

PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN DAN SEMANGAT KERJA APARATUR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN SUNGAI PINANG

Jessi Astrid Novalina Tambunan¹

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Tingkat Pendidikan terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda, untuk menganalisis Pengaruh Semangat Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda, dan untuk menganalisis Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Semangat Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda. Pengumpulan data dilakukan dengan penelitian kepustakaan, observasi dan kuisioner, dengan menggunakan metode sensus yaitu dengan mengambil seluruh elemen populasi 45 orang responden dari 45 orang populasi yang ada di Kantor Kecamatan Sungai Pinang. Data-data yang dikumpulkan dibandingkan dan dianalisis dengan analisa Kuantitatif.

Hasil Penelitian ini mengemukakan bahwa Tingkat Pendidikan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Kota Samarinda, dan Semangat Kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda.

Kata Kunci: *Tingkat pendidikan, semangat kerja, kualitas pelayanan, kecamatan sungai pinang*

PENDAHULUAN

Pembangunan hakikatnya adalah upaya untuk mewujudkan tujuan nasional bangsa Indonesia yang maju, mandiri, sejahtera, berkeadilan, berdasarkan iman dan takwa kepada Tuhan Yang Maha Esa. Sesuai dengan tujuan nasional bangsa Indonesia yang tercantum dalam alinea keempat Pembukaan UUD 1945, disebutkan bahwa hakikat pembangunan nasional adalah mencerdaskan kehidupan bangsa, menciptakan kesejahteraan umum, melindungi seluruh tumpah darah Indonesia, dan membantu melaksanakan ketertiban dunia dan perdamaian abadi. Sebagai suatu bangsa yang mengikatkan diri dalam bentuk Negara

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: jessitambunan21@gmail.com

Kesatuan Republik Indonesia, maka tujuan nasional perlu diwujudkan oleh seluruh lapisan bangsa tanpa kecuali.

Pemerintah sebagai penyelenggara negara adalah penggerak perwujudan tujuan nasional itu. Dalam penyelenggaraan pembangunan, pemerintah bertindak mewakili kepentingan seluruh lapisan bangsa. Pembangunan yang dilaksanakan sendiri oleh masyarakat terdiri dari tingkat mikro, individu, atau pribadi rakyat, tingkat agregat-nasional dimulai di tingkat kelompok masyarakat, desa-kelurahan, kecamatan, kabupaten-kota, propinsi sampai nasional, dan tingkat global-internasional pembangunan antarnegara bangsa. Pemerintah sebagai penggerak pembangunan berfungsi membantu rakyat untuk melaksanakan pembangunannya sendiri.

Pemerintah yang dimaksud adalah sebagaimana yang tertera dalam UU No. 05 Tahun 2014 Bab 1 Pasal 1 ayat 1, Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Hal ini berarti aparatur melakukan pemberdayaan masyarakat memihak, mempersiapkan dan melayani segala kebutuhan pelayanan masyarakat.

Didalam menciptakan kualitas pelayanan yang baik, menurut penulis ada dua faktor yang menentukan baiknya suatu kualitas pelayanan. Faktor yang pertama adalah tingkat pendidikan, tingkat pendidikan adalah suatu kondisi jenjang pendidikan yang dimiliki oleh seseorang melalui pendidikan formal dan informal yang dipakai oleh aparatur, serta disahkan oleh departemen pendidikan yang berguna untuk mempersiapkan seseorang untuk memiliki bekal agar siap tahu, mengenal dan, mengembangkan metode berpikir secara sistematis agar dapat memiliki pengetahuan dan kemampuan yang lebih tinggi, dan dapat digunakan didalam dunia kerja dan kehidupan sehari-hari.

Tingkat pendidikan sangat berpengaruh didalam memberikan suatu kualitas pelayanan yang baik, karena dari setiap tingkat pendidikan yang dilalui oleh seseorang aparatur dapat memberikan pengetahuan dan kemampuan yang lebih baik sesuai tingkat pendidikan yang dijalani. Semakin tinggi tingkat pendidikan yang dilalui, maka semakin berkembang pula kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki aparatur, dan dapat menunjang nilai kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu contoh kasus yang diamati peneliti pada Kantor Kecamatan Sungai Pinang, masih banyak terdapat aparatur yang memiliki masa bekerja yang sudah lama, umumnya diatas 8 tahun tetapi hanya memiliki tingkat pendidikan SMA, sedangkan yang lulusan perguruan tinggi jumlahnya tidak terlalu banyak. Tentu ini berpengaruh didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, ketika peneliti ingin melakukan pengurusan KTP Elektronik, pegawai yang melayani proses pengurusan KTP ini tidak mengetahui bagaimana pengoperasian komputer, khususnya cara mengetik data atau dokumen yang diperlukan untuk pengurusan KTP.

Faktor yang kedua ialah semangat kerja, semangat kerja menggambarkan suatu perasaan dan menunjukkan iklim serta suasana pekerjaan. Begitu juga

halnya dengan seseorang aparatur, semangat kerja dari seseorang aparatur sangat diperlukan dalam melaksanakan tugasnya, karena baik tidaknya pekerjaan pegawai dipengaruhi oleh semangat dan kegairahannya dalam bekerja. Maksudnya adalah didalam memberikan sebuah pelayanan semangat kerja merupakan faktor penting yang harus dimiliki seorang aparatur guna menciptakan kualitas pelayanan yang baik, serta memenuhi kebutuhan masyarakat. Ketika seorang aparatur memiliki semangat kerja yang tinggi maka akan berdampak pada cara memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik. Salah satu contoh kasus yang diamati peneliti pada Kantor Kecamatan Sungai Pinang, masih banyak terdapat aparatur yang melakukan pekerjaan mereka dengan tidak memiliki semangat kerja yang baik. Ketika mereka memberikan pelayanan, aparatur terkesan menunda-nunda penyelesaian produk administrasi yang diperlukan masyarakat, ditambah dengan banyaknya aparatur yang gemar memainkan permainan game online pada saat waktu bekerja.

Berangkat dari kondisi dan penjelasan yang ada, maka penulis tertarik untuk meneliti, apakah ada pengaruh tingkat pendidikan aparatur terhadap kualitas pelayanan, apakah ada pengaruh semangat kerja aparatur terhadap kualitas pelayanan, dan apakah ada pengaruh secara bersama-sama tingkat pendidikan dan semangat kerja aparatur terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Pinang.

KERANGKA DASAR TEORI

Tingkat Pendidikan

Fuad Ihsan (2005:01), mengatakan bahwa pendidikan adalah sebagai usaha manusia untuk menumbuhkan dan mengembangkan potensi-potensi pembawaan baik jasmani maupun rohani sesuai dengan nilai-nilai yang ada didalam masyarakat dan kebudayaan. Pendidikan dapat diartikan sebagai suatu usaha manusia untuk mengembangkan potensi diri mereka agar bisa selalu diperbaharui dan mempengaruhi kualitas sumberdaya manusia yang dimiliki nantinya.

Pendidikan adalah komponen utama dari setiap manusia agar bisa mempelajari suatu hal yang mereka tidak ketahui. Dari pendidikanlah pengetahuan pemikiran mereka dibentuk dan berkembang. Didalam pendidikan juga terdapat tingkat pendidikan yang harus ditempuh berdasarkan tingkatan yang harus dilalui.

UU No. 20 Tahun 2003 Bab 1 Pasal 1 ayat 8 mengatakan, jenjang pendidikan adalah tahapan pendidikan yang ditetapkan berdasarkan tingkat perkembangan peserta didik, tujuan yang akan dicapai dan kemampuan yang dikembangkan. Jenjang pendidikan formal terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi.

Adapun indikator dari tingkat pendidikan menurut Fuad Ihsan (2005:109), adalah :

1. Pendidikan Formal, yaitu pendidikan yang mempunyai struktur dan tingkatan tertentu dan disahkan oleh negara.
2. Pendidikan Informal, yaitu pendidikan yang diperoleh seseorang dirumah ataupun yang didapat dari lingkungan, dan belum disahkan oleh negara.

Semangat Kerja

Halsey (1994), menyatakan semangat kerja adalah kesediaan perasaan yang memungkinkan seseorang bekerja untuk menghasilkan kerja lebih banyak dan lebih baik.

Melihat kenyataan yang ada sekarang dengan semakin kompleks dan banyaknya permasalahan yang ada, semakin mendorong seseorang untuk dapat melakukan pekerjaan serta tugas dengan baik sehingga kualitas pelayanan yang diberikan dapat dirasakan oleh masyarakat, dan semua itu harus dilandasi oleh semangat kerja. Semangat kerja merupakan salah satu faktor penunjang untuk mencapai tujuan yang diinginkan dalam suatu organisasi.

Zainun (2002:33), mengatakan ada beberapa indikator yang menimbulkan semangat kerja yaitu :

1. Kehadiran Kerja, adalah kehadiran para pegawai pada perusahaan/instansi pemerintah dimana ia bekerja, datang tepat waktu dan pulang sesuai jam kerja yang telah ditentukan.
2. Kegairahan Kerja, adalah rasa bersemangat dari dalam diri pegawai negeri untuk melakukan pekerjaan mereka.
3. Responsivitas, adalah daya tanggap dari pegawai negeri terhadap keperluan administratif apa yang ingin didapatkan masyarakat dari pelayanan yang diberikan.

Kualitas Pelayanan Masyarakat

(Etgar dan Galia, 2009) mengatakan, bahwa kualitas pelayanan meliputi hal dalam menentukan apakah pelayanan yang dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan. Pelanggan menilai kualitas pelayanan berdasarkan persepsi mereka dari hasil teknis yang diberikan yang merupakan proses dimana hasil disampaikan.

Koentjoroningrat (2000:144-146), mengatakan Masyarakat adalah suatu kesatuan manusia yang saling berinteraksi menurut suatu sistem adat-istiadat tertentu yang bersifat kontinu dan saling terikat oleh suatu rasa dan identitas yang sama dalam dirinya.

Kualitas pelayanan masyarakat adalah bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah terhadap masyarakat yang bisa memberikan ekspektasi masyarakat didalam mendapatkan hasil produk pelayanan yang mereka inginkan. Artinya pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat memiliki standar dan nilai-nilai yang tepat dengan apa yang diinginkan masyarakat didalam bentuk

pelayanan. Masyarakat terdiri dari berbagai bentuk strata sosial dan budaya didalamnya, tipe masyarakat pun berbeda-beda.

Didalam kaitannya dengan kualitas pelayanan, tentu karakteristik masyarakat yang berbeda-beda ini mempengaruhi cara kinerja aparatur didalam memberikan pelayanannya. Tidak bisa disamaratakan semua cara pelayanan terhadap kaum muda, orangtua, dan lansia. Disinilah letak kualitas pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, adanya cara melayani yang baik dan tepat terhadap segala kebutuhan produk pelayanan masyarakat dan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Adapun indikator kualitas pelayanan menurut Kepmen PAN Nomor 81 Tahun 1995 (Dalam Pasolog 2007:135) :

1. Keramahan pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan beretika dan sopan santun yang baik.
2. Keakuratan Pelayanan, adalah rincian pelayanan yang jelas diberikan kepada masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan terpercaya dan tepat.
3. Kecepatan Pelayanan, adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dikerjakan dengan kurun waktu yang sudah ditetapkan oleh instansi pemerintah.

Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Semangat Kerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kecamatan Sungai Pinang

Konsep kualitas pelayanan telah menjadi satu tahap universal dan menjadi faktor dominan terhadap keberhasilan suatu organisasi/instansi pemerintahan. Pengembangan kualitas sangat didorong oleh kondisi sumber daya manusia aparatur, persaingan antar perusahaan, kemajuan teknologi, tahapan perekonomian dan sosial budaya masyarakat. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Artinya didalam sebuah kualitas pelayanan terdapat nilai ukur yang diberikan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan/instansi pemerintah.

Didalam mewujudkan suatu kualitas pelayanan yang baik ada beberapa faktor pendukung yang mempengaruhi, faktor pertama adalah Tingkat pendidikan. Tingkat pendidikan adalah jenjang pendidikan yang dilalui seseorang untuk meningkatkan kemampuan dan kualitas pengetahuan yang dimiliki. Didalam memberikan suatu kualitas pelayanan, aparatur yang bertindak untuk melayani masyarakat tentu harus memiliki tingkat pendidikan yang menunjang pekerjaannya. Tingkat pendidikan yang dilalui oleh aparatur sangat berpengaruh terhadap kinerja mereka pada instansi pemerintah. Karena semakin tingginya pendidikan yang mereka lalui, maka semakin berkembang pula ilmu pengetahuan dan keterampilan yang mereka miliki, dan ini akan berdampak pada kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat.

Faktor yang kedua adalah semangat kerja, semangat kerja merupakan rasa yang timbul dari dalam diri aparatur yang menyebabkan terjadinya rasa bergairah

untuk melaksanakan pekerjaannya. Semangat kerja merupakan faktor penting yang harus dimiliki oleh aparatur, karena dengan adanya rasa bersemangat dari dalam diri mereka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pasti akan dilaksanakan dengan baik. Ketika aparatur memiliki semangat kerja yang baik, akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis menarik kesimpulan bahwa Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat yang sesuai dengan harapan masyarakat, dan pelayanan yang diberikan dinilai baik, sehingga menciptakan kualitas pelayanan yang baik. Didalam menciptakan kualitas pelayanan yang baik, maka ada beberapa faktor yang mempengaruhinya yaitu Tingkat pendidikan aparatur, dan Semangat kerja aparatur. Didalam penelitian ini, penulis akan meneliti pengaruh tingkat pendidikan dan semangat kerja aparatur terhadap kualitas pelayanan di kantor kecamatan sungai pinang.

Berdasarkan penjelasan diatas penulis membuat suatu hipotesis yang merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan, yaitu :

Diduga Tingkat Pendidikan dan Semangat Kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat di kantor Kecamatan Sungai Pinang.

METODE PENELITIAN

Sesuai dengan rumusan masalah yang ada maka jenis penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif, dan berdasarkan tingkat eksplanasinya penelitian ini merupakan penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Jadi penelitian yang dilakukan ini adalah penelitian kuantitatif asosiatif. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pegawai pada Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda yang berjumlah 45 orang, Jumlah populasi sebenarnya 45 orang dan diambil seluruhnya sebagai responden dengan menggunakan metode sensus.

Penelitian ini menggunakan skala likert, pada umumnya jawaban responden yang diukur dengan menggunakan skala likert (*Lykert scale*) diadakan *scoring* yakni pemberian nilai numerikal misalnya 1, 2, 3, 4, dan 5.

Dalam penelitian kuantitatif maka data ordinal yang diperoleh dari responden harus ditransformasikan ke dalam data interval. Untuk merubah data tersebut maka penulis menggunakan *method of successive interval*, Hays (1976). Untuk menganalisis data yang diperoleh dalam rangka pengujian hipotesis, penulis menggunakan statistik parametris. Adapun teknik yang dipakai untuk menguji hipotesis digunakan korelasi *product moment*, analisis korelasi parsial, regresi berganda, kecermatan prediksi, dan koefisien penentu atau determinasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Variabel

Berdasarkan jawaban yang telah diberikan oleh 45 responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam variabel ini dapat diketahui bahwa 25 responden atau 55,5 % memiliki tingkat pendidikan tinggi. Ini merupakan jawaban keseluruhan kuisioner tingkat pendidikan yang dirata-ratakan. Hal ini berarti dapat disimpulkan bahwa kecenderungan tingkat pendidikan di Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda memiliki kategori tinggi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan di Kantor Kecamatan Sungai Pinang termasuk dalam kategori tinggi.

Berdasarkan jawaban yang telah diberikan oleh 45 responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam variabel ini dapat diketahui bahwa 24 orang atau 53,3% memiliki semangat kerja yang sangat tinggi, ini merupakan jawaban keseluruhan kuisioner pada variabel semangat kerja yang telah dirata-ratakan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semangat kerja di Kantor Kecamatan Sungai Pinang termasuk dalam kategori sangat tinggi.

Berdasarkan jawaban yang telah diberikan oleh 45 responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam variabel ini, dapat diketahui bahwa 21 responden atau 46,7% memiliki kualitas pelayanan sangat tinggi, ini merupakan jawaban keseluruhan kuisioner pada variabel kualitas pelayanan yang telah dirata-ratakan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Pinang termasuk dalam kategori sangat tinggi.

Pengujian Hipotesis

Analisis Korelasi Product Moment

Hasil korelasi antara variabel Tingkat Pendidikan (X1) dengan variabel Kualitas Pelayanan (Y) adalah 0,955. Untuk mengetahui korelasi ini signifikan atau tidak maka harus dibandingkan F_{test} dengan F_{tabel} , dari data yang diperoleh dengan menggunakan perhitungan F_{test} yaitu sebesar 456,14 ini lebih besar dari F_{tabel} yang bernilai 2,43 dengan taraf kesalahan 10% dan sampel sebanyak 45 orang, sehingga korelasinya adalah signifikan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa korelasi ini adalah positif dan setelah dilakukan uji F maka korelasinya signifikan, hal ini menunjukkan bahwa variabel Tingkat Pendidikan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda.

Hasil korelasi antara variabel Semangat Kerja (X2) dengan variabel Kualitas Pelayanan (Y) adalah 0,972. Untuk mengetahui korelasi ini signifikan atau tidak maka harus dibandingkan F_{test} dengan F_{tabel} , dari data yang diperoleh dengan menggunakan perhitungan F_{test} yaitu sebesar 752,86 ini lebih kecil dari F_{tabel} yang bernilai 2,43 dengan taraf kesalahan 10% dan sampel sebanyak 45 orang, sehingga korelasinya adalah signifikan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa korelasi ini adalah positif dan setelah dilakukan uji F maka korelasinya signifikan, hal ini menunjukkan bahwa variabel Semangat Kerja memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda.

Analisis Korelasi Parsial

Hasil korelasi variabel Tingkat Pendidikan dengan Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja sebagai variabel kontrol adalah 0,276. Untuk mengetahui korelasi ini signifikan atau tidak maka harus membandingkan F_{test} dengan F_{tabel} , dari data yang diperoleh dengan perhitungan F_{test} yaitu sebesar 3,46. Ini menunjukkan bahwa F_{test} yang diperoleh lebih besar dibandingkan dengan F_{tabel} yang bernilai 2,43, ini berarti bahwa hubungan ini signifikan. Dapat disimpulkan bahwa variabel Tingkat Pendidikan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda dengan variabel Semangat Kerja sebagai kontrol.

Hasil korelasi variabel Semangat Kerja dengan Kualitas Pelayanan dan Tingkat Pendidikan sebagai variabel kontrol adalah 0.648. Untuk mengetahui korelasi ini signifikan atau tidak maka harus membandingkan F_{test} dengan F_{tabel} , dari data yang diperoleh dengan perhitungan F_{test} yaitu sebesar 30,40. Ini menunjukkan F_{test} yang diperoleh lebih kecil dibandingkan dengan F_{tabel} yang bernilai 2,43 yang berarti bahwa hubungan ini signifikan. Dapat disimpulkan bahwa variabel Semangat Kerja memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda dengan variabel Tingkat Pendidikan sebagai kontrol.

Analisis Regresi Berganda

Regresi berganda merupakan angka yang menunjukkan arah dan kuatnya pengaruh dua variabel atau lebih secara bersama-sama terhadap variabel lainnya. Analisis regresi berganda rumus sebagai berikut :

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2.$$

Dari hasil perhitungan dapat diketahui bahwa $a=0,398$, $b_1=0,196$, $b_2=0,637$, maka persamaan regresinya yaitu :

$$Y' = 0,398 + 0,196X_1 + 0,637X_2$$

Dapat diketahui nilai dari F_{test} sebesar 391,815, sedangkan F_{tabel} diperoleh hasil sebesar 2,43. Hal ini menunjukkan bahwa F_{test} lebih besar dibandingkan F_{tabel} , maka persamaan regresi ini adalah signifikan yang berarti dapat digunakan untuk memprediksi variabel penelitian.

Dengan nilai koefisien regresi b_1 sebesar 0,196 diperoleh T_{test} variabel Status Sosial Ekonomi sebesar 1,861, untuk mengetahui koefisien regresi ini signifikan atau tidak maka dibandingkan T_{test} dengan T_{tabel} , telah diketahui T_{tabel} sebesar 1,681. Harga tersebut menunjukkan bahwa nilai T_{test} lebih besar dibandingkan dengan T_{tabel} yang berarti signifikan. Sehingga dapat disimpulkan

pengaruh Status Tingkat Pendidikan terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kotas Samarinda adalah signifikan.

Selanjutnya dengan nilai koefisien regresi b_2 sebesar 0,637 diperoleh T_{test} Sosialisasi Politik Melalui Media Massa sebesar 5,521, untuk mengetahui koefisien ini signifikan atau tidak maka dibandingkan T_{test} dengan T_{tabel} , telah diketahui T_{tabel} sebesar 1,681. Harga tersebut menunjukkan bahwa nilai T_{test} lebih besar dibandingkan dengan T_{tabel} yang berarti signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh Semangat Kerja terhadap Kualitas Pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Sungai Pinang adalah signifikan.

Berdasarkan hal tersebut dapat pula diketahui koefisien regresi dari variabel Tingkat Pendidikan sebesar 0,196 mengakibatkan perubahan satu satuan sebesar 0,196 pada variabel Kualitas Pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Tingkat Pendidikan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda. Selain itu, koefisien regresi dari variabel Semangat Kerja sebesar 0,637, mengakibatkan perubahan satu satuan sebesar 0,637 pada variabel Kualitas Pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Semangat Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda.

Kecermatan Prediksi

Untuk mengetahui kecermatan prediksi dari regresi linier tersebut, maka dilakukan dengan cara membandingkan antara standar deviasi dari Y (S_y) dengan *standar error of estimate* (SE_{est}).

Dari hasil yang diperoleh dapat diketahui nilai dari variabel Kualitas Pelayanan/ Y (S_y) yaitu sebesar 0,497627, sedangkan nilai dari *standar error of the estimate* (SE_{est}) yaitu sebesar 0,114878. Dengan demikian berdasarkan nilai Y (S_y) lebih besar dari nilai (SE_{est}), maka dapat disimpulkan bahwa prediksi dari regresi tersebut adalah cermat.

Analisis Koefisien Determinasi

Cara ini digunakan untuk melihat persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari hasil perhitungan, maka R square yang diperoleh yaitu sebesar 0,949 dan untuk mengetahui besarnya koefisien determinasi atau koefisien penentu maka dilakukan perhitungan dengan hasil 94,9%.

Ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel Tingkat Pendidikan dan Semangat Kerja terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 94,9%. Dengan demikian, maka ada variabel-variabel lain sebesar 5,1% yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda.

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang terdapat pada bab-bab diatas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dengan uji analisis korelasi product moment, dapat disimpulkan bahwa Tingkat Pendidikan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda. Dengan uji analisis korelasi product moment, dapat disimpulkan bahwa Semangat Kerja memiliki hubungan yang positif dan signifikan di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda.
2. Dengan menggunakan uji korelasi parsial, dapat disimpulkan bahwa hubungan variabel Tingkat Pendidikan dengan Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda adalah murni. Murni ini bermakna bahwa hubungan kedua variabel tidak akan berubah atau akan terjadi perubahan yang sangat kecil walaupun hubungan tersebut dipengaruhi oleh variabel kontrol. Dengan menggunakan uji korelasi parsial, dapat disimpulkan bahwa hubungan variabel Semangat Kerja dengan variabel Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda adalah murni. Murni ini bermakna bahwa hubungan kedua variabel tidak akan berubah atau akan terjadi perubahan yang sangat kecil walaupun hubungan tersebut dipengaruhi oleh variabel kontrol.
3. Dengan uji analisis regresi berganda, dapat disimpulkan bahwa variabel Tingkat Pendidikan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda, sehingga hipotesis ini dapat diterima. Dengan uji analisis regresi berganda, dapat disimpulkan bahwa variabel Semangat Kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda, sehingga hipotesis ini dapat diterima
4. Pengaruh variabel Tingkat Pendidikan dan Semangat Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda sebesar 94,9%. Dengan demikian, maka ada variabel-variabel lain sebesar 5,1% yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda.

Saran

Setelah melaksanakan penelitian dan melakukan perhitungan dari data yang dikumpulkan, maka ada beberapa saran yang akan penulis sampaikan :

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, Semangat Kerja lebih dominan mempengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda, oleh karena itu perlu diciptakan kondisi lingkungan kerja yang harmonis dan positif, saling menghargai, dan pengembangan terhadap fasilitas-fasilitas yang terdapat di lingkungan kantor ,agar menunjang kinerja aparatur sehingga meningkatkan Kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

2. Dengan melihat besarnya pengaruh dari Semangat Kerja maka disarankan agar Camat dari Kantor Kecamatan Sungai Pinang agar lebih memotivasi aparatur dibawahnya agar lebih bersemangat lagi bekerja, dan menyediakan fasilitas-fasilitas penunjang di lingkungan kerja, guna memberikan apresiasi lebih terhadap pegawai, sehingga menunjang kualitas pelayanan mereka terhadap masyarakat.
3. Oleh karena Kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Pinang juga dipengaruhi oleh variabel-variabel lain diluar variabel Semangat kerja dan Tingkat pendidikan yang cukup besar persentasenya 48,1%, maka sudah selayaknya jika penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan diadakan lagi dengan memakai variabel-variabel lain diluar variabel tingkat pendidikan dan semangat kerja. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda. Dengan demikian berdasarkan faktor-faktor tersebut diharapkan akan ditemukan strategi-strategi lain yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. Faktor-faktor lain tersebut bisa dicontohkan seperti Motivasi Pegawai, Lingkungan kerja, dan lain-lain.
4. Didalam meningkatkan Semangat kerja dari pegawai, hendaknya pihak dari kantor kecamatan menyediakan fasilitas pendukung, seperti kondisi lingkungan yang menarik dengan menyediakan ruangan yang nyaman contohnya dengan memasang pendingin ruangan pada kantor, menyediakan kursi dan meja yang nyaman, menyediakan Televisi di ruangan tertentu yang bisa digunakan untuk menghilangkan kepenatan.

Daftar Pustaka

- Thoha, Miftah, 2008. *Ilmu Administrasi Publik*, Kencana Prenada Media Gorup, Jakarta.
- Kurniawan, Agung, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaruan, Yogyakarta.
- Moenir, A.S, 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Ridwan, Juniarso, 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Nuansa, Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk, 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Koentjoroningrat, 2000. *Pengantar Ilmu Antropologi*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Soerjono Soekanto, 2003. *Sosiologi Suatu Pengantar*, Penerbit PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Drs. H. Fuad Ihsan, 2005. *Dasar-Dasar Pendidikan*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

Dokumen-dokumen :

UU No. 20/2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional

UU. No. 5/ 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

Sumber Internet :

Moekijat. 1998. Pengertian Semangat Kerja, <http://jurnal-sd.nlogspot.com/2010/01/efektifitas-kerja-definisi>

(Diakses Pada 27 Maret 2016)

Siagian. 1996. Pengertian Semangat Kerja, <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2010/01/efektifitas-kerja-definisi>

(Diakses Pada 27 Maret 2016)