 4.11. Tanggapan responden tentang layanan yang tersedia sesuai dengan kebutuhan masyarakat

Pertanyaan nomor 3	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	4	16.7
Sering	13	54.2
Kadang-kadang	7	29.2
Jarang	0	0
Tidak pernah	0	0
Jumlah	24	100%

Sumber data: kuesioner tahun 2025

Pada tabel 4.11 tentang layanan yang tersedia sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sebagian besar responden yakni sebanyak 13 orang atau 54,2% mengatakan bahwa layanan yang tersedia sering sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini berarti layanan yang tersedia sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Tabel 4.12. Tanggapan responden tentang penyelesaian pelayanan sesuai waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan

Pertanyaan nomor 4	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	2	8.3
Sering	14	58.3
Kadang-kadang	8	33.3
Jarang	0	0
Tidak pernah	0	0
Jumlah	24	100%

Sumber data: kuesioner tahun 2025

Berdasarkan distribusi tanggapan responden sebagaimana dapat dilihat pada tabel 4.12, sebagian besar responden yakni sebanyak 14 orang atau 59,3% mengatakan bahwa penyelesaian pelayanan sering sesuai waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan. Hal ini berarti penyelesaian pelayanan sudah sesuai waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan.

Tabel 4.13. Tanggapan responden tentang penyediaan layanan yang mudah dan biaya yang diminta sesuai tarif dan tidak ada biaya tambahan

Pertanyaan nomor 5	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	5	20.8
Sering	18	75.0
Kadang-kadang	1	4.2
Jarang	0	0
Tidak pernah	0	0
Jumlah	24	100%

Sumber data: kuesioner tahun 2025

Pada tabel 4.13 tentang penyediaan layanan yang mudah dan biaya yang diminta sesuai tarif dan tidak ada biaya tambahan, sebagian besar responden yakni sebanyak 18 orang atau 75,0% mengatakan bahwa penyediaan layanan yang mudah dan biaya yang diminta sesuai tarif dan tidak ada biaya tambahan. Hal ini berarti penyediaan layanan yang mudah dan biaya yang diminta sudah sesuai tarif dan tidak ada biaya tambahan.

Tabel 4.14. Tanggapan responden tentang penyediaan fasilitas dan informasi pelayanan dengan mudah dapat diakses

Pertanyaan nomor 6	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	2	8.3
Sering	10	41.7
Kadang-kadang	12	50.0
Jarang	0	0
Tidak pernah	0	0
Jumlah	24	100%

Sumber data: kuesioner tahun 2025

Berdasarkan distribusi tanggapan responden sebagaimana dapat dilihat pada tabel 4.14, sebagian besar responden yakni sebanyak 10 orang atau 41,7% mengatakan bahwa penyediaan fasilitas dan informasi pelayanan sering mudah dapat diakses. Hal ini berarti penyediaan fasilitas dan informasi pelayanan sudah dengan mudah dapat diakses

Tabel 4.15. Tanggapan responden tentang pelayanan diterima oleh masyarakat secara menyeluruh tanpa memandang asal usul, strata sosial dan ekonomi masyarakat yang dilayani

Pertanyaan nomor 7	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	4	16.7
Sering	16	66.7
Kadang-kadang	4	16.7
Jarang	0	0
Tidak pernah	0	0
Jumlah	24	100%

Sumber data: kuesioner tahun 2025

Pada tabel 4.15 tentang pelayanan diterima oleh masyarakat secara menyeluruh tanpa memandang asal usul, strata sosial dan ekonomi masyarakat yang dilayani, sebagian besar responden yakni sebanyak 16 orang atau 66,7% mengatakan bahwa pelayanan diterima oleh masyarakat secara menyeluruh sering tanpa memandang asal usul, strata sosial dan ekonomi masyarakat yang dilayani. Hal ini berarti pelayanan diterima oleh masyarakat secara menyeluruh sudah tanpa memandang asal usul, strata sosial dan ekonomi masyarakat yang dilayani.

Tabel 4.16. Tanggapan responden tentang pegawai konsisten dalam melaksanakan pelayanan tanpa memandang siapa, dimana dan bilamana sekalipun pelayanan tidak mendatangkan keuntungan

Pertanyaan nomor 8	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	4	16.7
Sering	17	70.8
Kadang-kadang	3	12.5
Jarang	0	0
Tidak pernah	0	0
Jumlah	24	100%

Sumber data: kuesioner tahun 2025

Berdasarkan distribusi tanggapan responden sebagaimana dapat dilihat pada tabel 4.16, sebagian besar responden yakni sebanyak 17 orang atau 70,8% mengatakan bahwa pegawai sering konsisten dalam melaksanakan pelayanan tanpa memandang siapa, dimana dan bilamana sekalipun pelayanan tidak mendatangkan keuntungan. Hal ini berarti pegawai sudah konsisten dalam melaksanakan pelayanan tanpa memandang siapa, dimana dan bilamana sekalipun pelayanan tidak mendatangkan keuntungan.

4.4. Hasil Uji Statistik

Dalam uji statistik akan dikaji besarnya korelasi, pengaruh, persamaan struktural, dan uji hipotesis antara pendidikan dan pelatihan aparatur sipil negara (ASN) terhadap kualitas pelayanan publik. Langkah pertama yakni menguji korelasi antara pendidikan dan pelatihan aparatur sipil negara terhadap kualitas pelayanan

publik, dengan rumus *pearson product moment correlation*. Uji statistik dalam penelitian ini akan menggunakan bantuan program SPSS versi 20.

Tabel 4.17 Hasil uji korelasi pendidikan dan pelatihan aparatur sipil negara (ASN) terhadap kualitas pelayanan publik

R	R Square	Unstandardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	
0.851 ^a	0.724	13.590	2.377	.000
		.793	.104	.000

Sumber data: kuesioner tahun 2025

Pada tabel 4.17 dapat diketahui bahwa hasil uji statistik nilai R menunjukkan nilai korelasi pendidikan dan pelatihan aparatur sipil negara (ASN) terhadap kualitas pelayanan publik, yakni 0,851 atau 85,1%. Sedangkan nilai determinasi yang disimbolkan R square yakni 0,724 atau sebesar 72,4 dan termasuk kategori kuat. Artinya bahwa pengaruh atau kontribusi pendidikan dan pelatihan aparatur sipil negara (ASN) terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Ketahanan Pangan Gorontalo Utara, yakni sebesar 0,724 atau 72,4%.

Selanjutnya, berdasarkan hasil uji statistik dapat dibuat persamaan struktural regresi linier sederhana, yakni:

$$\hat{Y} = a + b \cdot X$$

$$\hat{Y} = 13,590 + 0,793 \cdot X$$

Arti persamaan struktural regresi linier sederhana tersebut ialah nilai konstanta sebesar 13,590 berarti bahwa jika tidak ada kenaikan nilai pendidikan dan pelatihan aparatur sipil negara (ASN) (variabel X), maka nilai kualitas pelayanan publik (variabel Y) adalah 13,590. Koefisien regresi sebesar 0,793 berarti bahwa setiap

penambahan (karena tanda +) satu skor atau nilai pendidikan dan pelatihan aparatur sipil negara (ASN) (variabel X) akan memberikan kenaikan skor sebesar 0,793.

Uji t untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel kualitas pelayanan publik. Kriteria uji koefisien regresi dari pendidikan dan pelatihan aparatur sipil negara terhadap kualitas pelayanan publik, yakni.

Hipotesis yang diajukan adalah:

Ho: pendidikan dan pelatihan aparatur sipil negara (ASN) tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Ketahanan Pangan Gorontalo Utara.

Ha: pendidikan dan pelatihan aparatur sipil negara (ASN) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Ketahanan Pangan Gorontalo Utara.

Pada tabel 4.17 dilihat bahwa kolom *Sig* (signifikansi) yakni 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai $0,05 > 0,000$, maka Ho ditolak dan Ha diterima.

Artinya koefisien regresi adalah signifikan. Dengan demikian disimpulkan bahwa:

Ha: pendidikan dan pelatihan aparatur sipil negara (ASN) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Ketahanan Pangan Gorontalo Utara.

4.5. Pembahasan

Setiap organisasi pasti dihadapkan oleh perkembangan teknologi yang menuntut organisasi harus menyesuaikan dengan perkembangan yang dimaksud sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Demikian halnya dengan Kantor Ketahanan Pangan Gorontalo Utara, perkembangan teknologi yang terjadi terutama dalam bidang pertanian, menuntut instansi yang bersangkutan untuk

menyiapkan sumber daya manusia yang handal dan mampu menjawab perkembangan tersebut. Untuk memperoleh perangkat dengan layanan yang andal tentu bukan tugas yang mudah. Mengenali harapan organisasi membutuhkan ketekunan dan dana besar. Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja pekerjaan aparatur. Pekerjaan aparatur adalah kemampuan pekerjaan dan moralitas mereka. Jika aparatur tersebut bekerja dengan motivasi, maka aparatur dapat mencapai kinerja kerja. Jika pekerjaan lebih disukai, para pihak akan mencoba mencoba sebanyak mungkin dan penuh pekerjaan.

Salah satu langkah yang diambil oleh Kantor Ketahanan Pangan Gorontalo Utara yakni memberikan pendidikan dan pelatihan kepada aparaturnya, terutama yang bertugas di lapangan seperti penyuluh untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan teknis yang berkaitan dengan bidang tugas masing-masing aparatur. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka kepada masyarakat petani, agar tidak tertinggal dengan perkembangan teknologi yang ada. Salah satu yang menjadi perhatian dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan melakukan diklat yang baik, karena peningkatan kualitas pelayanan diraih dengan diselenggarakannya pelatihan (Abdillah, 2015). Menurut Harsono (2018:73), salah satu tujuan umum pendidikan dan pelatihan (diklat) adalah untuk meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan sikap mental untuk memungkinkan mereka

melakukan tugas posisi profesional dengan kepribadian dan etika pegawai negeri yang dapat melaksanakan kebutuhan agensi dan hubungan kompetensi.

Kemampuan aparatur sebagai sumber daya manusia dalam Kantor Ketahanan Pangan Gorontalo Utara, dapat meningkatkan kinerja dalam lingkungan organisasi sangat penting dan penting. Diperkirakan bahwa organisasi sangat berkembang seperti lembaga dan infrastruktur mereka, tetapi tidak didukung oleh bakat berkualitas tinggi, sehingga menyulitkan organisasi untuk maju dan berkembang. Aparatur sipil negara merupakan unsur pertama dan utama dalam menunjang keberhasilan pencapaian tujuan Kantor Ketahanan Pangan, untuk itu moral kerja aparatur harus memperoleh perhatian yang serius dan berkelanjutan dari kepala kantor. Dengan kesadaran dari berbagai pihak dalam mematuhi aturan yang ada dan melaksanakan tugas dan tanggungjawab, maka mereka diharapkan mampu memberikan pelayanan prima kepada petani. Sudiro menjelaskan: Metode untuk meningkatkan kualitas bakat anggota organisasi direncanakan dan program pendidikan dan pelatihan sistematis. Dengan kata lain, pentingnya pendidikan dan pelatihan dalam suatu organisasi adalah untuk meningkatkan pembentukan kinerja aparatur, keterampilan pengetahuan dan dukungan, dan sikap masing-masing aparatur, seperti yang diinginkan organisasi

(Pakpahan, et al., 2020:119). Pendidikan dan pelatihan terus dilakukan karena pelatihan manusia pada dasarnya belum berakhir. Selalu ada sesuatu yang perlu aparatur pelajari. Bahkan, tidak ada perangkat pemerintah yang sangat sempurna untuk pekerjaannya. Peran pendidikan dan pelatihan sangat dianjurkan agar peralatan akan terus bekerja sebanyak mungkin dan meningkatkan kualitas pekerjaan untuk aparatur yang terlibat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendidikan dan pelatihan aparatur sipil negara (ASN) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Ketahanan Pangan Gorontalo Utara, yakni sebesar 0,724 atau 72,4%. Hasil ini berarti bahwa pendidikan dan pelatihan yang diikuti oleh aparatur sipil negara (ASN) di Kantor Ketahanan Pangan Gorontalo Utara dapat meningkatkan kualitas pelayanan mereka kepada masyarakat petani. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Muliana, dkk (2019) yang menyimpulkan bahwa pendidikan dan pelatihan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, artinya semakin baik kegiatan diklat yang dilaksanakan terhadap pegawai, maka akan semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Sebaliknya, semakin tidak baik kegiatan diklat yang dilaksanakan terhadap pegawai, maka akan semakin tidak berkualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Rachmadi, dkk (2020) mengatakan pelatihan memberikan pengaruh meningkatkan kualitas pelayanan.

Disisi lain, dari hasil penelitian berdasarkan tanggapan responden tentang penilaian mereka terhadap indikator diklat ASN, menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa indikator yang mendapat tanggapan kurang dari responden, yakni pegawai kurang mendapat pengetahuan kepribadian dan etika dalam diklat; dalam diklat, aparatur kurang ditingkatkan pemahamannya tentang pemerintahan, pembangunan dan pemberdayaan masyarakat; serta kurang ditingkatkan kompetensinya sesuai dengan jenis dan jenjang jabatan fungsionalnya. Berdasarkan tanggapan responden ini, dapat diketahui bahwa materi tentang pengetahuan kepribadian dan etika masih kurang diberikan kepada peserta diklat sehingga unsur pengetahuan kepribadian dan etika masih kurang, padahal kepribadian dan etika atau cara sikap merupakan komponen dari kompetensi aparatur, sebagaimana dikatakan oleh Mangkunegara bahwa kemampuan adalah kemampuan untuk melakukan atau melakukan pekerjaan berdasarkan keterampilan dan pengetahuan, didukung oleh divisi tenaga kerja yang diperlukan untuk pekerjaan itu (Andayani, 2019:706).

Demikian halnya dengan kompetensi yang berkaitan dengan jabatan fungsional aparatur Kantor Ketahanan Pangan Gorontalo Utara. Kompetensi ini sangat diperlukan dalam melaksanakan aktivitas pekerjaan aparatur sehari-hari. Kompetensi merupakan tingkat keterampilan, pengetahuan dan tingkah laku yang dimiliki oleh aparatur dengan melaksanakan tugas yang ditekankan kepadanya dalam organisasi. Pada prinsipnya, aparatur yang berkompeten dalam bekerja, berarti dia mampu melaksanakan pekerjaan yang dibebankan kepadanya, mampu mencapai hasil, dan mampu menyelesaikan tugas dengan baik. Inzaghi dan Rosy (2022:1296) menyatakan

bahwa kemampuan berfungsi sebagai fitur mendasar dari seorang aparatur dan secara tidak langsung dapat mempengaruhi atau memprediksi kinerja yang baik, dan karenanya menyimpulkan bahwa kemampuan aparatur merupakan penentu peralatan yang mampu menciptakan layanan yang menjadi kolektif dalam situasi kolektif. Kemampuan menciptakan kinerja kerja yang menghasilkan kualitas layanan yang efektif dan efisien

Kompetensi dapat dijadikan kriteria penting untuk menentukan kerja aparatur Kantor Ketahanan Pangan. Misalnya, untuk fungsi fungsional penyuluh pertanian. Pegawai yang ditempatkan dalam tugas-tugas ini akan mengetahui keterampilan mana yang diperlukan untuk mencapai kinerja yang diharapkan dan metode mana yang harus diterima. Kompetensi adalah karakteristik dasar dari aparatur yang memungkinkan mereka mengeluarkan kinerja dalam pekerjaannya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini yakni:

Pendidikan dan pelatihan aparatur sipil negara (ASN) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Ketahanan Pangan Gorontalo Utara, yakni sebesar 0,724 atau 72,4%. Ini berarti bahwa pendidikan dan pelatihan yang diterima aparatur sipil negara dapat meningkatkan kompetensi kerja mereka yang berdampak pada kualitas pelayanan yang mereka berikan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa berdasarkan tanggapan responden tentang penilaian terhadap indikator diklat ASN, menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa indikator yang mendapat tanggapan kurang dari responden, yakni pegawai kurang mendapat pengetahuan kepribadian dan etika dalam diklat; dalam diklat, aparatur kurang ditingkatkan pemahamannya tentang pemerintahan, pembangunan dan pemberdayaan masyarakat; serta kurang ditingkatkan kompetensinya sesuai dengan jenis dan jenjang jabatan fungsionalnya.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, dapat diberikan saran yakni:

1. Kepala Kantor Ketahanan Pangan Gorontalo Utara sebaiknya lebih aktif lagi mengikutkan aparatur terutama aparatur lapangan yang berhubungan langsung dengan petani, untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan teknis, karena

berdasarkan hasil penelitian, jenis diklat ini dapat menambah kompetensi kerja aparatur dan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan.

2. Kepala Kantor Ketahanan Pangan Gorontalo Utara sebaiknya memberikan usulan kepada instansi pelaksana diklat, untuk memperbanyak materi tentang pengetahuan kepribadian dan etika, serta pembangunan dan pemberdayaan masyarakat, agar peserta diklat tidak saja dapat menambah pengetahuan dan keterampilan kerjanya, tetapi juga pengetahuan tentang kepribadian dan etika, serta pemberdayaan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, M.F. 2015. Peningkatan Kualitas Layanan Melalui Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di PT. Astra International Tbk. Honda Yogyakarta. Artikel Ilmiah.
- Andayani, Melia. 2019. Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat. MOTIVASI Jurnal Manajemen dan Bisnis Volume 4 Nomor 2 2019.
- Basir, Muh. Askal. 2016. Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan, Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Baubau. Jurnal Ilmu Pemerintahan: Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah. Vol. 1 No. 1 April 2016.
- Dwiyanto, Agus. 2015. Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Harsono. 2018. Perencanaan Kepegawaian. Fokusmedia. Bandung.
- Hamid, Abdul. 2011. Otonomi Daerah dan Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Academica Fisip Untad VOL.03 No. 01 Pebruari 2011.
- Heidjrachman and Suad. 2017. Manajemen Personalia. BPFE. Yogyakarta.
- Inzaghi, Adelia Ovi, Rosy, Brilliant. 2022. Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Purworejo. Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan Vol. 16, No. 4 Juli - Agustus 2022.
- Marwansyah. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia. Alfabeta. Bandung.
- Moenir. 2018. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Muliana, dkk. 2019. Garuh Diklat, Insentif, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Kesyahbandaran Utama Makassar. YUME : Journal of Management Volume 2 No. 3 2019.
- Ndraha, Taliziduhu. 2017. Kybernology. Rineka Cipta. Jakarta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2009. Pengembangan Sumber Daya Manusia. Rineka Cipta. Jakarta.

- Pakpahan, Adi Saputra, dkk. 2020. Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 2, No. 1, Hal. 116-121.
- Pamungkas, Ibrahim Bali, dkk. 2022. Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja. *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, Vol. 5, No. 4, October 2022.
- Rachmadi, Agung, dkk 2020. Pengaruh Pelatihan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Bpjs Ketenaga Kerjaan Lampung. *Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah Fakultas Ekonomi Universitas Surakarta* ISSN 2085-2215 Vol.18 No.3 Juli 2020.
- Rasyid, Ryaas. 1997. *Makna Pemerintahan (Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan)*. PT. Yasrif Watampone. Jakarta.
- Ratminto, Winarsih, dan Atik, Septi. 2017. *Managemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Riduwan. 2018. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Spilane. J. 2018. *Pelayanan yang Berkualitas*. Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta.
- Soeprihanto, John. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Wasistiono, Sadu. 2015. *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan*. Alqaprint. Jatinangor.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R dan D*. Alfabeta. Bandung.
- Sulistiyani, Ambar Teguh, dan Rosidah. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Graha Ilmu*. Yogyakarta.

Dokumen:

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Sekretariat Negara RI. Jakarta.

KUESIONER

PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KETAHANAN PANGAN GORONTALO UTARA

Untuk menjawab pertanyaan di bawah ini, bapak/ibu diminta untuk memberi tanda silang (X) pada kolom jawaban yang telah disediakan

Alternatif jawaban, yaitu:

Sangat setuju (SS) : 5

Setuju (S) : 4

Ragu-ragu (RR) : 3

Kurang setuju (KS) : 2

Tidak setuju (TS) : 1

Nomor	PENDIDIKAN DAN PELATIHAN APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) (variabel X)	Jawaban				
		SS	S	RR	KS	TS
1	pegawai diberi pengetahuan kepribadian dan etika					
2	pegawai diberi pengetahuan tentang sistem penyelenggaraan pemerintahan negara yang baik					
3	pegawai diberi pengetahuan dan keterampilan dalam melaksanakan pekerjaan					
4	pegawai ditingkatkan kompetensinya sesuai dengan jenis dan jenjang jabatan fungsional					
5	pegawai ditingkatkan kompetensi teknis yang diperlukan untuk pelaksanaan pekerjaan					
6	pegawai ditingkatkan pemahamannya tentang pemerintahan, pembangunan dan pemberdayaan masyarakat					

Nomor	KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (variabel Y)	Jawaban				
		SS	S	RR	KS	TS
1	pegawai berperilaku secara cepat dalam memberikan layanan					
2	masyarakat tidak berlama-lama menunggu untuk memperoleh pelayanan					
3	layanan yang tersedia sesuai dengan kebutuhan masyarakat					
4	penyelesaian pelayanan sesuai waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan					
5	penyediaan layanan yang mudah dan biaya yang diminta sesuai tarif dan tidak ada biaya tambahan					
6	penyediaan fasilitas dan informasi pelayanan dengan mudah dapat diakses					
7	pelayanan diterima oleh masyarakat secara menyeluruh tanpa memandang asal usul, strata sosial dan ekonomi masyarakat yang dilayani					
8	pegawai konsisten dalam melaksanakan pelayanan tanpa memandang siapa, dimana dan bilamana sekalipun pelayanan tidak mendatangkan keuntungan					

TERIMA KASIH

HASIL OLAHAN DATA
PENDIDIKAN DAN PELATIHAN APARATUR SIPIL NEGARA (ASN)
(variabel X)

Nomor	1	2	3	4	5	6	jumlah
1	4	4	4	3	3	4	22
2	3	4	4	4	4	4	23
3	2	3	3	3	3	3	17
4	4	4	4	3	4	3	22
5	3	4	4	4	5	3	23
6	5	4	4	4	4	3	24
7	3	4	4	5	4	4	23
8	3	5	5	5	5	4	27
9	2	4	4	4	4	3	21
10	4	3	3	5	5	3	23
11	3	5	4	4	5	3	24
12	3	4	5	5	5	3	25
13	3	4	4	5	5	3	24
14	5	5	5	5	5	3	28
15	2	3	3	3	3	3	17
16	4	4	4	5	5	3	25
17	3	3	3	3	3	3	18
18	5	5	4	5	4	3	26
19	3	4	4	4	4	3	22
20	3	3	3	3	3	3	18
21	4	5	5	5	4	3	26
22	3	3	3	4	3	3	19
23	3	4	4	4	4	3	22
24	3	4	4	4	4	4	23

UJI VALIDITAS DAB RELIABILITAS KUESIONER

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.804	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation
VAR00001	19.2917	6.737	.499
VAR00002	18.6667	6.145	.779
VAR00003	18.7083	6.303	.779
VAR00004	18.5000	5.913	.706
VAR00005	18.5417	6.172	.653
VAR00006	19.4167	8.949	.567

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(variabel Y)

Nomor	1	2	3	4	5	6	7	8	Jumlah
1	4	4	4	4	4	3	4	4	31
2	4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	3	3	4	4	3	3	3	26
4	4	4	4	3	4	3	4	4	30
5	4	4	4	4	3	4	4	4	31
6	5	4	3	4	5	4	4	4	33
7	4	3	4	3	4	4	4	4	30
8	5	5	3	4	5	4	4	4	34
9	4	4	5	3	4	3	4	4	31
10	4	4	4	4	4	4	5	4	33
11	4	4	3	4	4	3	3	5	30
12	5	5	5	3	4	4	5	4	35
13	3	4	3	4	4	4	3	4	29
14	5	4	5	5	4	5	4	5	37
15	4	3	4	3	4	3	4	3	28
16	5	4	4	5	5	3	4	5	35
17	3	4	3	3	4	3	4	4	28
18	4	5	5	4	5	5	5	4	37
19	4	3	4	3	5	3	4	4	30
20	4	3	4	3	4	3	4	4	29
21	4	4	4	4	4	4	4	5	33
22	4	5	3	4	4	3	3	3	29
23	4	4	4	4	4	4	4	4	32
24	5	4	4	4	4	3	5	4	33

UJI VALIDITAS DAB RELIABILITAS KUESIONER

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.728	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation
VAR00001	27.3750	5.810	.615
VAR00002	27.5417	6.346	.432
VAR00003	27.6250	6.245	.481
VAR00004	27.7500	6.630	.429
VAR00005	27.3333	7.188	.425
VAR00006	27.9167	5.906	.524
VAR00007	27.5000	6.261	.471
VAR00008	27.4583	6.520	.439

Nomor	PENDIDIKAN DAN PELATIHAN APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) (variabel X)	KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (variabel Y)
1	22	31
2	23	32
3	17	26
4	22	30
5	23	31
6	24	33
7	23	30
8	27	34
9	21	31
10	23	33
11	24	30
12	25	35
13	24	29
14	28	37
15	17	28
16	25	35
17	18	28
18	26	37
19	22	30
20	18	29
21	26	33
22	19	29
23	22	32
24	23	33

PENDIDIKAN DAN PELATIHAN APARATUR SIPIL NEGARA (ASN)
(variabel X)

VAR00001

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	12.5	12.5	12.5
	3.00	13	54.2	54.2	66.7
	4.00	5	20.8	20.8	87.5
	5.00	3	12.5	12.5	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

VAR00002

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	6	25.0	25.0	25.0
	4.00	13	54.2	54.2	79.2
	5.00	5	20.8	20.8	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

VAR00003

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	6	25.0	25.0	25.0
	4.00	14	58.3	58.3	83.3
	5.00	4	16.7	16.7	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

VAR00004

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	6	25.0	25.0	25.0
	4.00	9	37.5	37.5	62.5
	5.00	9	37.5	37.5	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

VAR00005

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	6	25.0	25.0	25.0
	4.00	10	41.7	41.7	66.7
	5.00	8	33.3	33.3	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

VAR00006

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	19	79.2	79.2	79.2
	4.00	5	20.8	20.8	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(variabel Y)**

VAR00001

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	3	12.5	12.5	12.5
	4.00	15	62.5	62.5	75.0
	5.00	6	25.0	25.0	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

VAR00002

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	20.8	20.8	20.8
	4.00	15	62.5	62.5	83.3
	5.00	4	16.7	16.7	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

VAR00003

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	7	29.2	29.2	29.2
	4.00	13	54.2	54.2	83.3
	5.00	4	16.7	16.7	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

VAR00004

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	8	33.3	33.3	33.3
	4.00	14	58.3	58.3	91.7
	5.00	2	8.3	8.3	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

VAR00005

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	4.2	4.2	4.2
	4.00	18	75.0	75.0	79.2
	5.00	5	20.8	20.8	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

VAR00006

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	12	50.0	50.0	50.0
	4.00	10	41.7	41.7	91.7
	5.00	2	8.3	8.3	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

VAR00007

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	4	16.7	16.7	16.7
	4.00	16	66.7	66.7	83.3
	5.00	4	16.7	16.7	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

VAR00008

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	3	12.5	12.5	12.5
	4.00	17	70.8	70.8	83.3
	5.00	4	16.7	16.7	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kualitas pelayanan publik (variabel Y)	31.5000	2.82843	24
Pendidikan dan pelatihan ASN (variabel X)	22.5833	3.03482	24

Correlations

		Kualitas pelayanan publik (variabel Y)	Pendidikan dan pelatihan ASN (variabel X)
Pearson Correlation	Kualitas pelayanan publik (variabel Y)	1.000	.851
	Pendidikan dan pelatihan ASN (variabel X)	.851	1.000
Sig. (1-tailed)	Kualitas pelayanan publik (variabel Y)	.	.000
	Pendidikan dan pelatihan ASN (variabel X)	.000	.
N	Kualitas pelayanan publik (variabel Y)	24	24
	Pendidikan dan pelatihan ASN (variabel X)	24	24

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pendidikan dan pelatihan ASN (variabel X) ^a		Enter

a. All requested variables entered.

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pendidikan dan pelatihan ASN (variabel X) ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kualitas pelayanan publik (variabel Y)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.851 ^a	.724	.712	1.51902	2.596

a. Predictors: (Constant), Pendidikan dan pelatihan ASN (variabel X)

b. Dependent Variable: Kualitas pelayanan publik (variabel Y)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	133.237	1	133.237	57.743	.000 ^a
	Residual	50.763	22	2.307		
	Total	184.000	23			

a. Predictors: (Constant), Pendidikan dan pelatihan ASN (variabel X)

b. Dependent Variable: Kualitas pelayanan publik (variabel Y)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.590	2.377		5.716	.000
	Pendidikan dan pelatihan ASN (variabel X)	.793	.104	.851	7.599	.000

a. Dependent Variable: Kualitas pelayanan publik (variabel Y)

Collinearity Diagnostics ^a					
Model	Dimensi on	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Pendidikan dan pelatihan ASN (variabel X)
1	1	1.991	1.000	.00	.00
	2	.009	15.268	1.00	1.00

a. Dependent Variable: Kualitas pelayanan publik (variabel Y)



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
LEMBAGA PENELITIAN

Jl. Achmad Nadjamuddin No.17, Kampus Unisan Gorontalo Lt.1 Kota Gorontalo 96128
Website: lemlitunisan.ac.id, Email: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 363/PIP/B.04/LP-UIG/2024
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian (Pengambilan Data)

Kepada Yth.,

Kepala Kantor Ketahanan Pangan Gorontalo Utara

di -
Tempat

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dr. Rahmisyari, ST., SE., MM
NIDN : 0929117202
Pangkat Akademik : Lektor Kepala
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian Universitas Ichsan Gorontalo

Meminta kesediaannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal/Skripsi**, kepada:

Nama : Aynun Malapo
NIM : S2121039
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Penelitian : PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KETAHANAN PANGAN GORONTALO UTARA
Lokasi Penelitian : Kantor Ketahanan Pangan Gorontalo Utara

Demikian surat ini saya sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan banyak terima kasih.

Dikeluarkan di Gorontalo

Tanggal, 12/02/2025

Ketua Lembaga Penelitian

Dr. Rahmisyari, ST., SE., MM

NIDN: 0929117202



PEMERINTAH KABUPATEN GORONTALO UTARA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Alamat : Jl. Kusno Danupoyo No. Tlpn. (0442) Fax. Kwandang Kode Pos 96252

Nomor : 503/DPMPTSP/Rekom-P/49/IV/2025

Kwandang, 21 April 2025

Sifat : Penting

Lampiran : 1 (Satu) Berkas

Hal : Rekomendasi Penelitian

Yth. AINUN MALAPO

Di -

Tempat

Menindaklanjuti Surat dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gorontalo Utara Nomor : 070/KesbangPol-Pertek/51/IV/2025 tanggal 21 April 2025 Hal : Pertimbangan Teknis Rekomendasi Penelitian, maka dengan ini memberikan Rekomendasi Penelitian kepada :

Nama : AINUN MALAPO
NIM : S.21.21.039
Judul : *“ Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Aparatur Sipil Negara (ASN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Ketahanan Pangan Gorontalo Utara ”*
Lokasi : Kantor Ketahanan Pangan Gorontalo Utara
Waktu : Bulan Februari s/d April 2025

Dalam melakukan penelitian, harus memperhatikan ketentuan sebagai berikut :

1. Mentaati peraturan perundang-undangan, mengindahkan adat istiadat serta menjaga keamanan dan ketertiban.
2. Melapor kepada pimpinan instansi tempat melakukan penelitian.
3. Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan tujuan penelitian dimaksud.
4. Apabila masa berlaku Rekomendasi Penelitian ini berakhir dan pelaksanaan penelitian belum selesai, maka harus mengajukan kembali perpanjangan rekomendasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gorontalo Utara.
5. Setelah selesai melakukan penelitian, menyerahkan 1 (satu) dokumen Laporan Hasil Penelitian kepada instansi tempat melakukan penelitian.

Rekomendasi penelitian ini akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila pemegang rekomendasi melakukan pelanggaran terhadap ketentuan diatas.

Demikian rekomendasi ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Kwandang
Pada Tanggal : 21 April 2025



Dokumen ini telah di tandatangi secara Elektronik.

Efendi S. Mobilingo, S.Sos
Pembina Utama Muda /IVC
NIP. 196912052000121003



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/0/2001
Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435)829976 Gorontalo

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI

Nomor : 087/FISIP-UNISAN/S-BP/V/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Swastiani Dunggio, S.IP., M.Si
NIDN : 093004307
Jabatan : Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : AYNUN MALAPO
NIM : S2121039
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
APARATUR SIPIL NEGARA (ASN)
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR KETAHANAN PANGAN
KABUPATEN GORONTALO UTARA

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melali aplikasi **Turnitin** untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil *Similarity* sebesar **18%** berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendeteksian Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Dekan,

Dr. Mochammad Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si
NIDN. 0913027101

Gorontalo, 28 Mei 2025

Tim Verifikasi,

Swastiani Dunggio, S.IP., M.Si
NIDN. 0930048307

Terlampir :

Hasil Pengecekan Turnitin

DF

FISIP10 Unisan

Ainun Malapo PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) TERHADAP KUALITAS PELA...

- 📅 ILMU PEMERINTAHAN 1-2024
- 🏢 Fak. Ilmu Sosial & Politik
- 🎓 LL Dikti IX Turnitin Consortium

Document Details

Submission ID

trn:old:::1:3248367530

Submission Date

May 13, 2025, 8:57 AM GMT+7

Download Date

May 13, 2025, 9:05 AM GMT+7

File Name

SKRIPSI_AINUN_MALAPO_1.doc

File Size

451.5 KB

58 Pages

8,831 Words

58,480 Characters




18% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text

Top Sources

- 0%  Internet sources
- 13%  Publications
- 14%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

0% Internet sources
 13% Publications
 14% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Student papers	
	LL Dikti IX Turnitin Consortium	3%
2	Publication	
	Tio Septia Mahdi, Syamsir Syamsir. "Pengaruh Integritas Aparatur Sipil Negara te...	2%
3	Student papers	
	Sriwijaya University	2%
4	Student papers	
	Syiah Kuala University	2%
5	Student papers	
	Universitas Pendidikan Indonesia	1%
6	Publication	
	Netty Netty, Irwandi Irwandi, Nys. Arfa. "Politik Hukum Administrasi Desa di Des...	<1%
7	Student papers	
	UIN Sultan Syarif Kasim Riau	<1%
8	Student papers	
	Binus University International	<1%
9	Publication	
	Farida Hanum Nst. "PERANAN MOTIVASI DALAM PENINGKATAN PRODUKTIVITAS ...	<1%
10	Publication	
	Previ Rahadian, Afdal Mazni, Bambang Suhada. "PENGARUH PENDIDIKAN DAN PE...	<1%
11	Publication	
	Veronika Yuni T, Lia Marthalia, Ratna Kusuma Dewi. "Pengaruh Kualitas Sumber ...	<1%

12	Publication	Antonius SS. "KEBIJAKAN PENEMPATAN PEGAWAI", FOKUS : Publikasi Ilmiah untu...	<1%
13	Student papers	Universitas Negeri Makassar	<1%
14	Student papers	LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part II	<1%
15	Publication	Abrorni Luthfi, Sugeng Mulyono, Endang Suswati, Sulaiman Sulaiman. "ANALISIS ...	<1%
16	Student papers	IAIN Surakarta	<1%
17	Student papers	UIN Sunan Gunung Djati Bandung	<1%
18	Student papers	Universitas 17 Agustus 1945 Semarang	<1%
19	Publication	Winda Arisandi Situmorang, Hapni Laila Siregar. "Pengaruh Kompetensi Kepribad...	<1%
20	Student papers	Hoa Sen University	<1%
21	Publication	Yuliana Susanti. "Hubungan Kemampuan Awal dan Kepercayaan Diri dengan Pre...	<1%
22	Student papers	Universitas Negeri Jakarta	<1%
23	Student papers	Fakultas Hukum Universitas Lampung	<1%
24	Publication	Maya Dhewi Restanti,, Ardi Paminto,, Michael Michael,. "Pengaruh Kompetensi In...	<1%
25	Publication	Muliadi Muliadi. "Peningkatan Produktivitas Kerja Karyawan Melalui Semangat K...	<1%

26

Student papers

Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang

<1%

27

Student papers

Universitas Muria Kudus

<1%

BIODATA



Q. Data Pribadi

Nama	: Aynun Malapo
Nim	: S21211039
Tempat, tanggal lahir	: Tolongio, 23 Mei 2003
Jenis kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Jurusan	: Ilmu Pemerintahan
Fakultas	: Ilmu Sosial Ilmu Politik
Alamat	: Desa Langge, Kec Anggrek, Kab. Gorontalo
Alamat email	: aynunmalapo@gmail.com

R. Riwayat Pendidikan

SDN 7 Anggrek	: lulus tahun 2015
SMPN 2 Anggrek	: lulus tahun 2018
Mas Miftahul Huda Kwandang	: lulus tahun 2021