

**EFEKTIVITAS PROGRAM PELATIHAN DALAM  
MENINGKATKAN HARD SKILL DAN SOFT SKILL ANAK  
PUTUS SEKOLAH DI UPT PELAYANAN SOSIAL ANAK  
REMAJA DI TANJUNG MORAWA**

**SKRIPSI**

**Oleh**

**MIKHAIL CHANDRA PRADANA**  
**1403090023**

**Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATRA UTARA  
MEDAN  
2018**

## BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Oleh:

Nama Mahasiswa : **MIKHAIL CHANDRA PRADANA**  
 N P M : 1403100023  
 Program Studi : Ilmu Kesejahteraan Sosial  
 Pada hari, tanggal : Kamis, 29 Maret 2018  
 Waktu : 08.00 s.d selesai

## TIM PENGUJI

PENGUJI I : **Dra. YURISNA TANJUNG, M.AP** .....  
 PENGUJI II : **Dr. H. AZAMRIS CHANRA** .....  
 PENGUJI III : **Drs. ABDUL JALAL BATUBARA, M.AP** .....

## PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

  
**Dr. RUDIANTO, M.Si**
  
**Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom**


**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi oleh:

Nama Mahasiswa : **MIKHAIL CHANDRA PRADANA**

N P M : 1403100023

Program Studi : Ilmu Kesejahteraan Sosial

Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PROGRAM PELATIHAN KETERAMPILAN DALAM MENINGKATKAN HARD SKILL DAN SOFT SKILL ANAK PUTUS SEKOLAH DI UPT PELAYANAN SOSIAL ANAK REMAJA DI TANJUNG MORAWA**

Medan, 24 Maret 2018

PEMBIMBING

**Drs. ABDUL JALAL BATUBARA, M.AP**

DISETUJUI OLEH:  
KETUA JURUSAN,

**Dr. ARIEN SALEH, M.SP**

Plt. DEKAN,

**Dr. RUDIANTO, M.Si**



## Kata Pengantar

## ABSTRAK

**EFEKTIVITAS PROGRAM PELATIHAN DALAM MENINGKATKAN  
HARD SKILL DAN SOFT SKILL ANAK PUTUS SEKOLAH DI UPT  
PELAYANAN SOSIAL ANAK REMAJA DI TANJUNG MORAWA**

OLEH :

MIKHAIL CHANDRA PRADANA

NPM : 1403110023

Salah satu permasalahan sosial yang menjadi tantangan besar bagi bangsa Indonesia adalah masalah keterlantaran anak, terutama dalam kaitannya dengan pendidikan. Putus sekolah bukan merupakan salah satu permasalahan pendidikan yang tak pernah berakhir. Masalah ini telah berakar dan sulit untuk dipecahkan penyebabnya, tidak hanya karena kondisi ekonomi, tetapi ada juga yang disebabkan oleh kekacauan dalam keluarga dan faktor pengaruh lingkungan sekitar. Anak remaja putus sekolah ini menjadi salah satu sasaran garap Departemen Sosial. Upaya Departemen Sosial untuk mengatasi permasalahan remaja putus sekolah ini adalah dengan menghadirkan UPT.Pelayanan Sosial Anak Remaja Tanjung Morawa sebagai suatu pelayanan substitutive atau pengganti yaitu suatu lembaga pelayanan sosial yang melaksanakan fungsi-fungsi sebagai pengganti keluarga.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Program Pelatihan Dalam Meningkatkan Hard Skill Dan Soft Skill Anak Putus Sekolah Di UPT Pelayanan Sosial Anak Remaja di Tanjung Morawa.

Metode penelitian yang dilakukan peneliti adalah menggunakan metode deskriptif kuantitatif, yaitu mengelola data dengan cara menyaring informasi kejadian yang ada kemudian menabulasikannya serta menghubungkannya secara sistematis. Dapat disimpulkan bahwa dari seluruh responden yang menyatakan pelatihan dan keterampilan yang tinggi sebanyak 20 orang atau 57%, yang menyatakan dalam pelatihan dan keterampilan rendah sebanyak 15 orang atau 43%. Dengan demikian dapat diketahui bahwa pelatihan dan keterampilan berada dalam katégori sedang yaitu 48%. Artinya 48% responden sudah memahami apa yang dimaksud dengan *soft skill* dan *hard skill*. Dengan demikian dapat diketahui t hitung lebih besar dari t tabel  $2.58 > 1.697$  dari data diatas diperoleh data yang signifikan antara kedua variabel

**Kata Kunci : Pelatihan, Soft Skill, Hard Skill**

## Kata Pengantar



*Alhamdulillah* rabbi'l 'alamain atas segala nikmat iman, islam, kesempatan seta kekuatan yang diberikan Allah *subhanahuwata'ala* sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. *sholawat* beriring salam untuk tuntunan dari suri tauladan Rasufullah beserta keluarga dan sahabat beliau yang senantiasa menjunjung tinggi nilai-nilai islam yang sampai saat ini dapat dinikmati oleh seluruh manusia di penjuru dunia.

Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna untuk memperoleh gelar sarjana (S.sos) Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara. Skripsi ini berisikan hasil penelitian yang berjudul “Efektivitas Program Pelatihan dalam Meningkatkan Hard Skill dan Soft Skill Anak Putus Sekolah di UPT Pelayanan Sosial Anak Remaja di Tanjung Morawa” Terima kasih kepada Allah SWT. Semoga Ilmu yang didapatkan bermanfaat bagi nusa dan bangsa serta Negara

Pada kesempatan ini juga dengerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya buat penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Bapak Dr. Aggusani M.AP. Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.

3. Bapak Drs. Tasrif Syam M.si. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
4. Bapak Drs. Zulfahmi M.IKom. Selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
5. Bapak Abrar Adhni S.sos M.Ikom. Selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
6. Bapak Dr. Arifin Saleh Siregar M.SP. Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
7. Bapak Drs.Efendi Agus M.si. Selaku Dosen Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara yang telah memberikan motivasi dan serta pengarahan kepada penulis selama masa perkuliahan.
8. Bapak Drs. Abdul jalal Batubara M.AP. Selaku Dosen Serta Selaku Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan serta pengarahan kepada penulis selama penulisan skripsi.
9. Bapak Dr. H. Azamris Chanra M.AP. Selaku Dosen Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
10. Terimakasih kepada orang tua saya yang sudah memotivasi dan mendukung jalannya pembuatan skripsi Papa Ahmad Sanusi SE, Mama Ir Siti Ainun, Adik Sarah Bianca Pradini, serta yang mensupport saya selama pembuatan skripsi, Tuti Oktavia Sihombing selaku pacar saya.

11. Buat teman-teman satu perjuangan, Bustam, M.Aidil Heryandi, Khairul Abdi, M.Rifai, Jelpin Supratman, kusriman, Apria herlin, Rada Yanti, Bang Ari dan teman-teman jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial 2014 dan serta HMJ (Himpunan Mahasiswa Jurusan), BARMAS (Barisan Mahasiswa), FKPPi, Carretera Auto Club, Gema Hanura Deli Serdang, dan kakak/Abang Senior dan semua teman-teman khususnya kelas A Pagi maupun Siang, yang sudah banyak memberikan do'a dan dukungan kepada penulis.

Atas segala bantuan dari berbagai pihak yang tak ternilai harganya, penulis mengucapkan banyak terimakasih yang tulus dan sebesar-besarnya, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunianya serta membalas segala budi baik yang telah diberikan kepada penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Medan, 23 maret 2018



penulis

## DAFTAR ISI

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| <b>ABSTRAK</b> .....                     | <b>i</b>       |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....              | <b>ii</b>      |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                  | <b>vi</b>      |
| <br><b>BAB I PENDAHULUAN</b>             |                |
| A. Latar Belakang Masalah .....          | 1              |
| B. Perumusan Masalah .....               | 5              |
| C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....   | 5              |
| <br><b>BAB II URAIAN TEORITIS</b>        |                |
| A. Efektivitas .....                     | 7              |
| B. Program Pelatihan Keterampilan .....  | 9              |
| C. Hard Skill dan Soft Skill .....       | 15             |
| D. Pengertian Anak .....                 | 17             |
| E. Pengertian UPT Pelayanan Sosial ..... | 18             |
| F. Teori Yang Digunakan .....            | 20             |
| <br><b>BAB III METODE PENELITIAN</b>     |                |
| A. Jenis Penelitian .....                | 22             |
| B. Defenisi Operasional .....            | 22             |
| C. Populasi Dan Sampel .....             | 24             |

|   |    |
|---|----|
| D. Kerangka Konsep .....                | 25 |
| E. Teknik Pengumpulan Data .....        | 25 |
| F. Teknik Analisis Data .....           | 26 |
| G. Deskripsi Lokasi Penelitian .....    | 28 |
| <b>BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN</b> |    |
| A. Penyajian Data .....                 | 36 |
| B. Pembahasan Analisis Data .....       | 38 |
| C. Pengujian Hipotesis .....            | 49 |
| D. Uji Korelasi Product Moment .....    | 55 |
| E. Uji Sognifikan .....                 | 56 |
| F. Uji Determiniasi .....               | 57 |
| G. Uji Regresi Linier .....             | 58 |
| <b>BAB V PENUTUP</b>                    |    |
| A. Kesimpulan .....                     | 62 |
| B. Saran .....                          | 63 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                   |    |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>             |    |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>                |    |

### DAFTAR TABEL

|             |  |    |
|-------------|--|----|
| Tabel I.1   | Program Keterampilan di UPT PSAR Tanjung Morawa .....  | 3  |
| Tabel III.1 | Skala Pengukuran .....   | 27 |
| Tabel IV.1  | Distribusi Data Responden Menurut Jenis Kelamin .....  | 37 |
| Tabel IV.2  | Distribusi Data Responden Berdasarkan Umur .....   | 37 |
| Tabel IV.3  | Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....  | 38 |
| Tabel IV.4  | Distribusi Jawaban Responden Selama Pelatihan Anak-Anak<br>Dapat Menguasai Materi Pelatihan Yang Diberikan .....                             | 39 |
| Tabel IV.5  | Distribusi Jawaban Responden Pelatihan Yang Diberikan<br>Dapat Menarik Anak-Anak Untuk Mengikuti Pelatihan .....                             | 39 |
| Tabel IV.6  | Distribusi Jawaban Responden Perencanaan Fasilitas–Fasilitas<br>Pelatihan Sesuai Dengan Yang Dibutuhkan Anak-Anak<br>Saat Pelatihan .....    | 40 |
| Tabel IV.7  | Distribusi Jawaban Bapak/Ibu Dengan Mengikuti Pelatihan,<br>Anak-Anak Dapat Meningkatkan Kemampuan Mereka .....                              | 41 |
| Tabel IV.8  | Distribusi Jawaban Pekerjaan Bapak/Ibu Dapat terselesaikan<br>Dengan Waktu Yang Ditentukan Oleh Pimpinan .....                               | 41 |
| Tabel IV.9  | Distribusi Jawaban Responden Mengenai Metode Perencanaan<br>Pelatihan Sesuai Dengan Metode Pelatihan Yang Tepat .....                        | 42 |
| Tabel IV.10 | Distribusi Jawaban Responden Setelah Mengikuti Pelatihan<br>Tingkat Kemampuan Anak-Anak Dapat Meningkatkan .....                             | 43 |
| Tabel IV.11 | Distribusi Jawaban Responden Setelah Mengikuti Pelatihan<br>Sikap Dan Pengetahuan Anak-Anak Mengalami Perubahan .....                        | 43 |
| Tabel IV.12 | Distribusi Jawaban Responden Mengenai Anak-Anak Dapat<br>Bertanggungjawab Terhadap Tugas Yang Diberikan Setelah<br>Mengikuti Pelatihan ..... | 44 |
| Tabel IV.13 | Distribusi Jawaban Responden Anak-Anak Memiliki Rasa<br>Percaya Diri Dalam Meningkatkan Kemampuan Mereka .....                               | 45 |
| Tabel IV.14 | Distribusi Jawaban Responden Anak-Anak Memiliki Keahlian<br>Dalam Menggunakan Angka Dan Penalaran Dengan Baik .....                          | 45 |
| Tabel IV.15 | Distribusi Jawaban Responden Anak-Anak Dapat Bekerja Sama  |    |

|             |  |    |
|-------------|--|----|
|             | Dalam Menyelesaikan Terkait Dengan Tugas Yang Diberikan<br>Selama Pelatihan .....  | 46 |
| Tabel IV.16 | Distribusi Jawaban Responden Anak-Anak Dapat Berbagi Ilmu<br>Dengan Teman-Temannya .....   | 47 |
| Tabel IV.17 | Distribusi Jawaban Responden Anak-Anak Dapat Mengendalikan<br>Nalar Dan Perasaan Selama Mengikuti Pelatihan.....                     | 47 |
| Tabel IV.18 | Distribusi Jawaban Responden Penyelesaian Proses Pengurusan E-<br>Ktp Tepat Waktu .....  | 48 |
| Tabel IV.19 | Distribusi Jawaban Responden Anak-Anak Dapat Mengikuti<br>Program Pelatihan Dengan Baik .....  | 49 |
| Tabel IV.20 | Distribusi Tabulasi Nilai Jawaban Responden Terhadap Variabel X<br>( Pelatihan Dan Keterampilan ).....                               | 50 |
| Tabel IV.21 | Distribusi Frekuensi Jawaban Responden.....  | 51 |
| Tabel IV.22 | Distribusi Tabulasi Nilai Jawaban Responden Terhadap Variabel Y<br>( Pelayanan ) .....   | 52 |
| Tabel IV.23 | Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Bebas<br>(x) Pelatihan dan keterampilan.....                                | 53 |
| Tabel IV.24 | Distribusi Perhitungan Koefisiensi Korelasi Antara Variabel X<br>(Pelatihan Dan Keterampilan) Dengan Variabel Y<br>(Pelayanan) ..... | 54 |
| Tabel IV.25 | Skala Interval .....   | 56 |

**DAFTAR GAMBAR**

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Gambar 3.1 | Kerangka Konsep.....                        | 25 |
| Gambar 3.2 | Struktur Organisasi.....                    | 31 |
| Gambar 4.1 | Grafik Garis Regresi Linier Sederhana ..... | 60 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Setiap manusia menginginkan kehidupan yang sejahtera dan bahagia, dimana mereka dapat memenuhi kebutuhannya masing – masing, baik kebutuhan jasmani, rohani, dan sosial. Sesuai Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial. Kesejahteraan sosial merupakan suatu keadaan terpenuhinya kebutuhan hidup yang layak bagi masyarakat, sehingga mampu mengembangkan diri dan dapat melaksanakan fungsi sosialnya.

Namun pada kenyataannya tidak semua orang memiliki kesempatan untuk menikmati hidup sejahtera seperti yang diharapkan, karena adanya permasalahan yang dihadapinya dalam menjalani kehidupan. Masalah ini biasanya timbul karena adanya ketidakmampuan untuk menjalankan fungsi – fungsi sosialnya seperti rintangan – rintangan maupun hambatan – hambatan dalam mewujudkan nilai – nilai, aspirasi, serta pemenuhan kebutuhan – kebutuhannya.

Salah satu permasalahan sosial yang menjadi tantangan besar bagi bangsa Indonesia adalah masalah keterlantaran anak, terutama dalam kaitannya dengan pendidikan. Putus sekolah bukan merupakan salah satu permasalahan pendidikan yang tak pernah berakhir. Masalah ini telah berakar dan sulit untuk dipecahkan penyebabnya, tidak hanya karena kondisi ekonomi, tetapi ada juga yang disebabkan oleh kekacauan dalam keluarga dan faktor pengaruh lingkungan sekitar.

UPT. Pelayanan Sosial Anak Remaja Tanjung Morawa merupakan lembaga yang didirikan oleh Pemerintah Kabupaten Deli Serdang guna untuk meningkatkan kesejahteraan manusia terutama bayi/balita dengan memberikan pelayanan yg maksimal. UPT. Pelayanan Sosial Anak Remaja Tanjung Morawa dibawah naungan Dinas Sosial dan Kesejahteraan Provinsi Sumatera Utara. Kehadiran Pelayanan sosial anak remaja yang beralamat di Jalan Industri No.47 Tanjung Morawa. Panti sosial ini adalah salah satu panti sosial yang memberikan program pelatihan keterampilan dalam usaha untuk menggali potensi dan bakat siswi binaannya baik salon/tata rias, menjahit, bordir untuk yang wanita dan pendidikan automotif untuk yang pria.

Anak remaja putus sekolah ini menjadi salah satu sasaran garap Departemen Sosial. Upaya Departemen Sosial untuk mengatasi permasalahan remaja putus sekolah ini adalah dengan menghadirkan UPT.Pelayanan Sosial Anak Remaja Tanjung Morawa sebagai suatu pelayanan substitutive atau pengganti yaitu suatu lembaga pelayanan sosial yang melaksanakan fungsi – fungsi sebagai pengganti keluarga, terutama yang berupa pemberian asuhan pendidikan dan perlindungan secara tepat dan maksimal. UPT Pelayanan Sosial Anak Remaja Tanjung Morawa memiliki prinsip bahwa anak remaja putus sekolah bukanlah suatu halangan untuk dapat berkarya, setiap orang yang apabila bersedia belajar dan bekerja patut mendapatkan kesempatan yang sama untuk memperoleh perlakuan yang layak dan setara di dalam masyarakat.

**Tabel I.1**  
**Program Keterampilan di UPT Pelayanan Sosial Anak Remaja**  
**Tanjung Morawa**

| NO | Keterampilan     |                 |
|----|------------------|-----------------|
|    | Soft Skill       | Hard Skill      |
| 1  | Motivasi         | Salon/Tata Rias |
| 2  | Dinamika Sosial  | Otomotif        |
| 3  | Pembinaan Rohani | Menjahit        |
| 4  | -                | Olahraga        |

**Sumber : UPT Pelayanan Sosial Anak Remaja Tanjung Morawa**

Mengembangkan *hard skill* adalah jawaban utama didalam keberhasilan untuk mendapatkan pekerjaan tersebut. Namun demikian tidaklah cukup hanya kemampuan *hard skill* saja, tetapi harus diimbangi dengan kemampuan *soft skill* dalam menghadapi berbagai tantangan saat melakukan pekerjaan tersebut. Sumber daya manusia yang unggul adalah mereka yang tidak hanya memiliki kemahiran *hard skill* saja, tetapi juga piawai dalam aspek *soft skill*nya. Ditambahkan juga, bahwa dunia pendidikanpun mengungkapkan dengan berdasarkan penelitian di Harvard University Amerika Serikat ternyata kesuksesan seseorang tidak ditentukan semata-mata oleh pengetahuan dan kemampuan teknis (*hard skill*) saja, tetapi lebih oleh kemampuan mengelola diri dan orang lain (*soft skill*).

Menurut Bahrumsyah (2010:57) *hard skill* merupakan penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi dan keterampilan teknis yang berhubungan dengan bidang ilmunya. Menurut Syawal (2010:67) *hard skill* yaitu lebih berorientasi

mengembangkan *intelligence quotient* (IQ). Berdasarkan kedua pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa *hard skill* merupakan kemampuan untuk menguasai ilmu pengetahuan teknologi dan keterampilan teknis dalam mengembangkan *intelligence quotient* yang berhubungan dengan bidangnya.

Menurut Ramdhani (2008:75) dalam Syawal (2010:67) pengertian *soft skill* didefinisikan sebagai keterampilan lunak (*soft*) yang digunakan dalam berhubungan dan bekerjasama dengan orang lain, atau dikatakan sebagai *interpersonal skills*. *Soft skill* merupakan kemampuan setiap individu untuk mempelajari perilaku berhubungan dengan masyarakat sekitarnya. Menurut BahrumSyah *soft skill* merupakan keterampilan seseorang dalam berhubungan dengan orang lain (*interpersonal skills*) dan keterampilan mengatur dirinya sendiri (*intrapersonal skills*) yang mampu mengembangkan untuk kerja secara maksimal. Berdasarkan kedua pendapat tersebut diatas, ada kesamaan pendapat tentang pengertian *soft skill* yaitu *interpersonal skill* hanya saja pada pendapat BahrumSyah ditambahkan *intrapersonal skills* yaitu keterampilan mengatur dirinya sendiri.

Umumnya kelemahan dibidang *soft skill* berupa karakter yang melekat pada diri seseorang. Butuh usaha keras untuk mengubahnya. Namun demikian *soft skill* bukan sesuatu yang stagnan. Kemampuan ini bisa diasah dan ditingkatkan seiring dengan pengalaman kerja. Ada banyak cara meningkatkan *soft skill*. Salah satunya melalui *learning by doing*. Selain itu *soft skill* juga bisa diasah dan ditingkatkan dengan cara mengikuti pelatihan-pelatihan maupun seminar-seminar manajemen. Meskipun, satu cara ampuh untuk meningkatkan *soft skill* adalah

dengan berinteraksi dan melakukan aktivitas dengan orang lain. Mengikuti organisasi adalah salah satu cara untuk berinteraksi dengan orang lain.

Berdasarkan hal tersebut, tertarik untuk mengkaji dan meneliti masalah pelayanan sosial sehingga mengambil judul studi tentang **“Efektivitas Program Di UPT Pelayanan Sosial Anak Remaja Tanjung Morawa Dalam Meningkatkan Hard Skill Dan Soft Skill Anak Putus Sekolah “**.

## **B. Perumusan Masalah**

Untuk mempermudah penelitian ini nantinya dan agar penelitian ini memiliki arah yang jelas dalam menginterpretasikan fakta dan data ke dalam penulisan skripsi, maka terlebih dahulu dirumuskan permasalahan yang akan diteliti.

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat dikemukakan perumusan dalam penelitian ini adalah: **“Bagaimana Efektivitas Program Pelatihan Dalam Meningkatkan Hard Skill Dan Soft Skill Anak Putus Sekolah Di UPT Pelayanan Sosial Anak Remaja di Tanjung Morawa?”**

## **C. Tujuan & Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Program Pelatihan Dalam Meningkatkan Hard Skill Dan Soft Skill Anak Putus Sekolah Di UPT Pelayanan Sosial Anak Remaja di Tanjung Morawa.

## **2. Manfaat Penelitian**

Adapun yang menjadi manfaat dari penelitian ini adalah :

### **a. Secara Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambahkan ilmu pengetahuan dan karya ilmiah dibidang ilmu kesejahteraan sosial.

### **b. Secara Praktis**

Secara praktis penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pemerintah ataupun lembaga-lembaga lain yan membutuhkan serta menjadi acuan dalam meningkatkan hard skill dan soft skill pada anak putus sekolah.

### **c. Secara akademis**

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dasar perluasan penelitian dan penambahan wawasan untuk pengembangannya.

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **A. Efektivitas**

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan dalam setiap organisasi. Efektivitas kerja pegawai yaitu suatu keadaan tercapainya tujuan yang diharapkan atau dikehendaki melalui penyelesaian pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

Sondang P. Siagian (2007:24) memberikan definisi sebagai berikut :  
“Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi Efektivitasnya.

Kurniawan (2005:109) Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya. Pengertian Efektivitas secara umum menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan.

Pengertian Efektivitas tersebut dapat disimpulkan bahwa Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Dengan demikian, suatu usaha atau kegiatan dikatakan Efektivitas apabila tujuan atau sasaran dapat dicapai sesuai dengan waktu yang

telah ditentukan sebelumnya dan dapat memberikan manfaat yang nyata sesuai dengan kebutuhan.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh S.P. Siagian (2007:77), yaitu:

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
3. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuantujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
4. Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
5. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.

6. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.

## **B. Program Pelatihan Keterampilan**

Pelatihan sebagai bagian pendidikan yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan di luar sistem pendidikan yang berlaku dalam waktu yang relatif singkat dengan metode yang lebih mengutamakan pada praktek daripada teori.

Mathis (2002:5) mengemukakan bahwa “Pelatihan adalah suatu proses dimana orang-orang mencapai kemampuan tertentu untuk membantu mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, proses ini terikat dengan berbagai tujuan organisasi, pelatihan dapat dipandang secara sempit dan luas“.

Menurut Oemar Humalik ( 2001:10) “Pelatihan merupakan suatu fungsi Manajemen yang perlu dilaksanakan terus-menerus dalam rangka pembinaan ketenagaan dalam organisasi. Secara spesifik, proses latihan itu merupakan tindakan (upaya) yang dilaksanakan secara berkesinambungan, bertahap dan terpadu. Tiap proses pelatihan harus terarah untuk mencapai tujuan tertentu terkait dengan upaya pencapaian tujuan organisasi”.

Veithzal Rivai ( 2004:227 ) “Pelatihan adalah proses secara sistematis mengubah tingkah laku karyawan untuk mencapai tujuan organisasi. Pelatihan berkaitan dengan keahlian dan kemampuan karyawan untuk melaksanakan pekerjaan saat ini. Pelatihan memiliki orientasi saat ini dan membantu pegawai

untuk mencapai keahlian dan kemampuan tertentu agar berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya”.

Menurut beberapa pendapat para ahli diatas dapat penulis simpulkan bahwa pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek untuk meningkatkan pengetahuan, keahlian dan keterampilan teknis yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya, sehingga karyawan dapat memberikan kontribusi yang berarti terhadap perusahaan dan demikian juga bagi perusahaan, yaitu dalam rangka memenuhi tuntutan para manajer dan departemen SDM dengan upaya pencapaian tujuan organisasi. Maka penulis simpulkan dari beberapa pendapat para ahli bahwa pelatihan merupakan pemberian pengetahuan dan keterampilan kepada karyawan, guna untuk meningkatkan pelatihan dan keterampilan karyawan, dimana karyawan dalam melakukan pekerjaan akan mengalami perubahan yang memuaskan dengan sedikit kesalahan sehingga pelatihan dan keterampilan karyawan akan terus meningkat dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab terhadap pekerjaannya.

Menurut P.Siagian dalam Irham Fahmi (2013:72) mengemukakan serangkaian tujuan tujuan atau sasaran dari pelatihan pada dasarnya dapat dikembangkan dari serangkaian pertanyaan sebagai berikut :

- 1) Keefektifan/validitas Pelatihan.
- 2) Keefektifan pengalihan/transfer ilmu pengetahuan.
- 3) Keefektifan/validitas intraorganisasional.
- 4) Keefektifan/validitas interorganisasional.

Berikut penjelasan dari tujuan pelatihan adalah sebagai berikut :

1) Keefektifan/validitas Pelatihan.

Apakah peserta memperoleh keahlian, pengetahuan dan kemampuan selama pelatihan.

2) Keefektifan pengalihan/transfer ilmu pengetahuan.

Apakah pengetahuan, keahlian atau kemampuan yang dipelajari dalam pelatihan dapat meningkatkan pelatihan dan keterampilan dalam melakukan tugas.

3) Keefektifan/validitas intraorganisasional.

Apakah pelatihan dan keterampilan pekerjaan dari grup baru yang menjalani program pelatihan di perusahaan sama dapat dibandingkan dengan pelatihan dan keterampilan pekerjaan dari grup sebelumnya.

4) Keefektifan/validitas interorganisasional.

Dapatkah suatu program pelatihan yang diterapkan di suatu perusahaan berhasil di perusahaan lain.

Dengan demikian, kegiatan pelatihan pada dasarnya dilaksanakan untuk menghasilkan perubahan tingkah laku dari orang-orang yang mengikuti pelatihan. Perubahan tingkah laku yang dimaksud disini adalah dapat berupa bertambahnya pengetahuan, keahlian, keterampilan dan perubahan sikap dan perilaku.

Menurut Veithzal Rivai ( 2004 : 240 ) Dalam melaksanakan pelatihan ada beberapa faktor yang berperan yaitu identifikasi kebutuhan, instruktur (pelatih), peserta, materi (bahan), metode, tujuan pelatihan dan lingkungan yang menunjang.

- 1) *Identifikasi Kebutuhan Pelatihan.* Setiap upaya yang dilakukan untuk melakukan penelitian kebutuhan pelatihan adalah dengan mengumpulkan dan menganalisis gejala-gejala dan informasi-informasi yang diharapkan dapat menunjukkan adanya kekurangan dan kesenjangan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja karyawan yang menempati posisi jabatan tertentu dalam suatu perusahaan. Upaya untuk melakukan identifikasi pelatihan antara lain dengan cara:
  - a) Membandingkan uraian pekerjaan/jabatan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki karyawan atau calon karyawan.
  - b) Menganalisis penilaian prestasi. Beberapa prestasi yang dibawah standar dianalisis dan ditentukan apakah penyimpangan yang terjadi disebabkan oleh karena kurangnya pengetahuan dan keterampilan karyawan.
  - c) menganalisis catatan karyawan, dari catatan karyawan yang berisi tentang latar belakang pendidikan, hasil tes seleksi penerimaan, pelatihan yang pernah diikuti, promosi, demosi, rotasi, penilaian prestasi secara periode, temuan hasil pemeriksaan satuan pemeriksaan, kegagalan kerja, hasil komplain dari pelanggan, efektivitas kerja yang menurun, produktivitas kerja yang menurun, in-efisiensi dalam berbagai hal dan lain-lain. Dari catatan ini bisa ditentukan kekurangan-kekurangan yang dapat di isi melalui pelatihan, dan jika masih memiliki potensi untuk dikembangkan.
  - d) Menganalisis laporan perusahaan lain, yaitu tentang keluhan pelanggan, keluhan karyawan, tingkat absensi, kecekatan kerja, kerusakan mesin,

dan lain-lain yang dapat dipelajari dan disimpulkan adanya kekurangan-kekurangan yang bisa ditanggulangi dengan pelatihan.

- e) Menganalisis masalah. Masalah yang dihadapi perusahaan secara umum dipisahkan kedua masalah pokok, yaitu masalah yang menyangkut sistem dan Sumber Daya Manusia-nya, masalah yang menyangkut Sumber Daya Manusia sering ada implikasinya dengan pelatihan. Jika perusahaan menghadapi masalah utang – piutang bisa digunakan sistem penagihan dan melatih karyawan yang menangani piutang tersebut.
- f) Merancang jangka panjang perusahaan. Rancangan jangka panjang ini mau tidak mau memasukan bidang Sumber Daya Manusia di dalam prosesnya. Jika dalam proses banyak sekali mengantisipasi adanya perubahan-perubahan, kesenjangan potensi pengetahuan dan keterampilan dapat dideteksi sejak awal.

## 2) Pelatih (instruktur)

Pelatih (*trainer*) atau instruktur adalah seorang atau tim memberikan latihan atau pendidikan kepada para karyawan. Dalam hal ini seorang pimpinan atau setiap kepala bagian harus dapat bertindak sebagai pelatih atau instruktur atau pemberi perintah. Seorang pimpinan tentunya harus mampu mengatasi masalah-masalah agar tugas-tugasnya yang diberikan kepada bawahan dapat benar-benar dikerjakan. Instruktur memulai dengan melakukan evaluasi deskripsi pekerjaan untuk mengidentifikasi tugas-tugas yang menonjol bagi jenis pekerjaan tertentu yang diperlukan. Instruktur juga mencari sumber-sumber informasi yang lain yang mungkin berguna dalam

mengidentifikasi kebutuhan pelatihan. Instruktur mengarahkan karyawan membantu mereka dalam memperoleh pengetahuan, kemampuan dan kebiasaan yang tepat.

### 3) Peserta Pelatihan

Peserta merupakan salah satu unsur yang penting, karena program pelatihan adalah suatu kegiatan yang diberikan kepada peserta (karyawan). Sebelum ditentukan peserta yang akan mengikuti pelatihan, terlebih dahulu perlu ditetapkan syarat-syarat and jumlah peserta, misalnya usia, jenis kelamin, pengalaman kerja dan latar belakang pendidikan.

### 4) Materi program (bahan )Pelatihan

Materi program disusun dari estimasi kebutuhan dan tujuan pelatihan. Kebutuhan disini dalam bentuk pengajaran keahlian khusus, menyajikan pengetahuan yang masih diperlukan. Apapun materinya, program harus dapat memenuhi kebutuhan organisasi dan peserta pelatihan.

### 5) Metode Pelatihan

Metode pelatihan yang dipilih hendaknya sesuai dengan jenis pelatihan yang akan dilaksanakan dan dikembangkan oleh perusahaan. Dalam pelatihan beberapa teknik akan menjadikan prinsip belajar tertentu menjadi lebih efektif.

Menurut Handoko (2009: 297) indikator pelatihan adalah :

- 1) Tingkat reaksi, yaitu meninjau reaksi peserta terhadap pelatihan, pelatih dan sebagainya terhadap proses dan isi pelatihan.
- 2) Tingkat Belajar, yaitu perubahan pada pengetahuan, keahlian dan sikap peserta pelatihan yang diperoleh melalui pengalaman pelatihan.
- 3) Tingkat tingkah laku kerja, yaitu perubahan pada tingkah laku kerja para peserta setelah pelatihan.
- 4) Tingkat organisasi, yaitu efek pelatihan terhadap organisasi.
- 5) Nilai akhir, yaitu manfaat yang didapat dari pelatihan terutama untuk organisasi , tetapi juga individu.

### **C. Hard Skill dan Soft Skill**

Menurut Elfindri dkk (2011: 67), soft skills didefinisikan sebagai berikut: Soft skills merupakan keterampilan dan kecakapan hidup, baik untuk sendiri, berkelompok, atau bermasyarakat, serta dengan Sang Pencipta. Dengan mempunyai soft skills membuat keberadaan seseorang akan semakin terasa di tengah masyarakat. Keterampilan akan berkomunikasi, keterampilan emosional, keterampilan berbahasa, keterampilan berkelompok, memiliki etika dan moral, santun dan keterampilan spiritual.

Elfindri dkk (2011: 175) berpendapat soft skills sebagai berikut: Semua sifat yang menyebabkan berfungsinya hard skills yang dimiliki. Soft skills dapat menentukan arah pemanfaatan hard skills. Jika seseorang memilikinya dengan baik, maka ilmu dan keterampilan yang dikuasainya dapat mendatangkan

kesejahteraan dan kenyamanan bagi pemiliknya dan lingkungannya. Sebaliknya, jika seseorang tidak memiliki soft skills yang baik, maka hard skills dapat membahayakan diri sendiri dan orang lain.

Sedangkan menurut Iyo Mulyono (2011: 99), “soft skills merupakan komplemen dari hard skills. Jenis keterampilan ini merupakan bagian dari kecerdasan intelektual seseorang, dan sering dijadikan syarat untuk memperoleh jabatan atau pekerjaan tertentu”.

Berbagai definisi tersebut dapat dirumuskan bahwa pada dasarnya soft skills merupakan kemampuan yang sudah melekat pada diri seseorang, tetapi dapat dikembangkan dengan maksimal dan dibutuhkan dalam dunia pekerjaan sebagai pelengkap dari kemampuan hard skills. Keberadaan antara hard skills dan soft skills sebaiknya seimbang, seiring, dan sejalan.

Sinarwati (2014:17) Hard Skill merupakan penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi, dan keterampilan teknis yang berhubungan dengan bidang ilmunya. Hardskill merupakan keterampilan teknis yang melekat atau dibutuhkan untuk profesi tertentu. pengetahuan dan kemampuan teknis yang dimiliki seseorang. Untuk itu berdasarkan pengertian tersebut maka hard skill dapat diartikan sebagai keahlian seseorang yang sesuai dengan bidangnya. Dan hard skill memiliki peran yang sangat penting untuk dikembangkan untuk bekal dalam dunia kerja. Maksud dari peran tersebut adalah seseorang akan melakukan sebuah pekerjaan dengan baik dan benar sesuai dengan hard skill yang dia miliki.

Adapun hard skill yang perlu dimiliki oleh anak putus sekolah adalah memiliki pengetahuan tentang landasan epistemologis, dan kaedah-kaedah

terutama yang berkaitan dengan dengan keterampilan dalam rangka meningkatkan skill dan profesionalitas.

#### **D. Pengertian Anak**

Menurut pengetahuan umum, yang dimaksud dengan anak adalah seseorang yang lahir dari hubungan pria dan wanita. Sedangkan yang diartikan dengan anak-anak atau juvenale, adalah seseorang yang masih dbawah usia tertentu dan belum dewasa serta belum kawin. Pengertian dimaksud merupakan pengertian yang sering kali di jadikan pedoman dalam mengkaji berbagai persoalan tentang anak.

Anak adalah karunia yang terbesar bagi keluarga, agama, bangsa, dan negara. Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, anak adalah penerus cita-cita bagi kemajuan suatu bangsa. Hak asasi anak dilindungi di dalam Pasal 28 (B) (2) UUD 1945 yang berbunyi setiap anaka berhak atas kelangsungan hidup, tumbuh dan berkembang serta berhak atas perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi.

Anak adalah seseorang yang belum mencapai usia 21 tahun dan belum pernah menikah. Batas 21 tahun ditentukan karena berdasarkan pertimbangan usaha kesejahteraan sosial, kematangan pribadi, dan kematangan mental seorang anak dicapai pada usia tersebut.

Anak dalam artian bahasa sangat banyak yaitu “keturunan kedua, manusia yang masih kecil, orang yang berasal dari atau dilahirkan di, orang yang termasuk dalam satu golongan pekerjaan (keluarga dan sebagainya), bagian yang kecil (pada suatu benda), yang lebih kecil daripada yang lain.

Tholib Setiady (2010: 173) Secara umum apa yang dimaksud dengan anak adalah keturunan atau generasi sebagai suatu hasil dari hubungan kelamin atau persetubuhan (*sexual intercoss*) antara seorang laki-laki dengan seorang perempuan baik dalam ikatan perkawinan maupun diluar perkawinan.

Nursalam, (2005:80) Aspek tumbuh kembang pada anak dewasa ini adalah salah satu aspek yang diperhatikan secara serius oleh para pakar, karena hal tersebut merupakan aspek yang menjelaskan mengenai proses pembentukan seseorang, baik secara fisik maupun psikososial. Namun, sebagian orang tua belum memahami hal ini, terutama orang tua yang mempunyai tingkat pendidikan dan sosial ekonomi yang relatif rendah. Mereka menganggap bahwa selama anak tidak sakit, berarti anak tidak mengalami masalah kesehatan termasuk pertumbuhan dan perkembangannya. Sering kali para orang tua mempunyai pemahaman bahwa pertumbuhan dan perkembangan mempunyai pengertian yang sama.

#### **E. Pengertian UPT Pelayanan Sosial**

Unit Pelaksana Teknis yaitu suatu unit yang merupakan bagian dari pemerintahan provinsi ke daerah kabupaten dan kota guna melaksanakan tugas-tugas provinsi. Untuk setiap Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) memiliki peranan atau tugas sebagai panti sosial yaitu memberikan perlindungan, pelayanan, dan rehabilitasi sosial bagi penyandang masalah kesejahteraan sosial remaja terlantar.

UPT Pelayanan Sosial Anak Remaja (PSAR) merupakan salah satu unit pelaksanaan teknis yang berada di bawah naungan Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Sumatra Utara yang memiliki fungsi untuk memberikan pelayanan sosial kepada remaja putus sekolah, terlantar atau mengalami permasalahan sosial agar mampu hidup mandiri dan terhindar dari berbagai masalah sosial bagi dirinya dan lingkungannya. Serta dapat menumbuh kembangkan potensi yang di miliki sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya secara wajar.

UPT Pelayanan Sosial Anak Terlantar Tanjung Morawa yang bertugas menjalankan tugas dan tanggung jawab melaksanakan pemberdayaan anak putus sekolah terlantar dengan memberikan program dan kegiatan pelayanan sosial mulai dari tahap pendekatan awal, assesment, Pelayanan, Rehabilitasi dan Pengembangan Sosial, Resosialisasi dan Penyaluran, Pembinaan Lanjut serta Terminasi.

UPT Pelayanan Sosial Anak Remaja (PSAR) memberikan bimbingan sosial dan keterampilan terhadap anak putus sekolah yang dilaksanakan selama enam bulan di panti tersebut. Dengan adanya panti ini remaja yang putus sekolah akan di beri bimbingan sosial dan keterampilan kerja agar setelah keluar dari panti mereka dapat melaksanakan fungsi sosial di masyarakat atau membuka wirausaha pada bidang masing-masing. Keterampilan yang diajarkan pada panti tersebut terdiri atas empat keterampilan yaitu keterampilan menjahit, keterampilan bordir, keterampilan salon, keterampilan otomotif dengan kapasitas daya tampung 165 orang untuk seluruh jurusan.

## F. Teori Yang Digunakan

Teori merupakan serangkaian asumsi, konsep, konstruksi, definisi, dan proposisi untuk menerangkan sesuatu fenomena sosial secara sistem dengan cara merumuskan hubungan antara konsep.

Kerangka teori adalah bagian dari penelitian tempat memberikan penjelasan tentang hal-hal yang berhubungan dengan variabel-variabel pokok, subvariabel atau pokok masalah yang ada dalam penelitian (Arikunto 2002: 92 ).

Sebagai landasan berpikir dalam menyelesaikan atau memecahkan masalah yang ada, perlu adanya pedoman teoritis yang dapat membantu dan sebagai bahan referensi dalam penelitian. Kerangka teori ini diharapkan memberikan pemahaman yang jelas dan tepat bagi peneliti dalam memahami masalah yang diteliti.

Menurut Effendy (2010: 305), AIDDA adalah *Attention* (perhatian), *Interest* (minat), *Desire* (hasrat), *Decision* (keputusan), *Action* (tindakan/kegiatan).

Adapun keterangan dari elemen-elemen dari model ini adalah:

1. Perhatian (*Attention*): Keinginan seseorang untuk mencari dan melihat sesuatu.
2. Ketertarikan (*Interest*): Perasaan ingin mengetahui lebih dalam tentang suatu hal yang menimbulkan daya tarik bagi konsumen.
3. Keinginan (*Desire*): Kemauan yang timbul dari hati tentang sesuatu yang menarik perhatian.
4. Keputusan (*Decision*): Kepercayaan untuk melakukan sesuatu hal.

5. Tindakan (*Action*): Suatu kegiatan untuk merealisasikan keyakinan dan ketertarikan terhadap sesuatu.

Konsep AIDDA ini adalah proses psikologis dari diri khalayak. Berdasarkan konsep AIDDA agar khalayak melakukan action, maka pertama-tama mereka harus dibangkitkan perhatiannya (*attention*) sebagai awal suksesnya komunikasi. Apabila perhatian komunikasi telah terbangkitkan, hendaknya disusul dengan upaya menumbuhkan minat (*interest*), yang merupakan derajat yang lebih tinggi dari perhatian. Minat adalah kelanjutan dari perhatian yang merupakan titik tolak bagi timbulnya hasrat (*desire*) untuk melakukan suatu kegiatan yang diharapkan komunikator. Hanya ada hasrat saja pada diri komunikan, bagi komunikator belum berarti apa-apa, sebab harus dilanjutkan dengan datangnya keputusan (*decision*), yakni keputusan untuk melakukan tindakan (*action*) sebagaimana diharapkan komunikator.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis penelitian**

Metode penelitian yang dilakukan penulis adalah menggunakan metode deskriptif kuantitatif, yaitu mengelola data dengan cara menyaring informasi kejadian yang ada kemudian menabulasikannya serta menghubungkannya secara sistematis melalui teknik analisis kuantitatif melalui uji koefisien korelasi product moment untuk membuktikan hipotesis (Singarimbun, 2005:5).

#### **B. Defenisi Operasional**

Menurut Singarimbun (2005:46) defenisi operasional merupakan petunjuk bagaimana suatu variabel dapat diukur. Defenisi operasional dalam penelitian ini adalah

##### **a. Variabel Bebas (X)**

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah efektivitas merupakan keberhasilan dalam mencapai tujuan sangat bergantung pada kemampuan seseorang bekerja secara efektif yaitu sesuai dengan ketentuan dan mentaati setiap aturan yang dimiliki organisasi. Adapun indikator dari efektivitas adalah sebagai berikut :

- 1) Tingkat reaksi, yaitu meninjau reaksi peserta terhadap pelatihan, pelatih dan sebagainya terhadap proses dan isi pelatihan.
- 2) Tingkat Belajar, yaitu perubahan pada pengetahuan, keahlian dan sikap peserta pelatihan yang diperoleh melalui pengalaman pelatihan.

- 3) Tingkat tingkah laku kerja, yaitu perubahan pada tingkah laku kerja para peserta setelah pelatihan.
- 4) Tingkat organisasi, yaitu efek pelatihan terhadap organisasi.  
Nilai akhir, yaitu manfaat yang didapat dari pelatihan terutama untuk organisasi, tetapi juga individu.

**b. Variabel Terikat (Y)**

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah hard skill dan soft skill adalah keterampilan dan kecakapan hidup, baik untuk sendiri, berkelompok, atau bermasyarakat, serta dengan Sang Pencipta. Dengan mempunyai soft skills membuat keberadaan seseorang akan semakin terasa di tengah masyarakat..

Adapun indikator pelayanan prima adalah :

1. Kualitas kerja

Indikator ini meliputi akurasi ketelitian, kerapian dalam melaksanakan tugas, mempergunakan memelihara alat kerja dan kecakapan dalam melakukan pekerjaan.

2. Kuantitas kerja

Mencerminkan peningkatan volume atau jumlah dari suatu unit kegiatan yang menghasilkan barang dari segi jumlah. Kuantitas kerja dapat diukur melalui penambahan nilai fisik dan barang dari hasil sebelumnya.

3. Kehandalan

Dapat tidaknya mengikuti instruksi, kemampuan inisiatif, kehati-hatian serta kerajinan.

#### 4. Sikap

Sikap yang meliputi sikap terhadap perusahaan, pegawai lain, pekerjaan serta kerjasama.

### **C. Populasi dan Sampel**

#### **a) Populasi Penelitian**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2008: 80). Maka yang menjadi populasi dalam penelitian 35 Pegawai Negeri Sipil yang bekerja di UPT Pelayanan Sosial Anak Remaja di Tanjung Morawa.

#### **b) Sampel Penelitian**

Menurut Arikunto (2002 : 120), sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang akan diteliti. Dimana penempatan penarikan sampel penelitian adalah dengan ketentuan yaitu : apabila subyeknya kurang dari 100 orang, maka lebih baik diambil semua sehingga penelitian merupakan penelitian populasi, selanjutnya jika subyek 10% - 15% atau 20% - 25%.

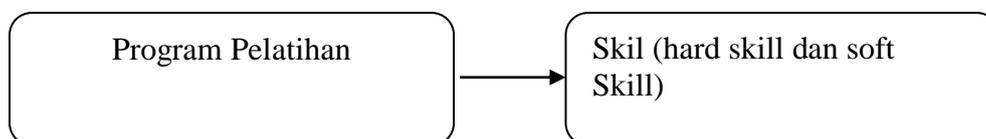
Berdasarkan penjelasan diatas maka pengambilan jumlah sampel pada penelitian ini adalah berjumlah 35 sampel, hal ini dikarenakan jumlah populasi tidak sampai 100. Dari hasil perhitungan pengambilan sampel diatas maka jumlah sampel pada penelitian ini adalah berjumlah 35 sampel (total sampel).

#### **D. Kerangka Konsep**

Dalam penelitian, seorang peneliti menggunakan istilah yang khusus untuk menggambarkan secara fenomena yang ditelitinya. Inilah yang disebut konsep, yakni istilah dan defenisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial. Melalui konsep peneliti diharapkan dapat menyederhanakan pemikirannya. Kerangka konsep merupakan hasil pemikiran rasional yang bersifat kritis dalam memperkirakan kemungkinan hasil peneliti yang dicapai. Adanya kerangka konsep dapat menuntun peneliti pada rumus hipotesis Nawawi (2001 : 40).

Berdasarkan judul penelitian, maka kerangka konsep penelitian adalah sebagai berikut :

**Gambar 3.1**  
**Kerangka Konsep**



#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data atau informasi, keterangan – keterangan dan data-data yang diperlukan, peneliti menggunakan tehnik pengumpulan data sebagai berikut :

- a. Pengumpulan Data Primer, yaitu data yang diperoleh melalui kegiatan penelitian langsung kelokasi penelitian untuk mencari data-data yang lengkap dan berkaitan dengan masalah yang diteliti. Hal ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada responden, juga wawancara kepada

orang yang dianggap layak memberi keterangan yang diinginkan oleh peneliti.

- b. Pengumpulan Data Sekunder, yaitu teknik pengumpulan data dan informasi yang diperlukan atau diperoleh melalui catatan-catatan tertulis yang tentunya berkaitan dengan masalah yang diteliti. Hal ini dilakukan melalui studi kepustakaan (*Library Research*) yaitu mengumpulkan buku-buku karya Ilmiah makalah yang memiliki relevansi dengan masalah yang sedang diteliti. Studi dokumentasi adalah dilakukan dengan menelaah catatan tertulis dokumen, dan arsip yang menyangkut masalah yang diteliti berhubungan dengan instansi terkait.

## F. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Koefisien Korelasi Product Moment

Adapun rumus koefisien korelasi product moment dari Pearson, Sugiyono, (1994:148)

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n(\sum x^2)(\sum x)^2 n(\sum y^2)(\sum y)^2}$$

Di mana :

$r_{xy}$  = koefisien korelasi

$x$  = variable bebas

$y$  = variable terikat

$N$  = Jumlah responden

## 2. Uji Signifikan

Menurut Sugiono (2006 :16) untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara variable yang ada maka di gunakan rumus :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

keterangan :

t = hubungan antara variable

r = koefisien kolerasi

n = Jumlah sampel

## 3. Uji Determinasi

Pada tariff signifikasi 5% dan dengan kebebasan (dk) = n – 2, maka dapat dilihat pengujian hipotesis penelitian dan melihat signifikasi variable bebas

Untuk megentahui adanya hubungan atau tinggi rendahnyaabtingkat hubungan kedua variable berdasarkan nilai r ( koefesien korelasi) digunakan penafsiran atau interprestasi dilihat dari angka-angka, untuk itu penelitian menggunakan skala angka menurut GUILFORD seperti pada table berikut :

**Tabel III.1**  
**Skala Pengukuran**

|                      |                                    |
|----------------------|------------------------------------|
| Antara 0,800 – 1,00  | Sangat kuat                        |
| Antara 0,60 – 0,799  | Kuat                               |
| Antara 0,400 – 0,599 | Sedang                             |
| Antara 0,200 – 0,399 | Rendah                             |
| Antara 0,00 – 0,199  | Sangat rendah ( tidak berkorelasi) |

Sumber : Azwar (1999)

Dengan nilai r yang kita peroleh, dapat kita lihat secara langsung melalui table korelasi, untuk meguji apakah nilai r yang kita peroleh tersebut berarti atau

tidak. Table korelasi ini mencantumkan batas-batas  $r$  yang signifikan tertentu, dan dalam hal ini signifikansi 5%, bila nilai  $r$  tersebut adalah signifikansi, artinya hipotesis kerja atau sering disebut alternatif yang diterima.

#### 4. Uji Regresi Linier

Menurut Sudjana (2005: 383) Adapun kegunaan dari uji regresi linier adalah untuk menentukan pengaruh perubahan variabel bebas (X) hasil pelatihan dan keterampilan terhadap variabel (Y) kualitas pelayanan secara teoritis terdapat hubungan fungsional, berikut perhitungan regresi linier :

$$y = a + b(x)$$

Berdasarkan rumus tersebut maka dapat ditentukan dahulu nilai  $a$  dengan rumus sebagai berikut :

$$a = \frac{(\sum y)(x^2) - (\sum x)(xy)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

Dan selanjutnya adalah mencari nilai  $b$  dengan rumus sebagai berikut :

$$b = \frac{n(\sum xy)(x^2) - (\sum x)(\sum y)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

#### G. Gambaran Umum Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Sosial Anak Remaja (UPT.PSAR ) Tanjung Morawa

Unit Pelayanan Teknis Pelayanan Sosial Anak Remaja (UPT.PSAR) Tanjung Morawa didirikan tahun 1975 dan dihuni 1976 yang beralamat di Jalan Industri No.47 Desa Tanjung Morawa B Kecamatan Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang, dengan luas areal lokasi adalah 19.896 m<sup>2</sup>. Keberadaan awal berdirinya UPT.PSAR adalah milik Kantor Wilayah Departemen Sosial Republik

Indonesia di Sumatera Utara dengan nama Panti Karya Taruna ( PKT ) Nusa Putra. Pada tahun 1979 Departemen Sosial Republik Indonesia merubah nama lembaga tersebut dengan Panti Penyantunan Anak ( PPA ) Nusa Putra. Pada tahun 1994 berubah lagi namanya menjadi Panti Sosial Bina Remaja ( PBR ) Nusa Putra.

Krisis ekonomi dan moneter di Indonesia pada tahun 1997 yang berkepanjangan membuat perekonomian rakyat semakin terpuruk, dipicu oleh situasi dan kondisi tersebut, system pemerintah Indonesia yang sentralisasi berubah menjadi desentralisasi. Terbitnya Undang – Undang Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 25 tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah Pusat dan Kewenangan Pemerintah Provinsi sebagai daerah otonomi. Undang – undang Nomor 22 tahun 1999 yang diperbaharui dengan Undang – undang Nomor 32 tahun 2003 membawa implikasi kepada perubahan system sentralisasi menjadi desentralisasi.

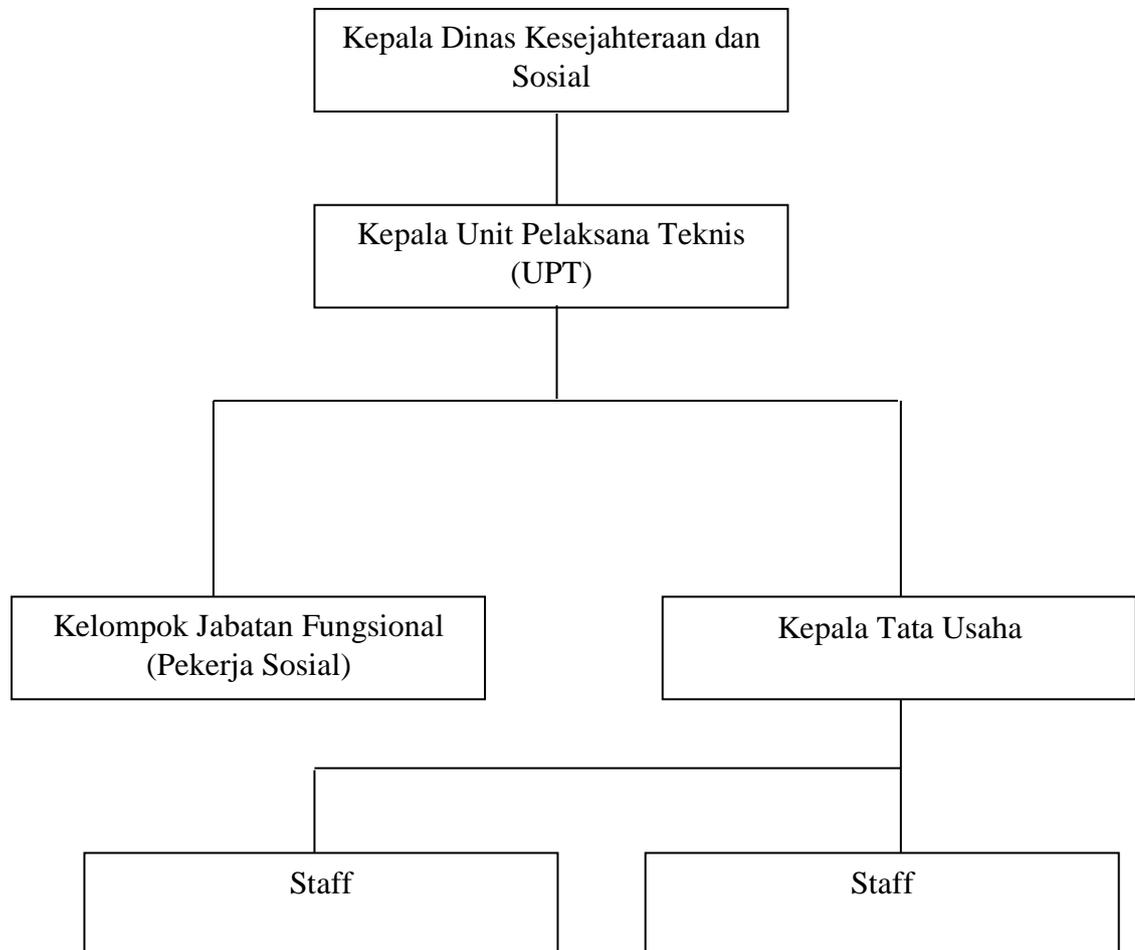
Seiring dengan berlakunya otonomi daerah pemerintah pusat dalam hal ini Departemen Sosial Republik Indonesia meneyrahkan semua assetnya pemerintah pusat yang berada di daerah khususnya Provinsi Sumatera Utara kepada Pemerintah Provinsi Sumatera Utara termasuk Balai Sosial Bina Remaja Nusa Putra Tanjung Morawa Penyerahan asset tersebut tepatnya tanggal 1 April 2000 berupa personil atau pagawai negeri sipil (PNS), bangunan gedung dan kelengkapan administrasi lainnya.

Nama Panti Sosial Bina Remaja Nusa Putra diseragamkan dengan nama – nama Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) di Sumatera Utara menjadi Balai

Bina Remaja Nusa Putra Provinsi Sumatera Utara dan berstatus sebagai Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara.

Pada tahun 2010 Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD ) Panti Sosial Bina Remaja Nusa Putra (PSBR) Nusa Putra berubah namanya menjadi Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Sosial Anak Remaja (UPT.PSAR) Tanjung Morawa, pergantian ini sesuai dengan Peraturan Gubernur Sumatera Utara ( Pergubsu) Nomor 10 Tahun 2009 yang memberikan pelayanan sosial bagi anak terlantar dan putus sekolah.

Struktur organisasi dapat berfungsi sebagai petunjuk yang saling berangkaik satu sama lain membentuk jaringan. Dengan adanya struktur organisasi semua pihak yang terkait dalam organisasi dapat mengetahui wewenang tanggung jawab dan hubungan serta tata kerjanya. Selain itu, struktur organisasi dapat juga bermanfaat untuk menjaga kesetiaan jabatan, karena suatu organisasi yang tidak terstruktur tanpa bagan lebih berpeluang mengakibatkan pergeseran seseorang dari kedudukannya. Untuk mendapat penjelasan lebih lanjut mengenai prosedur kerja yang dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Sosial Anak Remaja ( UPT.PSAR) Tanjung Morawa, dapat dilihat pada Bagan berikut :

**Gambar III.1****Struktur Organisasi**

Sumber : Unit Pelksana Teknis Pelayanan Sosial Anak Remaja (UPT.PSAR)

Tanjung Morawa

Berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 33 tahun 2010 tentang struktur organisasi dan prosedur kerja dapat diuraikan sebagai berikut :

#### 1. Kedudukan, Fungsi dan Uraian Tugas

Unit Pelaksana Teknis Dinas merupakan Unit Pelaksana Teknis Operasional di lingkungan Dinas Kesejahteraan dan Sosial yang dipimpin oleh seorang kepala berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris Dinas.

Kepala Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Sosial mempunyai uraian tugas :

- a. Menyelenggarakan pembinaan, bimbingan, arahan dan penegakan disiplin pegawai lingkup UPT, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.
- b. Menyelenggarakan penetapan data/bahan dalam penyelenggaraan Unit Pelayanan Teknis Pelayanan Sosial.
- c. Menyelenggarakan penyusunan perencanaan dan program kegiatan Unit Pelaksana Teknis.
- d. Menyelenggarakan penetapan standar, norma dan criteria dalam melaksanakan Unit Pelaksana Teknis.
- e. Menyelenggarakan pelayanan dan rehabilitasi sosial, sesuai standar yang ditetapkan
- f. Menyelenggarakan registrasi, observasi, identifikasi dan diagnose sosial.

- g. Menyelenggarakan pemberian pelayanan pengetahuan dasar, bimbingan mental, fisik, sosial dan keterampilan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- h. Menyelenggarakan pemberian pelayanan resosialisasi, penyaluran dan bimbingan lanjut sesuai dengan standar yang ditentukan.
- i. Menyelenggarakan pemberian perlindungan sosial, advokasi sosial dan rujukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- j. Menyelenggarakan pusat model pelayanan rehabilitasi.
- k. Menyelenggarakan pemantauan pengawasan / pengendalian penyelenggaraan pelayanan sosial sesuai ketentuan yang berlaku
- l. Menyelenggarakan fasilitasi pelayanan sosial sesuai standar yang telah ditetapkan.
- m. Menyelenggarakan hubungan antar lembaga dan kemitraan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- n. Menyelenggarakan kerjasama dan koordinasi dengan Kabupaten/ Kota.
- o. Menyelenggarakan pembinaan, monitoring, evaluasi dalam penyelenggaraan pelayanan sosial.
- p. Menyelenggarakan telaan staf untuk pengambilan kebijakan.
- q. Menyelenggarakan pemberian masukan kepada kepala dinas sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- r. Menyelenggarakan tugas lain yang diberikan kepala dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

- s. Menyelenggarakan penyusunan laporan dan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya sesuai standar yang telah ditetapkan.
  - t. Untuk melaksanakan tugas, fungsi dan uraian tugas sebagaimana dimaksud
2. Tugas Kepala Tata Usaha :
- a. Menyelenggarakan pembinaan, bimbingan, arahan dan penegakan disiplin pegawai pada lingkup sub bagian tata usaha.
  - b. Melaksanakan pengumpulan, pengolahan dan penyajian data/bahan dalam bidang ketatausahaan/administrasi, arsip dan dokumen.
  - c. Melaksanakan persiapan penyusunan perencanaan dan program kegiatan Sub bagian Tata Usaha dan Unit Pelaksana Teknis.
  - d. Melaksanakan persiapan penyusunan standar, norma dan criteria dalam bidang penatausahaan/administrasi/arsip/dokumentasi sesuai standar yang ditetapkan
  - e. Melaksanakan pengelolaan penatausahaan surat/naskah dinas sesuai dengan standar yang ditetapkan
  - f. Melaksanakan penatausahaan / administrasi, penerimaan, pendistribusian surat-surat naskah dinas dan arsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - g. Melaksanakan administrasi kepegawaian, kenaikan pangkat, gaji berkala, pension, tugas/izin belajar, pendidikan pelatihan kepemimpinan/structural, fungsional/teknis sesuai standar yang berlaku.

- h. Melaksanakan fasilitasi dan koordinasi mutasi kepegawaian sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- i. Melaksanakan fasilitasi pelaksanaan kesejahteraan pegawai, sesuai peraturan perundang – undangan

**BAB IV**  
**ANALISIS PENELITIAN**

**A. Penyajian Data**

Untuk memperoleh gambaran tentang respon yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini. Terlebih dahulu penulis akan menyajikan identitas pegawai di Kantor Camat Kecamatan Bilah Hulu dalam memahami variabel-variabel yang akan diteliti, yang khususnya dalam pembahasan dan penarikan kesimpulan dalam penelitian.

Dengan jumlah responden 35 orang dan dari data yang telah di isi oleh responden dan keseluruhannya kembali semua. Data-data yang dikumpulkan dari lapangan disajikan dalam bentuk tabel-tabel sebagai berikut :

1. Menurut Jenis Kelamin

**Tabel 4.1**

**DISTRIBUSI DATA RESPONDEN MENURUT JENIS KELAMIN**

| No | Jenis Kelamin | Frekwensi | Persentase |
|----|---------------|-----------|------------|
| 1  | Laki – laki   | 28        | 93         |
| 2  | Perempuan     | 7         | 7          |
|    | Jumlah        | 35        | 100,00     |

Sumber : Data jawaban Angket Penelitian 2018

Berdasarkan tabel 4.1 di atas dapat diketahui bahwa di Kantor UPT Pelayanan Sosial Anak Remaja Tanjung Morawa pegawai yang berjenis kelamin laki-laki tidak mendominasi yaitu berjumlah 7 orang ( 6,66% ), sedangkan jenis

kelamin perempuan sangat mendominasi yaitu berjumlah 28 orang ( 93,33 % ),  
Diharapkan dengan jumlah tersebut dapat meningkatkan pelatihan dan keterampilan pegawai dan dapat bekerja dengan baik.

2. Berdasarkan Umur

**Tabel 4.2**

**DISTRIBUSI DATA RESPONDEN BERDASARKAN UMUR**

| No | Umur          | Frekwensi | Persentase |
|----|---------------|-----------|------------|
| 1  | 12 – 15 tahun | 6         | 20         |
| 2  | 16 – 20 tahun | 5         | 16,66      |
| 3  | 21 – 25 tahun | 14        | 46,66      |
| 4  | >25 tahun     | 10        | 16,66      |
|    | Jumlah        | 35        | 100,00     |

Sumber : Data Jawaban angket penelitian 2015

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa di Kantor UPT Pelayanan Sosial Anak Remaja Tanjung Morawa, pegawai yang berumur 20 – 29 tahun sebanyak 6 orang ( 20 % ), pegawai yang berumur 30 -39 tahun sebanyak 5 orang ( 16,66 % ), pegawai yang berumur 40 -49 tahun sebanyak 14 orang ( 46,66 % ), pegawai yang berumur 50 tahun ke atas sebanyak 10 orang ( 16,66 % ).

### 3. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

**Tabel 4.3**  
**DISTRIBUSI RESPONDEN BERDASARKAN TINGKAT PENDIDIKAN**

| No | Umur   | Frekwensi | Persentase |
|----|--------|-----------|------------|
| 1  | SD     | 3         | 16,66      |
| 2  | SMP    | 3         | 10         |
| 3  | SMA    | 22        | 73,33      |
|    | Jumlah | 35        | 100,00     |

Sumber : Angket Penelitian 2018

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa di Kantor UPT Pelayanan Sosial Anak Remaja Tanjung Morawa yang mendominasi terbanyak yaitu tamatan SMA / Sederajat sebanyak 22 orang ( 73,33 % ), sedangkan yang terendah yaitu tamatan sarjana ( S1 ) sebanyak 10 orang ( 16,66 % ), dan diploma ( D III) sebanyak 3 orang (10 % ).

#### **B. Pembahasan / Analisa Data**

Melalui Penyebaran angket untuk variabel bebas ( X ) pelatihan dan keterampilan berjumlah 12 pertanyaan dan untuk variabel terikat ( Y ) kualitas pelayanan sebanyak 12 pertanyaan sesuai dengan data yang terkumpul yang akan disajikan dalam bentuk tabel – tabel sebagai berikut :

## 1. Variabel Bebas ( X ) Efektivitas

## a. Tingkat Reaksi

**TABEL 4.4**  
**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN SELAMA PELATIHAN ANAK-ANAK DAPAT MENGUASAI MATERI PELATIHAN YANG DIBERIKAN**

| No | Jawaban Responden | Frekwensi | Persentase |
|----|-------------------|-----------|------------|
| 1  | Ya                | 15        | 43         |
| 2  | Kadang – kadang   | 13        | 37         |
| 3  | Tidak             | 7         | 20         |
|    | Jumlah            | 35        | 100,00     |

Sumber : Angket Penelitian 2018 Pertanyaan No.1

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat diketahui bahwa di Kantor UPT Pelayanan Sosial Anak Remaja Tanjung Morawa pegawai selama pelatihan anak-anak dapat menguasai materi pelatihan menjawab ya sebanyak 15 orang ( 43 % ), sedangkan yang kadang-kadang sebanyak 13 orang ( 37 % ), dan tidak pernah mendapatkan sebanyak 7 orang ( 20 % ).

**TABEL 4.5**  
**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN PELATIHAN YANG DIBERIKAN DAPAT MENARIK ANAK-ANAK UNTUK MENGIKUTI PELATIHAN**

| No | Jawaban Responden | Frekwensi | Persentase |
|----|-------------------|-----------|------------|
| 1  | Ya                | 28        | 80         |
| 2  | Kadang – kadang   | 6         | 17         |
| 3  | Tidak             | 1         | 3          |
|    | Jumlah            | 35        | 100,00     |

Sumber : Angket Penelitian 2018 Pertanyaan No. 2

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat diketahui bahwa banyak pegawai menjawab Ya (80%) di Kantor UPT Pelayanan Sosial Anak Remaja Tanjung

Morawa penghargaan yang diberikan kepada karyawan atau pegawai dapat mengawasi internal kerja bapak/ibu agar lebih dapat berprestasi dalam bekerja, sedangkan yang kadang-kadang sebanyak 6 orang ( 17 % ), dan tidak sebanyak 1 orang (3%).

**TABEL 4.6**  
**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN PERENCANAAN FASILITAS–**  
**FASILITAS PELATIHAN SESUAI DENGAN YANG DIBUTUHKAN**  
**ANAK-ANAK SAAT PELATIHAN ?**

| No | Jawaban Responden | Frekwensi | Persentase |
|----|-------------------|-----------|------------|
| 1  | Ya                | 13        | 37         |
| 2  | Kadang – kadang   | 10        | 29         |
| 3  | Tidak             | 12        | 34         |
|    | Jumlah            | 35        | 100,00     |

Sumber : Angket Penelitian 2018 Pertanyaan No. 3

Berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat diketahui bahwa pegawai menjawab Ya (37%) di Kantor UPT Pelayanan Sosial Anak Remaja Tanjung Morawa penghargaan yang diberikan kepada karyawan atau pegawai dapat mengawasi internal kerja bapak/ibu agar lebih dapat berprestasi dalam bekerja, sedangkan yang kadang-kadang sebanyak 10 orang ( 29 % ), dan tidak sebanyak 12 orang ( 34 % ).

## b. Tingkat Belajar

**TABEL 4.7**  
**DISTRIBUSI JAWABAN BAPAK/IBU DENGAN MENGIKUTI**  
**PELATIHAN, ANAK-ANAK DAPAT MENINGKATKAN KEMAMPUAN**  
**MEREKA**

| No | Jawaban Responden | Frekwensi | Persentase |
|----|-------------------|-----------|------------|
| 1  | Ya                | 17        | 49         |
| 2  | Kadang – kadang   | 18        | 51         |
| 3  | Tidak             | 0         | 0          |
|    | Jumlah            | 35        | 100,00     |

Sumber : Angket Penelitian 2018 Pertanyaan no.4

Berdasarkan tabel 4.7 di atas dapat diketahui bahwa pegawai menjawab kadang-kadang (51%) di Kantor UPT Pelayanan Sosial Anak Remaja Tanjung Morawa karyawan atau pegawai kadang-kadang dapat memahami perintah atau tugas yang diberikan dari atasan, sedangkan yang kadang-kadang sebanyak 18 orang ( 51 % ), dan tidak sebanyak 0 orang ( 0 % ).

**TABEL 4.8**  
**DISTRIBUSI JAWABAN PEKERJAAN BAPAK/IBU DAPAT**  
**TERSELESAIKAN DENGAN WAKTU YANG DITENTUKAN OLEH**  
**PIMPINAN**

| No | Jawaban Responden | Frekwensi | Persentase % |
|----|-------------------|-----------|--------------|
| 1  | Ya                | 20        | 57           |
| 2  | Kadang – kadang   | 14        | 40           |
| 3  | Tidak             | 1         | 3            |
|    | Jumlah            | 35        | 100,00       |

Sumber : Angket Penelitian 2018 Pertanyaan no.5

Berdasarkan tabel 4.8 di atas dapat diketahui bahwa pegawai menjawab Ya (57%) di Kantor UPT Pelayanan Sosial Anak Remaja Tanjung Morawa komunikasi antara pimpinan kepada bawahan dapat melancarkan pelaksanaan kerja yang dilakukan dan ada beberapa karyawan yang kadang-kadang menjawab bahwa komunikasi antara pimpinan kepada bawahan dapat melancarkan

pelaksanaan kerja, sedangkan yang kadang-kadang sebanyak 14 orang ( 40 % ), dan tidak sebanyak 1 orang ( 3 % ).

**TABEL 4.9**  
**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI METODE**  
**PERENCANAAN PELATIHAN SESUAI DENGAN METODE**  
**PELATIHAN YANG TEPAT**

| No | Jawaban Responden | Frekwensi | Persentase % |
|----|-------------------|-----------|--------------|
| 1  | Ya                | 14        | 40           |
| 2  | Kadang – kadang   | 13        | 37           |
| 3  | Tidak             | 8         | 23           |
|    | Jumlah            | 35        | 100,00       |

Sumber : Angket Penelitian 2018 Pertanyaan No. 6

Berdasarkan tabel 4.9 di atas dapat diketahui bahwa pegawai menjawab Ya (40%) di Kantor UPT Pelayanan Sosial Anak Remaja Tanjung Morawa atasan sering memberi penjelasan pekerjaan atas apa yang diperintahkan kepada bapak / ibu dan ada beberapa karyawan yang kadang-kadang menjawab bahwa atasan sering memberi penjelasan pekerjaan atas apa yang diperintahkan kepada bapak / ibu. sedangkan yang kadang-kadang sebanyak 13 orang ( 37 % ), dan tidak sebanyak 8 orang ( 23 % ).

## c. Tingkah Laku

**TABEL 4.10**  
**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN SETELAH MENGIKUTI**  
**PELATIHAN TINGKAT KEMAMPUAN ANAK-ANAK DAPAT**  
**MENINGKAT**

| No | Jawaban Responden | Frekwensi | Persentase |
|----|-------------------|-----------|------------|
| 1  | Ya                | 17        | 49         |
| 2  | Kadang – kadang   | 17        | 49         |
| 3  | Tidak             | 1         | 3          |
|    | Jumlah            | 35        | 100,00     |

Sumber : Angket Penelitian 2018 Pertanyaan No. 7

Berdasarkan tabel 4.10 di atas dapat diketahui bahwa pegawai menjawab Ya (49%) di Kantor UPT Pelayanan Sosial Anak Remaja Tanjung Morawa dalam melaksanakan tugas pekerjaan, bapak/ibu mempunyai pengembangan wewenang dan tanggung jawab yang jelas dan ada beberapa karyawan yang kadang-kadang menjawab bahwa dalam melaksanakan tugas pekerjaan, bapak/ibu mempunyai pengembangan wewenang dan tanggung jawab yang jelas. sedangkan yang kadang-kadang sebanyak 17 orang ( 49 % ), dan tidak sebanyak 1 orang ( 3 % ).

**TABEL 4.11**  
**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN SETELAH MENGIKUTI**  
**PELATIHAN SIKAP DAN PENGETAHUAN ANAK-ANAK MENGALAMI**  
**PERUBAHAN**

| No | Jawaban Responden | Frekwensi | Persentase % |
|----|-------------------|-----------|--------------|
| 1  | Ya                | 24        | 69           |
| 2  | Kadang – kadang   | 10        | 29           |
| 3  | Tidak             | 1         | 3            |
|    | Jumlah            | 35        | 100,00       |

Sumber : Angket Penelitian 2018 Pertanyaan No. 8

Berdasarkan tabel 4.9 di atas dapat diketahui bahwa pegawai menjawab Ya (69%) di Kantor UPT Pelayanan Sosial Anak Remaja Tanjung Morawa atasan sering memberi penjelasan pekerjaan atas apa yang diperintahkan kepada bapak / ibu dan ada beberapa karyawan yang kadang-kadang menjawab bahwa atasan sering memberi penjelasan pekerjaan atas apa yang diperintahkan kepada bapak / ibu. sedangkan yang kadang-kadang sebanyak 10 orang ( 29 % ), dan tidak sebanyak 1 orang ( 3 % ).

## 2. Variabel Terikat ( y ) Hard Skill dan Soft Skill

### a. Kualitas

**TABEL 4.12**  
**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI ANAK-ANAK**  
**DAPAT BERTANGGUNGJAWAB TERHADAP TUGAS YANG**  
**DIBERIKAN SETELAH MENGIKUTI PELATIHAN**

| No | Jawaban Responden | Frekwensi | Persentase |
|----|-------------------|-----------|------------|
| 1  | Ya                | 15        | 43         |
| 2  | Kadang – kadang   | 19        | 54         |
| 3  | Tidak             | 1         | 3          |
|    | Jumlah            | 35        | 100,00     |

Sumber : Angket Penelitian 2018 Pertanyaan No. 9

Berdasarkan tabel 4.16 di atas dapat diketahui bahwa pegawai menjawab kadang-kadang (54%) di Kantor UPT Pelayanan Sosial Anak Remaja Tanjung Morawa dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan yang ditugaskan dan ada beberapa karyawan yang kadang-kadang menjawab dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan yang ditugaskan. Sedangkan yang kadang-kadang sebanyak 19 orang ( 54 % ), dan tidak sebanyak 1 orang ( 3 % ).

**TABEL 4.13**  
**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN ANAK-ANAK MEMILIKI RASA**  
**PERCAYA DIRI DALAM MENINGKATKAN KEMAMPUAN MEREKA**

| No | Jawaban Responden | Frekwensi | Persentase |
|----|-------------------|-----------|------------|
| 1  | Ya                | 29        | 83         |
| 2  | Kadang – kadang   | 5         | 14         |
| 3  | Tidak             | 1         | 3          |
|    | Jumlah            | 35        | 100,00     |

Sumber : Angket Penelitian 2018 Pertanyaan No. 10

Berdasarkan tabel 4.17 di atas dapat diketahui bahwa pegawai menjawab Ya (83%) di Kantor UPT Pelayanan Sosial Anak Remaja Tanjung Morawa hasil kerja itu sangat menentukan untuk kemajuan instansi dan ada beberapa karyawan yang kadang-kadang menjawab hasil kerja itu sangat menentukan untuk kemajuan instansi. sedangkan yang kadang-kadang sebanyak 5 orang ( 14 % ), dan tidak sebanyak 1 orang (3%).

b. Kredibilitas

**TABEL 4.14**  
**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN ANAK-ANAK MEMILIKI**  
**KEAHLIAN DALAM MENGGUNAKAN ANGKA DAN PENALARAN**  
**DENGAN BAIK**

| No | Jawaban Responden | Frekwensi | Persentase |
|----|-------------------|-----------|------------|
| 1  | Ya                | 7         | 20         |
| 2  | Kadang – kadang   | 16        | 46         |
| 3  | Tidak             | 12        | 34         |
|    | Jumlah            | 35        | 100,00     |

Sumber : Angket Penelitian 2018 Pertanyaan No. 11

Berdasarkan tabel 4.19 di atas dapat diketahui bahwa pegawai menjawab kadang-kadang (46%) di Kantor UPT Pelayanan Sosial Anak Remaja Tanjung

Morawa pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dan ada beberapa karyawan yang kadang-kadang menjawab pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. sedangkan yang kadang-kadang sebanyak 16 orang ( 46 % ), dan tidak sebanyak 12 orang ( 34 % ).

**TABEL 4.15**  
**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN ANAK-ANAK DAPAT BEKERJA SAMA DALAM MENYELESAIKAN TERKAIT DENGAN TUGAS YANG DIBERIKAN SELAMA PELATIHAN**

| No | Jawaban Responden | Frekwensi | Persentase |
|----|-------------------|-----------|------------|
| 1  | Ya                | 21        | 60         |
| 2  | Kadang – kadang   | 12        | 34         |
| 3  | Tidak             | 2         | 6          |
|    | Jumlah            | 35        | 100,00     |

Sumber : Angket Penelitian 2018 Pertanyaan No. 12

Berdasarkan tabel 4.20 di atas dapat diketahui bahwa pegawai menjawab Ya (60%) di Kantor UPT Pelayanan Sosial Anak Remaja Tanjung Morawa dengan menggunakan waktu yang sebaik-baiknya dapat meningkatkan pelatihan dan keterampilan pegawai dan ada beberapa karyawan yang kadang-kadang menjawab dengan menggunakan waktu yang sebaik-baiknya dapat meningkatkan pelatihan dan keterampilan pegawai. sedangkan yang kadang-kadang sebanyak 12 orang ( 34 % ), dan tidak sebanyak 2 orang ( 6 % ).

## c. Akses

**TABEL 4.16**  
**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN ANAK-ANAK DAPAT BERBAGI ILMU DENGAN TEMAN-TEMANNYA**

| No | Jawaban Responden | Frekwensi | Persentase |
|----|-------------------|-----------|------------|
| 1  | Ya                | 21        | 60         |
| 2  | Kadang – kadang   | 14        | 40         |
| 3  | Tidak             | 0         | 0          |
|    | Jumlah            | 35        | 100,00     |

Sumber : Angket Penelitian 2018 Pertanyaan No. 13

Berdasarkan tabel 4.22 di atas dapat diketahui bahwa pegawai menjawab Ya (60%) di Kantor UPT Pelayanan Sosial Anak Remaja Tanjung Morawa pembagian kerja yang ada sesuai dengan kemampuan dan ada beberapa karyawan yang kadang-kadang menjawab pembagian kerja yang ada sesuai dengan kemampuan. sedangkan yang kadang-kadang sebanyak 14 orang ( 40 % ), dan tidak sebanyak 0 orang ( 0 % ).

**TABEL 4.17**  
**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN ANAK-ANAK DAPAT MENGENDALIKAN NALAR DAN PERASAAN SELAMA MENGIKUTI PELATIHAN**

| No | Jawaban Responden | Frekwensi | Persentase |
|----|-------------------|-----------|------------|
| 1  | Ya                | 11        | 31         |
| 2  | Kadang – kadang   | 7         | 20         |
| 3  | Tidak             | 17        | 49         |
|    | Jumlah            | 35        | 100,00     |

Sumber : Angket Penelitian 2018 Pertanyaan No.14

Berdasarkan tabel 4.23 di atas dapat diketahui bahwa pegawai menjawab tidak (49%) di Kantor UPT Pelayanan Sosial Anak Remaja Tanjung Morawa

pembagian kerja dapat memaksimalkan pekerjaan dan ada beberapa karyawan yang kadang-kadang menjawab pembagian kerja dapat memaksimalkan pekerjaan. sedangkan yang kadang-kadang sebanyak 7 orang ( 20 % ), dan tidak sebanyak 17 orang ( 49 % ).

d. Kemampuan

**TABEL 4.18**  
**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN ANAK-ANAK DAPAT**  
**BERTANGGUNGJAWAB TERHADAP LINGKUNGAN DI SEKITARNYA**

| No | Jawaban Responden | Frekwensi | Persentase |
|----|-------------------|-----------|------------|
| 1  | Ya                | 13        | 37         |
| 2  | Kadang – kadang   | 17        | 49         |
| 3  | Tidak             | 5         | 14         |
|    | Jumlah            | 35        | 100,00     |

Sumber : Angket Penelitian 2018 Pertanyaan No. 15

Berdasarkan tabel 4.25 di atas dapat diketahui bahwa pegawai menjawab kadang-kadang (49%) di Kantor UPT Pelayanan Sosial Anak Remaja Tanjung Morawa anak-anak dapat bertanggung jawab terhadap lingkungannya dengan semangat dan ada beberapa anak-anak yang kadang-kadang menjawab melaksanakan pekerjaan bapak/ibu selalu mengerjakannya dengan penuh semangat. sedangkan yang kadang-kadang sebanyak 17 orang ( 49% ), dan tidak sebanyak 5 orang ( 14 % ).

**TABEL 4.19**  
**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN ANAK-ANAK DAPAT**  
**MENGIKUTI PROGRAM PELATIHAN DENGAN BAIK**

| No | Jawaban Responden | Frekwensi | Persentase |
|----|-------------------|-----------|------------|
| 1  | Ya                | 24        | 69         |
| 2  | Kadang – kadang   | 9         | 26         |
| 3  | Tidak             | 2         | 6          |
|    | Jumlah            | 35        | 100,00     |

Sumber : Angket Penelitian 2018 Pertanyaan No. 16

Berdasarkan tabel 4.26 di atas dapat diketahui bahwa pegawai menjawab Ya (69%) di Kantor UPT Pelayanan Sosial Anak Remaja Tanjung Morawa memiliki loyalitas kerja yang tinggi dalam melaksanakan setiap pekerjaan dan ada beberapa karyawan yang kadang-kadang menjawab memiliki loyalitas kerja yang tinggi dalam melaksanakan setiap pekerjaan. sedangkan yang kadang-kadang sebanyak 9 orang ( 26 % ), dan tidak sebanyak 2 orang ( 6 % ).

### **C. Pengujian Hipotesis**

Pengujian hipotesis dalam penelitian diawali dengan memberikan penilaian terhadap jawaban responden sesuai dengan pernyataan yang diberikan penulis. Jadi dari penilaian penulis akan memberikan data dalam bentuk kuantitatif dari setiap variabelnya

**TABEL 4.20**  
**DISTRIBUSI TABULASI NILAI JAWABAN RESPONDEN TERHADAP**  
**VARIABEL X ( PELATIHAN DAN KETERAMPILAN )**

| No Res.        | No Pertanyaan |     |     |     |     |     |     |     |      |
|----------------|---------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
|                | 1             | 2   | 3   | 4   | 5   | 6   | 7   | 8   |      |
| (1)            | (2)           | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) | (8) | (9) | (15) |
| 1              | 2             | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 21   |
| 2              | 2             | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 18   |
| 3              | 3             | 3   | 3   | 3   | 2   | 1   | 2   | 3   | 20   |
| 4              | 3             | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 22   |
| 5              | 3             | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 21   |
| 6              | 3             | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 21   |
| 7              | 3             | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 21   |
| 8              | 3             | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 21   |
| 9              | 2             | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 18   |
| 10             | 1             | 2   | 1   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 16   |
| 11             | 3             | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 23   |
| 12             | 3             | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 21   |
| 13             | 3             | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 21   |
| 14             | 2             | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 21   |
| 15             | 3             | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 20   |
| 16             | 1             | 3   | 1   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 19   |
| 17             | 3             | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 23   |
| 18             | 3             | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 21   |
| 19             | 2             | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 20   |
| 20             | 1             | 3   | 1   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 19   |
| 21             | 1             | 3   | 1   | 3   | 2   | 3   | 2   | 1   | 16   |
| 22             | 2             | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 20   |
| 23             | 1             | 3   | 1   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 17   |
| 24             | 1             | 3   | 1   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 17   |
| 25             | 2             | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 21   |
| 26             | 3             | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 21   |
| 27             | 1             | 1   | 1   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 16   |
| 28             | 2             | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 20   |
| 29             | 2             | 3   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 3   | 17   |
| 30             | 3             | 3   | 1   | 3   | 1   | 1   | 1   | 3   | 16   |
| 31             | 2             | 3   | 2   | 2   | 3   | 1   | 2   | 2   | 17   |
| 32             | 3             | 3   | 1   | 3   | 3   | 1   | 3   | 3   | 20   |
| 33             | 2             | 2   | 1   | 3   | 2   | 1   | 3   | 2   | 16   |
| 34             | 2             | 3   | 1   | 3   | 3   | 1   | 2   | 3   | 18   |
| 35             | 2             | 3   | 1   | 3   | 2   | 1   | 3   | 3   | 18   |
| $\sum x = 677$ |               |     |     |     |     |     |     |     |      |

Sumber : Data Kuesioner Diolah (2018)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai jawaban yang tertinggi adalah 23 dan nilai jawab terendah adalah 16. Nilai-nilai tersebut dipergunakan untuk mengklarifikasi data dengan mencari jangkauan (J) terlebih dahulu.

Adapaun formula untuk mencari jangkauan (J) adalah sebagai berikut :

$R = \text{nilai tertinggi-nilai terendah}$

$R = 23-16$

$R = 7$

Setelah jangkauan (R) diketahui, maka dapat dicari rentang data (c) dengan rumus sebagai berikut :

$$I = \frac{R}{\text{jarak interval}}$$

$$I = \frac{7}{3} = 2,333$$

$I = 2$

Setelah jangkauan (R) dan rentang data (c) diketahui, maka dapat dipergunakan untuk membatasi kategori yang diinginkan seperti tinggi, dan rendah.

**Tabel 4.21**  
**Distribusi Frekuensi Jawaban Responden**

| No     | Kategori | Interval | Frekuensi | Persentase |
|--------|----------|----------|-----------|------------|
| 1      | Tinggi   | 19-21    | 20        | 57         |
| 3      | Rendah   | 15-18    | 15        | 43         |
| Jumlah |          |          | 35        | 100        |

Sumber : Data Kuesioner Diolah (2018)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dari seluruh responden yang menyatakan pelatihan dan keterampilan yang tinggi sebanyak 20 orang atau 57%, yang menyatakan dalam pelatihan dan keterampilan rendah sebanyak 15

orang atau 43%. Dengan demikian dapat diketahui bahwa pelatihan dan keterampilan berada dalam kategori tinggi yaitu 57%. Artinya 57% responden sudah memahami apa yang dimaksud dengan pelatihan dan keterampilan.

**Tabel 4.22**  
**DISTRIBUSI TABULASI NILAI JAWABAN RESPONDEN TERHADAP**  
**VARIABEL Y ( PELAYANAN )**

| No Res. | No Pertanyaan |     |     |     |     |     |     |     |                |
|---------|---------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----------------|
|         | 9             | 10  | 11  | 12  | 13  | 14  | 15  | 16  |                |
| (1)     | (2)           | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) | (8) | (9) | (10)           |
| 1       | 2             | 3   | 2   | 2   | 3   | 1   | 2   | 2   | 17             |
| 2       | 3             | 3   | 1   | 3   | 3   | 1   | 3   | 3   | 20             |
| 3       | 2             | 2   | 1   | 3   | 2   | 1   | 3   | 2   | 16             |
| 4       | 2             | 3   | 1   | 3   | 3   | 1   | 2   | 3   | 18             |
| 5       | 2             | 3   | 1   | 3   | 2   | 1   | 3   | 3   | 18             |
| 6       | 3             | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 1   | 3   | 20             |
| 7       | 3             | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 1   | 3   | 20             |
| 8       | 3             | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 1   | 3   | 20             |
| 9       | 3             | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 20             |
| 10      | 2             | 3   | 1   | 3   | 3   | 1   | 3   | 3   | 19             |
| 11      | 3             | 3   | 2   | 3   | 2   | 1   | 3   | 2   | 19             |
| 12      | 2             | 1   | 2   | 3   | 3   | 1   | 2   | 3   | 17             |
| 13      | 2             | 3   | 2   | 3   | 2   | 1   | 2   | 3   | 18             |
| 14      | 3             | 3   | 2   | 2   | 3   | 1   | 2   | 3   | 19             |
| 15      | 3             | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 20             |
| 16      | 2             | 3   | 1   | 2   | 3   | 3   | 2   | 1   | 17             |
| 17      | 2             | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 18             |
| 18      | 2             | 3   | 1   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 18             |
| 19      | 2             | 3   | 1   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 19             |
| 20      | 2             | 3   | 2   | 2   | 3   | 1   | 2   | 3   | 18             |
| 21      | 2             | 3   | 1   | 2   | 3   | 1   | 1   | 3   | 16             |
| 22      | 2             | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 20             |
| 23      | 3             | 2   | 1   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 19             |
| 24      | 1             | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 18             |
| 25      | 2             | 3   | 2   | 3   | 3   | 1   | 3   | 3   | 20             |
| 26      | 3             | 3   | 1   | 3   | 3   | 1   | 2   | 3   | 19             |
| 27      | 2             | 3   | 1   | 2   | 3   | 1   | 1   | 1   | 14             |
| 28      | 2             | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 21             |
| 29      | 3             | 3   | 3   | 1   | 3   | 1   | 3   | 3   | 20             |
| 30      | 3             | 3   | 3   | 1   | 3   | 3   | 2   | 3   | 21             |
| 31      | 2             | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 21             |
| 32      | 2             | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 18             |
| 33      | 3             | 3   | 3   | 3   | 2   | 1   | 2   | 3   | 20             |
| 34      | 3             | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 22             |
| 35      | 3             | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 21             |
|         |               |     |     |     |     |     |     |     | $\sum x = 661$ |

Sumber : Data Kuesioner Diolah (2018)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai jawaban yang tertinggi adalah 22 dan nilai jawab terendah adalah 14. Nilai-nilai tersebut dipergunakan untuk mengklarifikasi data dengan mencari jangkauan (J) terlebih dahulu.

Adapun formula untuk mencari jangkauan (J) adalah sebagai berikut :

$R$  = nilai tertinggi-nilai terendah

$R = 33-24$

$R = 8$

Setelah jangkauan (J) diketahui, maka dapat dicari rentang data (c) dengan rumus sebagai berikut :

$$I = \frac{R}{\text{jarak interval}}$$

$$I = \frac{8}{3} = 2,666$$

$I = 3$

Setelah jangkauan (J) dan rentang data (c) diketahui, maka dapat dipergunakan untuk membatasi kategori yang diinginkan seperti tinggi, sedang dan rendah.

**Tabel 4.23**  
**Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Bebas (x)**  
**Pelatihan dan keterampilan**

| No     | Kategori | Interval  | Frekuensi | Persentase |
|--------|----------|-----------|-----------|------------|
| 1      | Tinggi   | $\geq 20$ | 15        | 43         |
| 2      | Sedang   | 17-19     | 17        | 48         |
| 3      | Rendah   | 14-16     | 3         | 9          |
| Jumlah |          |           | 35        | 100        |

Sumber : Data Kuesioner Diolah (2018)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dari seluruh responden yang menyatakan pelatihan dan keterampilan sebanyak 15 orang atau 43%, yang menyatakan dalam kategori tinggi, sebanyak 17 orang atau 48% yang menyatakan

sedang dan yang menyatakan rendah sebanyak 3 orang atau 9%. Dengan demikian dapat diketahui bahwa pelatihan dan keterampilan berada dalam kategori sedang yaitu 48%. Artinya 48% responden sudah memahami apa yang dimaksud dengan pelayanan.

**Tabel 4.24**  
**DISTRIBUSI PERHITUNGAN KOEFISIENSI KORELASI ANTARA**  
**VARIABEL X ( PELATIHAN DAN KETERAMPILAN )**  
**DENGAN VARIABEL Y ( PELAYANAN )**

| No. Resp | X   | Y   | X <sup>2</sup> | Y <sup>2</sup> | XY    |
|----------|-----|-----|----------------|----------------|-------|
| (1)      | (2) | (3) | (4)            | (5)            | (6)   |
| 1        | 21  | 17  | 441            | 289            | 357   |
| 2        | 18  | 20  | 324            | 400            | 360   |
| 3        | 20  | 16  | 400            | 256            | 320   |
| 4        | 22  | 18  | 484            | 324            | 396   |
| 5        | 21  | 18  | 441            | 324            | 378   |
| 6        | 21  | 20  | 441            | 400            | 420   |
| 7        | 21  | 20  | 441            | 400            | 420   |
| 8        | 21  | 20  | 441            | 400            | 420   |
| 9        | 18  | 20  | 324            | 400            | 360   |
| 10       | 16  | 19  | 256            | 361            | 304   |
| 11       | 23  | 19  | 529            | 361            | 437   |
| 12       | 21  | 17  | 441            | 289            | 357   |
| 13       | 21  | 18  | 441            | 324            | 378   |
| 14       | 21  | 19  | 441            | 361            | 399   |
| 15       | 20  | 20  | 400            | 400            | 400   |
| 16       | 19  | 17  | 361            | 289            | 323   |
| 17       | 23  | 18  | 529            | 324            | 414   |
| 18       | 21  | 18  | 441            | 324            | 378   |
| 19       | 20  | 19  | 400            | 361            | 380   |
| 20       | 19  | 18  | 361            | 324            | 342   |
| 21       | 16  | 16  | 256            | 256            | 256   |
| 22       | 20  | 20  | 400            | 400            | 400   |
| 23       | 17  | 19  | 289            | 361            | 323   |
| 24       | 17  | 18  | 289            | 324            | 306   |
| 25       | 21  | 20  | 441            | 400            | 420   |
| 26       | 21  | 19  | 441            | 361            | 399   |
| 27       | 16  | 14  | 256            | 196            | 224   |
| 28       | 20  | 21  | 400            | 441            | 420   |
| 29       | 17  | 20  | 289            | 400            | 340   |
| 30       | 16  | 21  | 256            | 441            | 336   |
| 31       | 17  | 21  | 289            | 441            | 357   |
| 32       | 20  | 18  | 400            | 324            | 360   |
| 33       | 16  | 20  | 256            | 400            | 320   |
| 34       | 18  | 22  | 324            | 484            | 396   |
| 35       | 18  | 21  | 324            | 441            | 378   |
| $\Sigma$ | 677 | 661 | 13247          | 12581          | 12778 |

Sumber : Data Kuesioner Diolah (2018)

#### D. Uji Korelasi Product Moment

Berdasarkan tabel 4.29. diatas diperoleh nilai-nilai sebagai berikut :

|                |         |
|----------------|---------|
| n              | = 35    |
| x              | = 677   |
| y              | = 661   |
| x <sup>2</sup> | = 13247 |
| y <sup>2</sup> | = 12581 |
| xy             | = 12778 |

Selanjutnya nilai-nilai tersebut dimasukkan kedalam rumus korelasi product moment untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas dan variabel terikat terbih dahulu dicari nilai  $r_{xy}$  sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n(\sum x^2)(\sum x)^2 n(\sum y^2)(\sum y)^2}$$

$$r_{xy} = \frac{35 \sum 12778 - (\sum 677)(\sum 661)}{\sqrt{\{35 \sum 13247 - (\sum 677)^2\} \{35 \sum 12581 - (\sum 661)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{447230 - 447097}{(463645 - 458329)(440335 - 436921)}$$

$$r_{xy} = \frac{133}{(5316)(3414)}$$

$$r_{xy} = \frac{133}{18148824}$$

$$r_{xy} = 0.732$$

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh hasil r hitung 0.732, maka bila dihubungkan r dengan r tabel lebih dahulu dicari r tabel, dimana r tabel taraf kepercayaan 95% dengan n=35 adalah 0.361 pada taraf signifikan 5% dengan

demikian nilai  $r_{xy}$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel product moment yaitu  $0.732 > 0.361$ .

Berdasarkan hitungan diatas diperoleh nilai sebesar 0.732. untuk mengetahui seberapa kuat hubungan variabel x terhadap variabel y maka digunakan interpretasi koefisien product moment pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.25**  
**Skala Interval**

| <b>Interval Koefisien</b> | <b>Tingkat Hubungan</b> |
|---------------------------|-------------------------|
| 0.00-0.199                | Sangat rendah           |
| 0.20-0.399                | rendah                  |
| 0.40-0.599                | sedang                  |
| 0.60-0.799                | kuat                    |
| 0.80-1.00                 | Sangat kuat             |

Sumber : Azwar (1999)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tingkatan korelasi antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) dan nilai  $r_{xy} = 0.732$  berada pada interval 0.60-0.799, berarti hubungan kedua variabel berada pada kategori (tingkat kuat) kuat. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan dan keterampilan dalam meningkatkan pelayanan berada pada interpretasi tinggi.

### **E. Uji Signifikan**

Untuk menguji signifikan hubungan yaitu apakah hubungan yang ditemukan itu berlaku untuk sampel yang berjumlah 35 orang. Maka perlu diuji signifikansinya dengan uji t

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = \frac{0.73\sqrt{35-2}}{\sqrt{1-0.21^2}}$$

$$t = \frac{0.21(5.74)}{0.4671}$$

$$t = \frac{1.2054}{0.4671}$$

$$t = 2.58$$

t tabel = 1.697

Dengan demikian dapat diketahui dapat diketahui t hitung lebih kecil dari t tabel  $2.58 > 1.697$  dari data diatas diperoleh data yang signifikan antara kedua variable.

#### **F. Uji Determinasi**

Berikut adalah uji determinasi yang yang kegunaannya untuk mengetahui berapa besar persentase pengaruh variabel bebas (X) pelatihan dan keterampilan terhadap variabel (Y) pelayanan, dalam perhitungan sebelumnya diperoleh hasil perhitungan  $r_{xy}=0.73$ , maka perhitungan adalah sebagai berikut :

$$D = (r)^2 \times 100\%$$

$$D = (0.73)^2 \times 100\%$$

$$D = 0.5329 \times 100\%$$

$$D = 53.29$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat diketahui nilai uji determinasi adalah 53.29% sehingga besarnya pelatihan dan keterampilan dalam

meningkatkan pelayanan adalah 53.29% sedangkan sisanya 46.71% disebabkan oleh faktor-faktor lain.

### G. Uji Regresi Linier

Adapun kegunaan dari uji regresi linier adalah untuk menentukan pengaruh perubahan variabel bebas (X) hasil pelatihan dan keterampilan terhadap variabel (Y) pelayanan pegawai secara teoritis terdapat hubungan fungsional, berikut perhitungan regresi linier :

$$y = a + b(x)$$

Berdasarkan rumus tersebut maka dapat ditentukan dahulu nilai  $a$  dengan rumus sebagai berikut :

$$x = 677$$

$$y = 661$$

$$x^2 = 13247$$

$$y^2 = 12581$$

$$xy = 12778$$

$$a = \frac{(\sum y)(x^2) - (\sum x)(xy)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$a = \frac{(661)(13247) - (677)(12778)}{35.13247 - (677)^2}$$

$$a = \frac{8756267 - 8650706}{463645 - 458329}$$

$$a = \frac{105561}{5316}$$

$$a = 19.85$$

Selanjutnya adalah mencari nilai b dengan rumus sebagai berikut :

$$b = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{35(12778) - (677)(661)}{35.13247 - (677)^2}$$

$$b = \frac{447230 - 446097}{463645 - 458329}$$

$$b = \frac{1133}{5316}$$

$$b = 0.21$$

Setelah ini a dan b diketahui maka persamaan matematis regresi linier variabel (X) pelatihan dan keterampilan terhadap variabel (Y) pelayanan sebagai berikut :

$$y = a + b(x)$$

$$y = 19.85 + 0.21$$

Berdasarkan pada distribusi responden diketahui nilai tertinggi pada variabel (X) nilai tertinggi adalah 20 dan nilai terendah adalah 15 dengan demikian kecenderungan variabel y dapat diketahui dengan cara sebagai berikut :

Variabel (X) nilai tertinggi :

$$y = 19.85 + 0.21 (20)$$

$$y = 19.85 + 4.2$$

$$y = 24.05$$

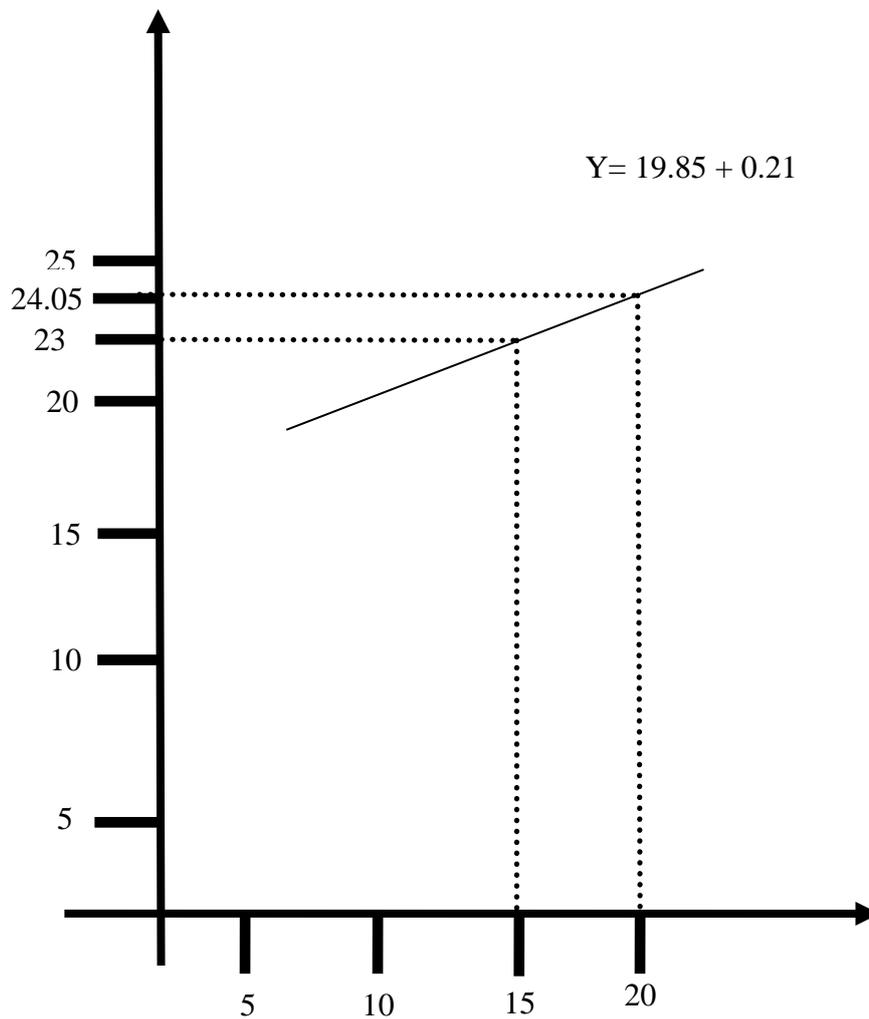
Variabel (X) terendah

$$y = 19.85 + 0.21 (15)$$

$$y = 19.85 + 3.15$$

$$y = 23$$

**Gambar 4.1**  
**GRAFIK GARIS REGRESI LINIER SEDERHANA**



Setelah harga a diketahui yaitu 19.85 dan  $b = 0.21$  dengan demikian berdasarkan gambar diatas tingkat pengaruh pelatihan dan keterampilan terhadap harga skill dan soft skill di UPT pelayanan Sosial Tanjung Morawa adalah  $Y =$

$19.85 + 0.21 (x)$ . dari grafik diatas regresi linier diatas, menunjukkan bahwa kenaikan variabel (X) dari 15 ke 20 akan memberikan pengaruh pada variabel (Y) dengan peningkatan dari 23 ke 24.5.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan mulai dari Bab I sampai dengan Bab V dalam penelitian ini. Banyak hal yang ditemukan oleh peneliti baik berupa masalah-masalah teoritis yang berkaitan dengan judul yang diteliti maupun dari kesimpulan hasil pengolahan data di UPT Pelayanan Sosial Anak Remaja di Tanjung Morawa adalah sebagai berikut :

#### **A. Kesimpulan**

1. Dapat disimpulkan bahwa dari seluruh responden yang menyatakan pelatihan dan keterampilan yang tinggi sebanyak 20 orang atau 57%, yang menyatakan dalam pelatihan dan keterampilan rendah sebanyak 15 orang atau 43%. Dengan demikian dapat diketahui bahwa pelatihan dan keterampilan berada dalam kategori tinggi yaitu 57%. Artinya 57% responden sudah memahami apa yang dimaksud dengan pelatihan dan keterampilan..
2. Dapat disimpulkan bahwa dari seluruh responden yang menyatakan pelatihan dan keterampilan sebanyak 15 orang atau 43%, yang menyatakan dalam kategori tinggi, sebanyak 17 orang atau 48% yang menyatakan sedang dan yang menyatakan rendah sebanyak 3 orang atau 9%. Dengan demikian dapat diketahui bahwa pelatihan dan keterampilan berada dalam kategori sedang yaitu 48%. Artinya 48% responden sudah memahami apa yang dimaksud dengan pelayanan.

3. Dengan demikian dapat diketahui dapat diketahui  $t$  hitung lebih kecil dari  $t$  tabel  $2.58 > 1.697$  dari data diatas diperoleh data yang signifikan antara kedua variable.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil analisa yang telah dikemukakan, disini penulis memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Dalam memberikan pengawasan internal hendaknya pimpinan benar-benar memakluminya dengan baik dengan kebutuhan dan keinginan dari pegawai, sehingga melahirkan pegawai yang berwawasan luas melalui sikap mental dan semangat pengabdian yang tinggi
2. Kantor UPT Pelayanan Sosial Anak Remaja Tanjung Morawa dalam memberikan pengawasan internal pegawainya, agar lebih efektif sehingga pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh pegawai berorientasi pada kualitas.
3. Untuk dapat meningkatkan pelatihan dan keterampilan pegawai di kantor UPT Pelayanan Sosial Anak Remaja Tanjung Morawa hendaknya dilakukan suatu pengawasan internal yang lebih terhadap pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Sehingga dalam keseharian pegawai tidak terlalu santai dan tidak mencampur adukkan masalah pribadi dengan masalah kantor yang dapat menyebabkan kurangnya pelatihan dan keterampilan. Pengawasan internal dapat dilakukan pimpinan secara langsung pada saat berlangsungnya pekerjaan tersebut sehingga dapat mengetahui langsung kendala-

kendala apa saja yang ada dalam kantornya, dan dapat memberikan pengaruh dan pembinaan terhadap pegawai.

4. Pimpinan dalam menjalankan fungsi sebagai mitra terhadap pegawainya. Namun tidak menghilangkan ketegasan dan obyektivitas sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2004: *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta.
- Danang Sunyoto.2012. *Sumber Daya Manusia*, Jakarta, CAPS
- Edy Sutrisno. 2013. *Gaya kepemimpinan*. Jakarta : Kencana
- Hasibuan, Malayu. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indah Puji Hartatik. 2014. *Buku Praktis Mengembangkan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta, Laksana
- Irham Fahmi. 2013. *Perilaku Organisasi Teori Dan Aplikasi*, Bandung, Alfabeta
- Ismail Nawawi. 2013. *Gaya kepemimpinan Kepemimpinan Dan Pelatihan dan keterampilan*, Jakarta, Prenamedia.
- Mangkunegara. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Maslan Banni. 2012. *Pengaruh kepemimpinan dan Pengawasan terhadap pelatihan dan keterampilan pegawai PT. PLN (Persero)*. Semarang
- M. Yani. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Mitra Kencana
- Oemar Hamalik. 2001. *Pengembangan Sumber Daya Manusia, Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan, Pendekatan Terpadu*. Cetakan Kedua. PT. Bumi Aksara. Jakarta
- Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial
- Siagian, P. Sondang. 2005. *Fungsi-fungsi Manajemen*. Jakarta. Penerbit Bumi Aksara.
- Singarimbun Masri, Effendi Sofian, 2007: *Metodologi Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial
- Veithzal Rivai. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Cetakan Pertama. PT. Raja Grafindo. Jakarta.

Yoga Arsyenda 2013 Pengaruh pengawasan kerja dan disiplin kerja terhadap pelatihan dan keterampilan pegawai BAPPEDA Kota Malang.