Journal of Government Insight
Volume 2, Nomor 1/ ISSN 2789-7418 (Online)
Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Muhammadiyah Sinjai. *doi: 10.47030/jgi.v1i1.53*

Pengaruh Tingkat Pendidikan Aparat Kecamatan Dengan Kinerja Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone

Muhlis Hajar Adiputra[1], Suardi Mukhlis[3]
[1,2] *Universitas Muhammadiyah Sinjai*
E-mail : muhlis.h.adiputra@gmail.com[1] , suardimukhlisjie@gmail.com[2],

Abstrak

Tulisan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat pendidikan aparat kecamatan dengan kinerja pelayanan pada kantor Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan survey yang merupakan penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kesioner sebagai alat pengukuran data. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner (angket) dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100. Hasil penelitian (1) Tingkat pendidikan aparat kecamatan dengan kinerja pelayanan pada kantor Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone saling berpengaruh atau berpengaruh baik (2) Beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat pendidikan aparat kecamatan dengan kinerja pelayanan pada kantor Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone salah satunya yaitu faktor pendidikan sampai SMA dan S1.

Kata Kunci: *Pendidikan; Kinerja; Pelayanan*

Abstract

This paper aims to find out how the level of education of sub-district officials with service performance at the Kajuara District office, Bone Regency. The type of research used is quantitative research with a survey approach, which is research that takes a sample from one population and uses questionnaires as a data measurement tool. Data collection techniques through questionnaires (questionnaire) and documentation. This study used a sample of 100. The results of the study (1) The level of education of sub-district officials with service performance at the Kajuara District office, Bone Regency, influenced each other or had a good influence (2) Several factors influenced the education level of sub-district officials with service performance at the K ajuara District office. Bone is one of the factors of education up to high school and undergraduate.

Keywords: *Education; Performance; Services*

PENDAHULUAN

Keberhasilan suatu organisasi ditentukan oleh sejauh mana tujuan organisasi yang telah direncanakan dapat dicapai baik organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta. Untuk mencapai tujuan tersebut keterlibatan berbagai unsur dalam organisasi sangat penting diantaranya unsur sumber daya manusia (SDM). Organisasi dituntut untuk dapat mengelola sumber daya manusia. Karena walaupun suatu organisasi didukung oleh sarana dan prasarana yang baik namun jika tidak didukung oleh sumber dayamanusia yang kompeten maka kegiatan dalam sebuah organisasi tidak akan berjala dengan baik.

Sumber daya manusia merupakan penentu keberhasilan dalam sebuah organisasi. Organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang mampu bekerja lebih baik dan lebih cepat sehingga diperlukan sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang tinggi.

Sedangkan kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan dalam sebuah organisasi. Kinerja pegawai mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi. Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kemajuan organisasi. Semakin tinggi atau semakin baik kinerja pegawai maka tujuan organisasi semakin mudah dicapai, begitu pula sebaliknya yang terjadi apabila kinerja pegawai rendah atau tidak baik maka kegiatan yang telah direncanakan tidak dapat berjalan dengan baik dan organisasi sulit untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Selanjutnya kinerja pegawai dapat diukur dari indikator kinerja yang merupakan tolok ukur dalam pencapaian kerja seseorang. Dengan adanya pengukuran kinerja pegawai, organisasi dapat mengetahui sejauh mana tingkat kinerja pegawai sehingga organisasi dapat memberikan umpan balik terhadap hasil pengukuran kinerja, mendorong perbaikan kinerja, dan pengambilan keputusan sehingga organisasi memiliki sumber daya yang berkualitas dan berdaya saing tinggi.

Adapun salah satu diantara faktor-faktor pendukung keberhasilan kinerja adalah pengetahuan dan motivasi, sedangkan pengetahuan sendiri merupakan buah dari proses pendidikan, baik itu pendidikan formal, pendidikan non formal dan pendidikan informal. Maka tingkat pendidikan menjadi salah satu faktor pendukung dari keberhasilan suatu organisasi.

Dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan aparat kecamatan kajuara bersikap disiplin dan patuh terhadap kode etik pelayanan namun dalam penerapan belum optimal. masih terdapat aparat pelayanan yang kurang respontif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu terdapat bjga permasalahan yang menyangkut pemberian pelayanan yang terjadi pada instansi tersebut diantara yang kurangnya kejelasan mengenai kepastian jangka waktu penyelesaian dokumen tertentu.

Tingkat pendidikan aparat kecamatan kajuara di duga ada pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan di kantor kecamatan kajuara, dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik membahas lebih dalam mengenai "Pengaruh Tingkat Pendidikan Aparat Kecamatan Dengan Kinerja Pelayanan Pada kantor Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone".

LITERATURE REVIEW

Pendidikan

Pendidikan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional adalah suatu usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik dapat secara aktif mengembangkan potensi diri sehingga dapat memiliki suatu kekuatan spiritual keagaaman, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak yang mulia serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat dan negara. Kemudian (Arrowood, 1950; Rohstock, 2011) mengemukakan bahwa Pendidikan adalah proses dalam mana potensi-potensi, kemampuan-kemampuan kapasitas-kapasitas manusia yang mudah dipengaruhi oleh kebiasaan-kebiasaan, disempurnakan dengan kebiasaan-kebiasaan yang baik, dengan alat (media) yang disusun sedemikian rupa,

dan digunakan oleh manusia untuk menolong orang lain atau dirinya sendiri dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.

Tujuan pendidikan merupakan sesuatu yang ingin dicapai oleh kegiatan pendidikan. Adalah suatu logis bahwa pendidikan itu harus dimulai dengan tujuan, yang diasumsikan sebagai nilai (Aswasulasikin, Kuswanto, 2019). Karena tanpa sadar tujuan, maka dalam praktek pendidikan tidak ada artinya. (Arras et al., 2017; Paterson, 2009) menguraikan tujuan pendidikan meliputi (a). Tujuan umum pendidikan nasional yaitu untuk membentuk manusia pancasila. (b). Tujuan institusional yaitu tujuan yang menjadi tugas dari lembaga pendidikan tertentu untuk mencapainya, (c). Tujuan kurikuler yaitu tujuan bidang studi atau mata pelajaran. (d). Tujuan instruksional yaitu tujuan materi kurikulum yang berupa bidang studi terdiri dari pokok bahasan dan sub pokok bahasan.

Sementara bentuk-bentuk pendidikan meliputi *pertama* Pendidikan formal adalah pendidikan sekolah yang teratur, sitematis, mempunyai jenjang dan yang dibagi dalam waktu-waktu tertentu yang berlansung dari taman kanak-kanak sampai perguruan tinggi. *Kedua*Pendidikan non formal semua bentuk pendidikan yang diselenggarakan dengan sengaja, tertib, teratur dan berencana di luar kegiatan persekolahan. Dalam hal ini tenaga pengajar, fasilitas, cara penyampaian dan waktu yang dipakai, serta komponen-komponen lain disesuaikan dengan keadaan peserta didik agar mendapatkan hasil yang memuaskan dan *Ketiga* Pendidikan informal adalah proses yang diperoleh seseorang dari pengalaman sehari-hari dengan sadar atau tidak sadar dan pada umumnya tidak teratur dan tidak sistematis, sejak seseorang lahir sampai mati, seperti di dalam keluarga, tetangga, pekerjaan, hiburan atau di dalam pergaulan sehari-hari (Sutirna, 2013; Sudiapermana & 2009).

Selanjutnya tingkatan pendidikan Menurut (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003) tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 14 bahwa indikator tingkat pendidikan terdiri dari jenjang pendidikan dan kesesuaian jurusan. Jenjang pendidikan adalah tahapan pendidikan yang ditetapkan berdasarkan tingkat perkembangan peserta didik, tujuan yang akan dicapai dan kemampuan yang dikembangkan, meliputi pendidikan Dasar, pendidikan menengah dan pendidikan tinggi (Hakim, 2016; Khunaifi & Matlani, 2019).

Kinerja

*Performance/*Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi (Nursam, 2017). Dimensi kinerja meiliputi *output* yaitu melihat apa yang dihasilkan, selnjutnya adalah proses artinya prosedur-prosedur yang telah ditempuh dinilai seseorang atau kelompok dalam melaksanakan tugasnya, kemudian konstektual yaitu penilaian kerja yang dilihat dari kemampuannya (Erlianti & Fajrin, 2021).

Sehingga di dalam menilai kinerja ada sejumlah faktor-faktor yang berpengaru antara lain Struktur organisasi sebagai hubungan internal yang berkaitan dengan fungsi yang menjelaskan aktivitas organisasi, Kebijakan pengelolaan, berupa visi dan misi organisasi, Sumber daya manusia, yang berkaitan dengan kualitas karyawan untuk bekerja dan berkarya secara optimal, Sistem informasi manajemen, yang berhubungan dengan pengelolaan *database* untuk dipergunakan dalam

mempertinggi kinerja organisasi, Sarana dan prasarana yang dimiliki, yang berhubungan dengan penggunaan teknologi bagi penyelenggaraan organisasi pada setiap aktivitas organisasi. (Suwarto, 2020a, 2020b; Zati et al., 2020).

Kompetensi individu artinya adanya kemampuan dan keterampilan melakukan kerja yang mana kemampuan dan keterampilan seseorang dipengaruhi oleh kebugaran fisik, pendidikan, akumulasi pelatihan dan pengalaman kerja, kemudian Dukungan Organisasi dimana setiap orang tergantung pada dukungan organisasi dalam bentuk pengorganisasian penyediaan sarana dan prasarana kerja, pemilihan teknologi dan pengamanan lingkungan kerja termasuk kondisi dan syarat kerja, selanjutnya Dukungan manajemen dimana kinerja suatu organisasi atau individu sangat tergantung pada kemampuan manajerial para manajemen atau pimpinan, baik dengan cara membangun sistem kerja dan hubungan industrial yang aman dan harmonis, maupun dengan mengembangkan kompetensi pekerjaan dan memberikan motivasi dan memobilisasi seluruh karyawan agar bekerja secara optimal merupakan bagian faktor yang berpengaruh terhadap kinerja (Rohstock, 2011)

Pelayanan Publik

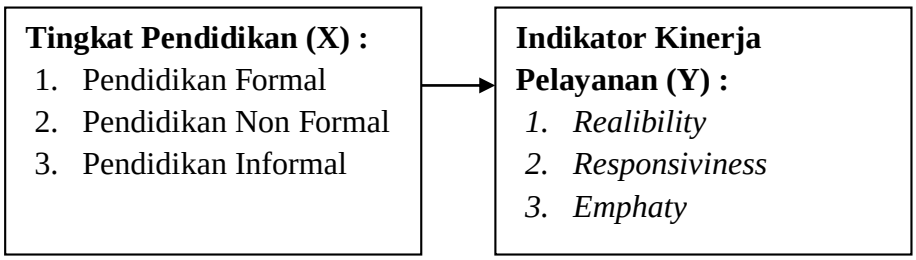
Substansi pelayanan publik adalah bagaimana kesadaran pemerintah yag berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing, menciptakan suasana yang menunjang kegiatan masyarakat atau dengan kata lain *Reinventing Goverment* artinya pemerintah sebagai pengendali (*steering*) dan masyarakat sebagai pelaksana (*rowing*) artinya kegiatan pemerintah dan kegiatan masyarakat harus saling mengisi, menunjang dan melengkapi dalam satu langkah menuju tercapainya tujuan pembangunan nasional (Lia Muliawaty, 2020; Taufiqurokhman & Satispi, 2018).

Dewanti, (2014), mengemukakan bahwa ada tiga bentuk pelayanan publik yaitu layanan dengan lisan, tulisan sikap atau perbuatan Kemudian secara nomatif (Dirkareshza et al., 2021) menguraikan asas-asar penyelenggaran pelayanan publik dengan merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 4, bahwa pelayanan publik wajib berasakan pada kepentingan umum, kepastian hukum, Kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompokrentan, ketepatan waktu, Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya hak dan kewajiban, pengaturan setiap bentuk pelayanan umum haras disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut haras dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum dan apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan terlalu komplek maka yang bersangkutan berkewajiban memberikan peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Erlianti, 2019). Ini releval dengan pandangan (Nurmandi et al., 2021) bahwa keberhasilan suatu pelayanan berdasarkan pada rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan memperbandingkan bagaimana

pandanganantara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan.

Kerangka Pikir.



Uraian Indikator Tingkat Pendidikan sebagai berikut :

1. Tingkat Pendidikan: Untuk mengetahui bagaimana tingkat pendidikan dalam pendidikan formal para aparatur di kantor Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone meliputi pendidikan formal, pendidikan non formal dan pendidikan informal dalam pengaruhnya dengan kinerja pelayanan.
2. Pendidikan Formal: Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Pendidikan Formal (SD, SMP, SMA, Perguruan Tinggi) para aparatur di kantor Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone dalam mempengaruhi kinerja pelayanan pada masyarakat.
3. Pendidikan Non Formal: Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Pendidikan Non Formal sepeti pelatihan, seminar dan workshop para aparatur di kantor Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone dalam mempengaruhi kinerja pelayanan pada masyarakat.
4. Pendidikan Informal: Untuk mengetahui bagaimana pengaruhpendidikan pada tahap Pendidikan Informal para aparatur di kantor dalam mempengaruhi kinerja pelayanan pada masyarakat.
5. Indikator Kinerja Pelayanan: Untuk mengetahui sejauh mana tingkat pendidikan aparatur Kantor Kecamatan Kajuara Kabupaten Bonedalam pengaruhnya dengan kinerja pelayanannya ditinjau dari indikator *Realibility, Responsiviness* dan *Emphaty*.
6. *Realibility:* Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh tingkat pendidikan aparatur di kantor Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone terhadap indikator *Realibility*.
7. *Responsivess:* Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh tingkat pendidikan aparatur di kantor Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone terhadap indikator *Responsivess*.
8. *Emphaty:* Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh tingkat pendidikan aparatur di kantor Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone terhadap indikator *Emphaty.*

Hipotesis

Berdasarkan permasalahan yang diangkat, maka hipotesis dari permasalahan tersebut adalah sebagai berikut:

HO : Tingkat Pendidikan Aparat Kecamatan Tidak Berpengaruh Dengan Kinerja Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone.

H1 : Tingkat Pendidikan Aparat Kecamatan Berpengaruh Dengan Kinerja Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone.

METODOLOGI

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitaif, metode kuantitaif digunakan dalam rangka menguji hubungan antar variabel dengan menggunakan metode ssurvei statistik (Shimizu & Bollen, 2014; Yuan et al., 2016), Pengumpulan data melalui metode survei dan dokumentasi. Populasi secara keseluruhan dari subjek penelitian ini dibatasi yakni Masyarakat Kecamatan Kajuara. Berdasarkan pengertian diatas, maka yang jadi populasi penelitian ini adalah 36.634 orang (BPS Kabupaten Bone). Kemudian sampel dalam penelitian ini adalah seluruh Masyarakat Kecamatan Kajuara Yang Pernah Mendapatkan Pelayanan di Kantor Kecamatan Kajuara, sebanyak 100 orang. Selanjutnya dari total sampel tersebut di ukur dengan menggunakan rumus slovin

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat Pendidikan

A. Pendidikan Formal

1. Aparat Kantor Kecamatan Kajuara Berpendidikan Tinggi

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Hasil Penelitian Untuk Variable X P1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Sangat Setuju	97	97.0	97.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil pengelolaan data pada tabel di atas menunjukkan 97 responden (97%) yang menyatakan sangat setuju bahwa Aparat Kantor Kecamatan Kajuara berpendidikan dan 3 responden (3%) yang menyatakan setuju bahwa aparat kantor kecamatan kajuara berpendidikan tinggi. Jadi, dapat disimpulkan bahwa Aparat Kantor Kecamatan Kajuara berpendidikan tinggi.

2. Aparat Kantor Kecamatan Kajuara Perlu Melanjutkan Pendidikan Untuk Meningkatkan Kinerja

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Hasil Penelitian Untuk P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	12	12.0	12.0	12.0
	Setuju	36	36.0	36.0	48.0
	Sangat Setuju	52	52.0	52.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil pengelolaan data pada tabel di atas menunjukkan 12 responden (12%) yang menyatakan Netral bahwa aparat Kantor Kecamatan Kajuara Perlu Melanjutkan Pendidikan Untuk Meningkatkan Kinerja, 36 responden (36%) setuju bahwa aparat Kantor Kecamatan Kajuara Perlu Melanjutkan Pendidikan Untuk Meningkatkan Kinerja, 52 responden (52%) sangat setuju bahwa aparat Kantor Kecamatan Kajuara Perlu Melanjutkan Pendidikan Untuk Meningkatkan Kinerja.

3. *Background* Pendidikan Aparat Kecamatan Kajuara Sesuai Dengan Jabatan Yang Dipegangnya

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Hasil Penelitian Untuk Variable X P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	12	12.0	12.0	12.0
	Setuju	32	32.0	32.0	44.0
	Sangat Setuju	56	56.0	56.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil pengelolaan data pada tabel di atas menunjukkan 12 responden (12%) yang menyatakan Netral bahwa *Background* Pendidikan Pegawai Kecamatan Kajuara Sesuai Dengan Jabatan Yang Dipegangnya, 32 responden (32%) setuju bahwa *Background* Pendidikan bahwa Pegawai Kecamatan Kajuara Sesuai Dengan Jabatan Yang Dipegangnya, 56 responden (56%) sangat setuju bahwa *Background* Pendidikan Pegawai Kecamatan Kajuara Sesuai Dengan Jabatan Yang Dipegangnya.

B. Pendidikan Non Formal

1. Aparat Kantor Kecamatan Kajuara Perlu Diberikan Pendidikan Pengembangan Kinerja

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Hasil Penelitian Untuk Variable X P4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Netral	12	12.0	12.0	12.0
Setuju	32	32.0	32.0	44.0
Sangat Setuju	56	56.0	56.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil pengelolaan data pada tabel di atas menunjukkan 12 responden (12%) yang menyatakan Netral bahwa Pegawai Kantor Kecamatan Kajuara Perlu Diberikan Pendidikan Pengembangan Kinerja, 32 responden

(32%) setuju, bahwa Pegawai Kantor Kecamatan Kajuara Perlu Diberikan Pendidikan Pengembangan Kinerja, 56 responden (56%) sangat setuju bahwa Pegawai Kantor Kecamatan Kajuara Perlu Diberikan Pendidikan Pengembangan Kinerja.

Data diatas menunjukkan total 100% kumulatif, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua aparat atau para pekerja yang ada di Kantor Kecamatan Kajuara perlu diberikan suatu pendidikan tambahan dalam rangka pengembangan kinerja para aparat.

2. Pelatihan Adalah Untuk Menambah Keahlian Aparat Kantor Kecamatan Kajuara

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Hasil Penelitian Untuk Variable X P5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Netral	20	20.0	20.0	20.0
Setuju	24	24.0	24.0	44.0
Sangat Setuju	56	56.0	56.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil pengelolaan data pada tabel di atas menunjukkan 20 responden (20%) yang menyatakan Netral bahwa Pelatihan Adalah Untuk Menambah Keahlian Pegawai Kantor Kecamatan Kajuara, 24 responden (24%) setuju bahwa, 56 responden (56%) sangat setuju bahwa Pelatihan Adalah Untuk Menambah Keahlian Pegawai Kantor Kecamatan Kajuara.

Data diatas menunjukkan total 100% kumulatif, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelatihan-pelatihan memang sangat perlu dilaksanakan dalam suatu kantor untuk menambah wawasan para pekerja terkhusus di Kantor Kecamatan Kajuara.

3. Pelatihan IPTEK Untuk Meningkatkan Kinerja Aparat Kantor Kecamatan Kajuara

Perkembangan teknologi saat ini sangatlah cepat, hampir setiap hari selalu ada pengembangan teknologi yang mampu memudahkan pekerjaan manusia. Dengan alasan ini, pelatihan bagi karyawan atau aparat kantor yang berbasis teknologi sangatlah penting. Pentingnya pelatihan teknologi untuk karyawan dapat dilihat dari sisi karyawan yaitu untuk membuat karyawan atau aparat kantor lebih bernilai dan lebih berkualitas.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Hasil Penelitian Untuk Variable X P6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	4	4.0	4.0	4.0
Netral	44	44.0	44.0	48.0
Setuju	40	40.0	40.0	88.0
Sangat Setuju	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil pengelolaan data pada tabel di atas menunjukkan 4 responden (4%) yang menyatakan tidak setuju bahwa Pelatihan IPTEK Untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Kajuara, 44 responden (44%) Netral bahwa Pelatihan IPTEK Untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Kajuara, 40 responden (40%) setuju bahwa Pelatihan IPTEK Untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Kajuara, 12 responden (12%) setuju bahwa Pelatihan IPTEK Untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Kajuara.

Data diatas menunjukkan bahwa 100% kumulutif yang berrati bahwa pelatihan IPTEK memang sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan kinerja aparat ang ada di Kantor Kecamatan Kajuara.

C. Pendidikan Informal

1. Aparat Kantor Kecamatan Kajuara Memiliki Pengalaman Kerja Yang Baik.

Apabila sesorang karyawan ataupun seorang aparat kantor memiliki pengalaman kerja yang baik, maka hal itu akan sangat berpengaruh besar terhadap kinerja yang dihasilkan oleh para aparat serta akan berpengaruh positif terhadap perkembangan kantor dimasa mendatang.

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Hasil Penelitian Untuk Variable X P7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	8	8.0	8.0	8.0
Netral	24	24.0	24.0	32.0
Setuju	44	44.0	44.0	76.0
Sangat Setuju	24	24.0	24.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil pengelolaan data pada tabel di atas menunjukkan 8 responden (8%) yang menyatakan tidak setuju bahwa Pegawai Kantor Kecamatan Kajuara Memiliki Pengalaman Kerja Yang Baik, 24 responden (24%) Netral bahwa Pegawai Kantor Kecamatan Kajuara Memiliki Pengalaman Kerja Yang Baik, 44 responden (44%) setuju bahwa Pegawai Kantor Kecamatan

Kajuara Memiliki Pengalaman Kerja Yang Baik, 24 responden (24%) setuju bahwa Pegawai Kantor Kecamatan Kajuara Memiliki Pengalaman Kerja Yang Baik.

Data diatas menunjukkan bahwa distirbusi frekuensi hasil penelitian tentang pengalaman kerja yang dimiliki para aparat Kantor Kecamatan Kajuara berdistribusi normal atau dapat dikatakan baik.

2. Aparat Kantor Kecamatan Kajuara Perlu Meningkatkan Pengetahuan-Pengetahuan Melalui Pembelajaran di Media Online

Pembahasan mengenai pembelajaran di media online merupakan strategi sekaligus sebagai solusi bagi suatu kantor maupun individu untuk beradaptasi dan mengambil tindakan yang efektif untuk menciptakan keunggulan daya saing. Tujuan utama sistem pembelajaran melalui media online adalah meningkatkan kompetensi pegawai dalam suatu kantor sebagai bagian dari pengelolaan sumber daya manusia itu sendiri.

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Hasil Penelitian Untuk Variable X P8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	4	4.0	4.0	4.0
Netral	28	28.0	28.0	32.0
Setuju	28	28.0	28.0	60.0
Sangat Setuju	40	40.0	40.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil pengelolaan data pada tabel di atas menunjukkan 4 responden (4%) yang menyatakan tidak setuju bahwa Pegawai Kantor Kecamatan Kajuara Perlu Meningkatkan Pengetahuan Pengetahuan Melalui Pembelajaran di Media Online, 28 responden (28%) Netral bahwa Pegawai Kantor Kecamatan Kajuara Perlu Meningkatkan Pengetahuan Pengetahuan Melalui Pembelajaran di Media Online, 28 responden (28%) setuju bahwa Pegawai Kantor Kecamatan Kajuara Perlu Meningkatkan Pengetahuan Pengetahuan Melalui Pembelajaran di Media Online, 40 responden (40%) setuju Pegawai Kantor Kecamatan Kajuara Perlu Meningkatkan Pengetahuan Pengetahuan Melalui Pembelajaran di Media Online.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa distirbusi frekuensi hasil penelitian tentang pembelajaran melalui media online memiliki angka kumulatif 100% atau semua pegawai Kantor Kecamatan Kajuara perlu meningkatkan pengetahuan dengan cara pembelajaran yang dilakukan melalui media online.

Kinerja Pelayanan

A. Realibility

1. Aparat Kantor Kecamatan Kajuara Miliki Standar Pelayanan Yang Jelas

Pembahasan mengenai standar pelayanan suau kantor maupun perusahaan diharuskan memiliki pelayanan yang jelas dan bisa dimengerti oleh semua tamu kantor.

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Hasil Penelitian Untuk Variable Y P9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	4	4.0	4.0	4.0
Netral	28	28.0	28.0	32.0
Setuju	52	52.0	52.0	84.0
Sangat Setuju	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil pengelolaan data pada tabel di atas menunjukkan 4 responden (4%) yang menyatakan tidak setuju bahwa Pegawai Kantor Kecamatan Kajuara Miliki Standar Pelayanan Yang Jelas, 28 responden (28%) Netral bahwa Pegawai Kantor Kecamatan Kajuara Miliki Standar Pelayanan Yang Jelas, 52 responden (52%) setuju bahwa Pegawai Kantor Kecamatan Kajuara Miliki Standar Pelayanan Yang Jelas, 16 responden (16%) sangat setuju Pegawai Kantor Kecamatan Kajuara Miliki Standar Pelayanan Yang Jelas.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa distirbusi frekuensi hasil penelitian tentang standar pelayanan kantor kecamatan kajuara harus memiliki pelayanan yang jelas memiliki angka kumulatif 100% atau berdistribusi baik.

2. Aparat Kantor Kecamatan Kajuara Melakukan Pelayanan Sesuai Prosedur Yang Ada

Pembahasan mengenai pelayanan harus sesuai dengan prosedur yang ada atau biasa disingkat dengan SOP yang merupakan sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan tersebut. SOP hadir dalam bentuk dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk membantu menyelesaikan pekerjaan. Selain itu, untuk memperoleh hasil kerja efektif dari pekerja dengan biaya serendah-rendahnya.

Setiap kantor maupun perusahaan bagaimanapun bentuk dan apapun jenisnya memerlukan panduan untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap elemen perusahaan atau kantor.

Tabel 10 Distribusi Frekuensi Hasil Penelitian untuk Variabel Y P10

Valid	**Frequensi**	**Percent**	**Valid Percent**	**Cumulative Percent**
Netral	16	16.0	16.0	16.0
Setuju	40	40.0	40.0	56.0
Sangat Setuju	44	44.0	44.0	100.0
Total	**100**	**100.0**	**100.0**	

Berdasarkan hasil pengelolaan data pada tabel di atas menunjukkan 16 responden (16%) yang menyatakan Netral bahwa Pegawai Kantor Kecamatan Kajuara Melakukan Pelayanan Sesuai Prosedur Yang Ada, 40 responden (40%) setuju bahwa Pegawai Kantor Kecamatan Kajuara Melakukan Pelayanan Sesuai Prosedur Yang Ada, 44 responden (44%) sangat setuju Pegawai Kantor Kecamatan Kajuara Melakukan Pelayanan Sesuai Prosedur Yang Ada.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa distirbusi frekuensi hasil penelitian tentang pelayanan kantor kecamatan kajuara sesuai degan prosedur yang ada memiliki angka kumulatif 100% atau berdistribusi baik.

3. Aparat Kantor Kecamatan Kajuara Jarang Membuat Kesalahan Dalam Bekerja

Membahas mengenai kesalahan yang dilakukan para pegawai atau aparat kantor ketika melaksanakan suatu pekerjaan merupakan hal serius yang perlu diperhatikan.

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Hasil Penelitian Untuk Variable Y P11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Netral	16	16.0	16.0	16.0
Setuju	28	28.0	28.0	44.0
Sangat Setuju	56	56.0	56.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil pengelolaan data pada tabel di atas menunjukkan 16 responden (16%) yang menyatakan Netral bahwa Pegawai Kantor Kecamatan Kajuara Jarang Membuat Kesalahan Dalam Bekerja, 28 responden (28%) setuju bahwa Pegawai Kantor Kecamatan Kajuara Jarang Membuat Kesalahan Dalam Bekerja, 56 responden (56%) sangat setuju bahwa Pegawai Kantor Kecamatan Kajuara Jarang Membuat Kesalahan Dalam Bekerja.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa distirbusi frekuensi hasil penelitian tentang kesalahan yang sering dilakukan para pegawai atau aparat saat melakukan pekerjaan seringkali harus diperhatikan dan menurut hasil penelitian diatas memiliki angka kumulatif 100% dan berdistribusi baik.

4. Aparat Kantor Kecamatan Kajuara Memiliki Kompetensi Yang Memadai Sesuai Jabatannya

Pembahasan mengenai kompetensi yang dimiliki para aparat Kantor Kecamatan Kajuara pada dasarnya telah melakukan berbagai upaya agar menghasilkan pelayanan yang lebih cepat, tepat, manusiawi, tidak diskriminatif, dan transparan selain itu pemerintah juga menyusun rancangan undang-undang tentang pelayanan publik yang isinya memuat standar pelayanan minimum.

Tabel 12. Distribusi Frekuensi Hasil Penelitian Untuk Variable Y P12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Netral	12	12.0	12.0	12.0
Setuju	44	44.0	44.0	56.0
Sangat Setuju	44	44.0	44.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil pengelolaan data pada tabel di atas menunjukkan 12 responden (12%) yang menyatakan Netral bahwa Pegawai Kantor Kecamatan Kajuara Memiliki Kompetensi Yang Memadai Sesuai Jabatanny, 44 responden (44%) setuju bahwa Pegawai Kantor Kecamatan Kajuara Memiliki Kompetensi Yang Memadai Sesuai Jabatannya, 52 responden (52%) sangat setuju bahwa. Pegawai Kantor Kecamatan Kajuara Memiliki Kompetensi Yang Memadai Sesuai Jabatannya.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa distirbusi frekuensi hasil penelitian tentang kompetensi atau kualitas pelayanan yang dimiliki aparat berdistribusi normal atau baik.

B. Responsiviness

1. Aparat Kantor Kecamatan Kajuara Merespon Setiap Masyarakat Yang Ingin Mendapatkan Pelayanan

Pembahasan mengenai kualitas pelayanan yang diperoleh masyarakat sangat menetukan keberhasilan pencapaian kinerja aparat pemerintah Kantor Kecamatan Kajuara. Kinerja yang efektif terjadi apabila tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Tabel 13. Distribusi Frekuensi Hasil Penelitian Untuk Variable Y P13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Netral	16	16.0	16.0	16.0
Setuju	40	40.0	40.0	56.0
Sangat Setuju	44	44.0	44.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil pengelolaan data pada tabel di atas menunjukkan 16 responden (16%) yang menyatakan Netral bahwa Pegawai Kantor Kecamatan Kajuara Merespon Setiap Masyarakat Yang Ingin Mendapatkan Pelayanan, 40 responden (40%) setuju bahwa Pegawai Kantor Kecamatan Kajuara Merespon Setiap Masyarakat Yang Ingin Mendapatkan Pelayanan, 44 responden (44%) sangat setuju bahwa Pegawai Kantor Kecamatan Kajuara Merespon Setiap MasyarakatYang Ingin Mendapatkan Pelayanan.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa distirbusi frekuensi hasil penelitian tentang pelayanan kepada masyarakat berdistribusi normal atau baik.

2. Aparat Kantor Kecamatan Kajuara Melakukan Pelayanan Dengan Cepat dan Tepat

Pembahasan mengenai kualitas pelayanan yang cepat dan tepat tentang adanya tata cara pelayanan yang jelas dan terbuka, maka masyarakat dalam pengurusan kepentingan dapat dengan mudah mengetahui prosedur ataupun tata cara pelayanan yang harus dilalui. Sehingga pelayanan itu sendiri akan dapat memuaskan masyarakat

Tabel 14. Distribusi Frekuensi Hasil Penelitian Untuk Variable Y P14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	16	16.0	16.0	16.0
	Setuju	36	36.0	36.0	52.0
	Sangat Setuju	48	48.0	48.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil pengelolaan data pada tabel di atas menunjukkan 16 responden (16%) yang menyatakan Netral bahwa Pegawai Kantor Kecamatan Kajuara Melakukan Pelayanan Dengan Cepat dan Tepat, 36 responden (36%) setuju bahwa Pegawai Kantor Kecamatan Kajuara Melakukan Pelayanan Dengan Cepat dan Tepat, 48 responden (48%) sangat setuju bahwa Pegawai Kantor Kecamatan Kajuara Melakukan Pelayanan Dengan Cepat dan Tepat.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa distirbusi frekuensi hasil penelitian tentang pelayanan kepada masyarakat dengan cepat dan tepat berdistribusi normal atau baik.

C. *Emphaty*

1. Aparat Kantor Kecamatan Kajuara Mendahulukan Kepentingan Masyarakat

Pembahasan mengenai kepentingan masyarakat yang perlu didahulukan sangat berpengaruh besar mengenai citra masyarakat pada Kantor Kecamatan Kajuara.

Tabel 15. Distribusi Frekuensi Hasil Penelitian Untuk Variable Y P15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	12	12.0	12.0	12.0
	Setuju	44	44.0	44.0	56.0
	Sangat Setuju	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil pengelolaan data pada tabel di atas menunjukkan 12 responden (12%) yang menyatakan Netral bahwa Pegawai Kantor Kecamatan Kajuara Mendahulukan Kepentingan Masyarakat, 44 responden (44%) setuju bahwa Pegawai Kantor Kecamatan Kajuara Mendahulukan Kepentingan Masyarakat, 44 responden (44%) sangat setuju bahwa Pegawai Kantor Kecamatan Kajuara Mendahulukan Kepentingan Masyarakat.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa distirbusi frekuensi hasil penelitian tentang pelayanan kepada masyarakat harus didahulukan berdistribusi normal atau baik.

2. Aparat Kantor Kecamatan Kajuara Melayani Dengan Tidak Deskriminatif

Pembahasan mengenai deskriminatif itu sangat penting diperhatikan oleh kepala kantor krpada bawahannya, karena apabila ada aparat kantor yang bersikat deskriminatif saat melakukan pelayanan kepada masyarakat hal itu akan merusak citra Kantor khususnya di Kecamatan Kajuara.

Tabel 17. Distribusi Frekuensi Hasil Penelitian Untuk Variable Y P16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	8	8.0	8.0	8.0
Netral	20	20.0	20.0	28.0
Setuju	28	28.0	28.0	56.0
Sangat Setuju	44	44.0	44.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil pengelolaan data pada tabel di atas menunjukkan 8 responden (8%) yang menyatakan tidak setuju bahwa Pegawai Kantor Kecamatan Kajuara Melayani Dengan Tidak Deskriminatif, 20 responden (20%) Netral bahwa Pegawai Kantor Kecamatan Kajuara Melayani Dengan Tidak Deskriminatif, 28 responden (28%) setuju bahwa Pegawai Kantor Kecamatan Kajuara Melayani Dengan Tidak Deskriminatif, 44 responden (44%) setuju bahwa Pegawai Kantor Kecamatan Kajuara Melayani Dengan Tidak Deskriminatif.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa distirbusi frekuensi hasil penelitian tentang pelayanan yang dilakasanakan aparat Kantor Kecamatan Kajuara yang tidak deskriminatif berdistribusi normal atau baik.

Jadi, berdasarkan hasil pengujian hipotesis di dapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Tingkat Pendidikan dengan Kinerja Pelayanan Aparat Kantor Kecamatan Kajuara.

KESIMPULAN

Tingkat Pendidikan Aparat Kantor Kecamatan Kajuara Berada Kategori Tinggi dengan melihat indikator Pendidikan Formal, Pendidikan Non Formal dan Pendidikan Informal. Sedangkan tingkat pendidikan aparat Kantor Kecamatan Kajuara berada sedang dengan mellihat indikator *Realibility*, *Responsiviness* dan *Emphaty*. Adapun berdasarkan hasil pengujian hipotesis di dapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Tingkat Pendidikan dengan Kinerja Pelayanan Aparat Kantor Kecamatan Kajuara.

REFERENSI

Arras, P., Van Merode, D., & Tabunshchyk, G. (2017). Project oriented teaching approaches for e-learning environment. *Proceedings of the 2017 IEEE 9th International Conference on Intelligent Data Acquisition and Advanced Computing Systems: Technology and Applications, IDAACS 2017*. https://doi.org/10.1109/IDAACS.2017.8095097

Arrowood, C. F. (1950). Modern Philosophies of Education . John S. Brubacher . *The Elementary School Journal*. https://doi.org/10.1086/459235

Aswasulasikin, Kuswanto, H., & Author, C. (2019). The Impacts of Social Media Facebook to the Education Pattern of Elementary School Students. In *Proceding*.

Dewanti, D. A. (2014). Studi tentang Kinerja Pelayanan Publik`Di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu. *EJournal Ilmu Pemerintahan*.

Dirkareshza, R., Ardiantor, A., & Pradana, R. (2021). Penafsiran Hukum (Legal Interpretations) Terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Reformasi Hukum*. https://doi.org/10.46257/jrh.v25i2.202

Sutirna. (2013). Buku Bimbingan Konseling (Pendidikan Formal, Non Formal, dan Informal). *Penerbit Andi*.

Erlianti, D. (2019). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*. https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7

Erlianti, D., & Fajrin, I. N. (2021). Analisis Dimensi Kinerja Organisasi Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai. *JURNAL TERAPAN PEMERINTAHAN MINANGKABAU*. https://doi.org/10.33701/jtpm.v1i1.1869

Hakim, L. (2016). Pemerataan akses pendidikan bagi rakyat sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. *EduTech: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Ilmu Sosial*.

Khunaifi, A. Y., & Matlani, M. (2019). Analisis Kritis Undang-Undang Sisdiknas Nomor 20

Tahun 2003. *Jurnal Ilmiah Iqra'*. https://doi.org/10.30984/jii.v13i2.972

Lia Muliawaty, S. H. (2020). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*.

Nurmandi, A., Lutfi, M. S., & Qodir, Z. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pendekatan Model Demokrasi pada Era Otonomi Daerah. *Journal of Government Insight*, *1*(1), 49–61. https://doi.org/10.47030/jgi.v1i1.53

Nursam, N. (2017). Manajemen Kinerja. *Kelola: Journal of Islamic Education Management*. https://doi.org/10.24256/kelola.v2i2.438

Paterson, V. U. B. (2009). Teachers ' beliefs and practices in relation to reform orented mathematics teaching. In *East*.

RI, K. (2020). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional. *Pendidikan*.

Rohstock, A. (2011). The History of Higher Education. In *Education Systems in Historical,Cultural,and Sociological Perspectives*. https://doi.org/10.1007/978-94-6091-827-8_7

Shimizu, S., & Bollen, K. (2014). Bayesian estimation of causal direction in acyclic structural equation models with individual-specific confounder variables and non-gaussian distributions. *Journal of Machine Learning Research*, *15*, 2629–2652.

Sudiapermana, E., & Pendahuluan, A. (2009). Pendidikan Informal. *Jurnal Pendidikan Luar Sekolah*.

Suwarto, S. (2020a). Factors Affecting Employee Performance. *Jurnal Prajaiswara*. https://doi.org/10.55351/prajaiswara.v1i1.5

Suwarto, S. (2020b). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai. *Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*. https://doi.org/10.33087/eksis.v11i1.180

Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik. *Umj Press 2018*.

Yuan, K. H., Chan, W., Marcoulides, G. A., & Bentler, P. M. (2016). Assessing Structural Equation Models by Equivalence Testing With Adjusted Fit Indexes. *Structural Equation Modeling*, *23*(3), 319–330. https://doi.org/10.1080/10705511.2015.1065414

Zati, M. R., Zulkarnen Mora, & Endang Terangisa BR Sinuraya. (2020). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*. https://doi.org/10.33059/jmk.v8i3.2395