

## **PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN DAN PROFESIONALISME KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KECAMATAN LONG KALI KABUPATEN PASER**

**Nurul Annisa<sup>1</sup>, Aji Ratna Kusuma<sup>2</sup>, Nur Hasanah<sup>3</sup>**

### ***Abstrak***

*Penelitian dalam rangka penulisan skripsi ini dilakukan untuk menganalisis Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan. Melihat fenomena tersebut, maka penulis mencoba untuk melihat hubungan atau pengaruh Tingkat Pendidikan dan Profesionalisme Kerja sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Longkali Kabupaten Paser dengan sampel yang berjumlah 55 orang menggunakan metode sensus dan informan berjumlah 2 orang menggunakan teknik purposive sampling. Selanjutnya, data penelitian diperoleh dengan cara observasi, penyebaran kuesioner, wawancara terstruktur, wawancara, dokumentasi dan penelitian kepustakaan. Kemudian dianalisis dengan menggunakan korelasi pearson product moment, analisis korelasi parsial, analisis regresi linier berganda, kecermatan prediksi dan analisis koefisien penentu atau koefisien determinasi. Setelah digunakan rangkaian uji statistik, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Longkali Kabupaten Paser. Dan profesionalisme kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Longkali Kabupaten Paser. Kemudian secara bersama-sama tingkat pendidikan dan profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Longkali Kabupaten Paser yaitu sebesar 30,2%, yang berarti bahwa sisanya 69,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.*

**Kata Kunci:** *tingkat pendidikan, profesionalisme kerja, kualitas pelayanan, Kantor Kecamatan Long Kali*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Pemerintahan Integratif, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: annisanurul192@gmail.com

<sup>2</sup> Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

<sup>3</sup> Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

## **Pendahuluan**

Negara telah mengatur hak setiap warga negara Indonesia untuk mendapat pendidikan sebagai sarana dalam meningkatkan kualitas hidupnya sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 31 Ayat 1 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 berbunyi setiap warga negara berhak untuk mendapat pendidikan. Tanpa kecuali, setiap warga negara berhak atas pendidikan dan pengembangan ilmu dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara dalam Pasal 12 menyatakan bahwa Pegawai ASN berperan sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Tingkat pendidikan yang dimiliki seseorang juga akan membawa pengaruh yang baik terhadap kualitas pelayanan untuk melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan yang telah ditetapkan dengan baik. Pada umumnya pendidikan yang tinggi sangat dibutuhkan untuk menunjang kemajuan sebuah instansi. Namun pada kenyataannya profesionalisme juga dibutuhkan di dalam dunia pekerjaan.

Profesionalisme kerja salah satu persyaratan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, maka setiap aparatur pemerintah dituntut untuk senantiasa meningkatkan profesionalismenya. Dalam suatu instansi, baik itu instansi pemerintahan maupun swasta sangat diperlukan peranan yang berupa kualitas pelayanan dari pegawai. Apabila masyarakat merasa puas atas hasil pekerjaan dan pelayanannya sudah dapat dipastikan kualitas pelayanan tersebut dapat dikatakan baik. Kualitas pelayanan diperlukan agar para pegawai dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik di setiap aspek.

Namun kenyataannya beberapa pegawai Kantor Kecamatan Long Kali dalam mengerjakan suatu pekerjaan masih jauh dari yang diharapkan organisasi seperti halnya dari perilaku pegawai yang kurang cekatan jika mendapatkan perintah atau tugas dari pimpinan atau Kasi yang dituntut untuk segera diselesaikan.

Rendahnya tingkat profesionalisme pegawai bisa terlihat dari sikap pegawai yang datang dan pulang kantor tidak tepat waktu, pada jam kerja tidak ada di kantor dengan alasan yang tidak jelas, dikarenakan rendahnya pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan terhadap pegawainya. Dan ada beberapa pegawai yang melimpahkan tanggung jawab pekerjaannya kepada siswa magang, seharusnya untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pegawai harus profesional secara tepat waktu maupun profesional dalam bekerja.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Tingkat Pendidikan***

Menurut Siagian (1999:181) Pendidikan adalah keseluruhan proses, teknik dan metode belajar, mengajar dalam rangka mengalihkan suatu pengetahuan dari

seseorang kepada orang lain dengan standar yang telah ditetapkan. Menurut Andrew E. Sikula dalam Mangkunegara (2003:50) Tingkat pendidikan adalah suatu proses jangka panjang yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir, yang mana tenaga manajerial mempelajari pengetahuan konseptual dan teoritis untuk tujuan-tujuan umum.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pendidikan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, karena pendidikan adalah tingkat pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang yang diperoleh dari lembaga-lembaga pendidikan, di mana bekal pengetahuan yang diperoleh akan dapat meningkatkan akal daya pikir seseorang sehingga mempunyai kemampuan dan keterampilan.

### ***Profesionalisme Kerja***

Menurut Siagian (dalam Kurniawan, 2005:74) Profesionalisme adalah keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu yang baik, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang sudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan atau masyarakat.

Menurut Serdamayanti (2004:157) mengungkapkan bahwa profesionalisme adalah suatu sikap atau keadaan dalam melaksanakan pekerjaan dengan memerlukan keahlian melalui pendidikan dan pelatihan tertentu dan dilakukan sebagai suatu pekerjaan yang menjadi sumber penghasilan.

Dari pemahaman arti profesionalisme di atas dapat disimpulkan bahwa profesionalisme sangat penting dalam bekerja dan profesionalisme adalah orang yang terampil, handal, dan sangat bertanggung jawab dalam menjalankan profesinya. Profesional atau tidaknya pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat diukur pada pelayanan yang diberikan.

### ***Kualitas Pelayanan***

Kotler (2000:25) Kualitas pelayanan merupakan mutu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan. Suwithi dalam Anwar (2002:84) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan.

Dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan hendaknya dapat memenuhi kebutuhan para pelanggan, dan kualitas pelayanan harus diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan agar tercipta pelayanan yang berkualitas.

### ***Hubungan Tingkat Pendidikan terhadap Kualitas Pelayanan***

Menurut Simamora (2001:23) terdapat hubungan dan saling berhubungan antara tingkat pendidikan dan kualitas pelayanan, bahwa tingginya tingkat pendidikan yang dimiliki akan mudah menciptakan kualitas dari suatu pelayanan, sebaliknya kualitas pelayanan dapat diciptakan salah satunya dengan ditunjang dengan tingkat pendidikan tinggi.

Menurut Notoadmojo (2003:42) Tingkat pendidikan yang tinggi yang didapat individu akan menjadi bekal dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas dan juga merupakan salah satu upaya dalam mengembangkan sumber daya manusia terutama untuk mengembangkan kualitas, intelektual dan kepribadian manusia dalam melakukan suatu pekerjaan, karena pendidikan tinggi dapat mengembangkan kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dapat menganalisa dengan baik, dan menciptakan ide-ide untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Dan di banyak negara pada umumnya dan instansi pada khususnya, tingkat pendidikan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan para pegawai.

### ***Hubungan Profesionalisme Kerja terhadap Kualitas Pelayanan***

Menurut Kartasasmita (1997:161) bahwa “Profesionalisme dapat diartikan sebagai perilaku, cara, kualitas, yang menjadi ciri suatu profesi atau orang yang profesional”. Lanjut menurut Kartasasmita (1995:10) “dalam upaya peningkatan pelayanan, baik pemerataan maupun meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat adalah dengan profesionalisme”. Maka dari itu profesionalisme kerja merupakan salah satu unsur utama dalam membangun suatu pelayanan yang berkualitas.

### ***Hubungan Tingkat Pendidikan dan Profesionalisme Kerja terhadap Kualitas Pelayanan***

Menurut Nasution (2003:18) mengemukakan bahwa salah satu kunci untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia adalah pendidikan yang pernah diikuti oleh seseorang sangat mempengaruhi kemampuan yang dikuasai. Sedangkan menurut Tjokrowinoto (1996:191) bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah kemampuan untuk menjalankan tugas dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan mutu tinggi, tepat waktu, dan prosedur yang sederhana. Terbentuknya aparatur yang profesional memerlukan pengetahuan dan keterampilan khusus yang dibentuk melalui pendidikan dan pelatihan. Pengetahuan dan keterampilan khusus yang dimiliki oleh aparatur memungkinkannya untuk menjalankan tugas dan menyelenggarakan pelayanan dengan mutu tinggi, tepat waktu, dan prosedur yang sederhana.

Adanya tingkat pendidikan dan profesionalisme kerja aparatur maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan berkualitas. Karena jika semakin tingginya tingkat pendidikan yang dimiliki seseorang maka kemampuan dan keahlian dalam melaksanakan tugasnya akan semakin baik dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat. Apabila pelayanan jasa yang diberikan dengan profesional atau melampaui harapan masyarakat maka pelayanan itu dapat dipersepsikan berkualitas. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan akan buruk.

### **Hipotesis**

Berdasarkan teori dan konsep yang dikemukakan di atas, maka diajukan hipotesis dalam bentuk statistik (Tingkat pendidikan =  $X_1$ , Profesionalisme Kerja =  $X_2$ , Kualitas Pelayanan =  $Y$ ) adalah sebagai berikut :

1.  $H_0 : \rho = 0$ , tidak terdapat pengaruh tingkat pendidikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser.  
 $H_1 : \rho \neq 0$ , terdapat pengaruh tingkat pendidikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser.
2.  $H_0 : \rho = 0$ , tidak terdapat pengaruh profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser.  
 $H_1 : \rho \neq 0$ , terdapat pengaruh profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser.
3.  $H_0 : \rho = 0$ , tidak terdapat pengaruh tingkat pendidikan dan profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser.  
 $H_1 : \rho \neq 0$ , terdapat pengaruh tingkat pendidikan dan profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser.

Penulis menarik hipotesis statistik penelitian :

$H_0 : \rho = 0$  berarti tidak ada hubungan atau pengaruh.

$H_1 : \rho \neq 0$  tidak sama dengan nol lebih besar atau kurang dari nol berarti ada hubungan dan pengaruh.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser. Dalam penelitian kuantitatif penulis mengambil 55 orang menggunakan metode sensus untuk mendapatkan data yang valid dan akurat dalam penelitian ini. Selanjutnya penelitian kualitatif digunakan untuk melengkapi data kuantitatif. Dalam penelitian kualitatif penulis mengambil sebagai informan berjumlah 2 orang menggunakan Teknik *Purposive Sampling*.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kombinasi model *sequential explanatory* dan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini antara lain observasi, wawancara terstruktur, wawancara, dokumentasi, penelitian kepustakaan. Adapun pokok-pokok isi kuesioner penelitian ini merupakan indikator dari variabel tingkat pendidikan meliputi pendidikan formal, pendidikan nonformal. Variabel profesionalisme kerja meliputi *equality*, *equity*, *loyalty*, *accountability* dan variabel kualitas pelayanan meliputi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Untuk menganalisis data yang diperoleh dan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan, maka penulis menggunakan teknik analisis yaitu korelasi *pearson product moment*, korelasi parsial, regresi linear berganda, kecermatan prediksi, koefisien penentu atau koefisien determinasi. Dalam penelitian ini menggunakan skala likert sebagai alat pengukur data. Mengenai kriteria atau skor menurut Singarimbun (1995:110) masing-masing penelitian ada yang menggunakan jenjang 3 (1,2,3), jenjang 5 (1,2,3,4,5) dan jenjang 7 (1,2,3,4,5,6,7). Dalam penelitian ini penulis mengelompokkan jawaban responden dalam nilai skala 5 jenjang (jawaban a diberi nilai 5; jawaban b diberi nilai 4; jawaban c diberi nilai 3; jawaban d diberi nilai 2 dan e diberi nilai 1).

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Untuk variabel dalam penelitian ini terdapat indikator sebagai alat ukur yang menjadi isi kuesioner. Untuk indikator tingkat pendidikan antara lain (pendidikan formal), pada indikator tingkat pendidikan formal yang terakhir diikuti pegawai adalah sekolah menengah atas diperoleh hasil jawaban terbanyak responden sebesar 52,72 persen. Indikator pendidikan formal yang diikuti menambah pengetahuan dalam bekerja diperoleh hasil jawaban terbanyak responden sebesar 58,18 persen sehingga dapat disimpulkan bahwa pendidikan formal dalam hal ini pendidikan formal yang diikuti pegawai Kantor Kecamatan Long Kali sangat menambah pengetahuan dalam bekerja.

Variabel tingkat pendidikan (pendidikan nonformal), pada indikator pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan teknis fungsional diperoleh hasil jawaban terbanyak responden sebesar 78,18 persen sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai di Kantor Kecamatan Long Kali dalam menyelesaikan pekerjaan telah sesuai dengan teknis fungsional. Indikator pekerjaan yang pegawai lakukan relevan dengan teknis fungsional diperoleh hasil jawaban terbanyak responden sebesar 61,82 persen sehingga dapat disimpulkan bahwa pekerjaan yang pegawai lakukan telah relevan dengan teknis fungsional.

Variabel profesionalisme kerja (*equality*), pada indikator memberikan perlakuan yang sama kepada masyarakat diperoleh hasil jawaban terbanyak responden sebesar 74,55 persen sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai di Kantor Kecamatan Long Kali selalu memberikan perlakuan yang sama kepada masyarakat. Indikator memberikan pelayanan sesuai dengan SOP diperoleh hasil jawaban terbanyak responden sebesar 78,18 sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai di Kantor Kecamatan Long Kali selalu memberikan pelayanan sesuai dengan SOP.

Variabel profesionalisme kerja (*equity*), pada indikator pegawai menjalankan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi diperoleh hasil jawaban terbanyak responden sebesar 58,18 persen sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai di Kantor Kecamatan Long Kali menjalankan pekerjaan telah sesuai dengan tugas pokok dan fungsi. Indikator sikap atasan terhadap staf pegawai diperoleh hasil jawaban terbanyak responden sebesar 76,36 persen

sehingga dapat disimpulkan bahwa sikap atasan baik terhadap staf pegawai Kantor Kecamatan Long Kali.

Variabel profesionalisme kerja (*loyalty*), pada indikator menghargai perbedaan pendapat antar pegawai tanpa memandang jabatan diperoleh hasil jawaban terbanyak responden sebesar 23,64 persen sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai sering menghargai perbedaan pendapat antar pegawai tanpa memandang jabatan. Indikator melaksanakan perintah yang diberikan atasan diperoleh hasil jawaban terbanyak responden sebesar 85,45 persen sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Long Kali selalu melaksanakan perintah yang diberikan atasan.

Variabel profesionalisme kerja (*accountability*), pada indikator bekerja secara giat dalam melaksanakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab diperoleh hasil jawaban terbanyak responden sebesar 72,73 persen sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai selalu bekerja secara giat dalam melaksanakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab. Indikator diberikan sanksi ketika melakukan kesalahan diperoleh hasil jawaban terbanyak responden sebesar 60 persen sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Long Kali tidak pernah diberikan sanksi ketika melakukan kesalahan.

Variabel kualitas pelayanan (bukti langsung), pada indikator fasilitas sarana yang tersedia diperoleh hasil jawaban terbanyak responden sebesar 70,90 persen sehingga dapat disimpulkan bahwa baik fasilitas sarana yang tersedia di Kantor Kecamatan Long Kali. Indikator pegawai berpenampilan rapi saat jam kerja diperoleh hasil jawaban terbanyak responden sebesar 83,64 persen sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Long Kali selalu berpenampilan rapi saat jam kerja.

Variabel kualitas pelayanan (keandalan), pada indikator menyelesaikan urusan pelayanan secara tepat waktu diperoleh hasil jawaban terbanyak responden sebesar 70,91 persen sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Long Kali selalu menyelesaikan urusan pelayanan secara tepat waktu. Indikator sigap dalam melayani masyarakat diperoleh hasil jawaban terbanyak responden sebesar 85,45 persen sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Long Kali selalu sigap dalam melayani masyarakat.

Variabel kualitas pelayanan (daya tanggap), pada indikator kejelasan pegawai dalam memberikan informasi diperoleh hasil jawaban terbanyak responden sebesar 76,36 persen sehingga dapat disimpulkan bahwa kejelasan pegawai Kantor Kecamatan Long Kali baik dalam memberikan informasi. Indikator respon pegawai dalam menanggapi komplain masyarakat diperoleh hasil jawaban terbanyak responden sebesar 72,73 persen sehingga dapat disimpulkan bahwa respon pegawai Kantor Kecamatan Long Kali baik dalam menanggapi komplain masyarakat.

Variabel kualitas pelayanan (jaminan), pada indikator keramahan pegawai dalam menghadapi masyarakat diperoleh hasil jawaban terbanyak responden sebesar 65,45 persen sehingga dapat disimpulkan bahwa keramahan pegawai

Kantor Kecamatan Long Kali baik dalam menghadapi masyarakat. Indikator pegawai memahami segala sesuatu yang berhubungan dalam melayani masyarakat diperoleh hasil jawaban terbanyak responden sebesar 69,09 persen sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Long Kali memahami segala sesuatu yang berhubungan dalam melayani masyarakat.

Variabel kualitas pelayanan (empati), pada indikator mengutamakan kepentingan masyarakat dalam memberikan pelayanan diperoleh hasil jawaban terbanyak responden sebesar 83,64 persen sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Long Kali selalu mengutamakan kepentingan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Indikator memberikan pelayanan bertegur sapa dengan masyarakat diperoleh hasil jawaban terbanyak responden sebesar 81,82 persen sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Long Kali memberikan pelayanan selalu bertegur sapa dengan masyarakat.

Berdasarkan perhitungan menggunakan *SPSS Statistics* 23.0 diperoleh hasil **Korelasi Pearson Product Moment** antara X1 dan Y yaitu  $r = 0,452$ . Jadi terdapat hubungan antara tingkat pendidikan dengan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser sebesar 0,452. Serta diketahui pula  $F_{\text{test}} > F_{\text{tabel}}$  ( $13,839 > 4,02$ ) maka korelasi signifikan atau dapat dikatakan tingkat pendidikan memiliki hubungan yang positif dengan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser. Hasil **Korelasi Pearson Product Moment** antara X2 dan Y yaitu  $r = 0,475$ . Jadi terdapat hubungan antara profesionalisme kerja dengan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kantor Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser sebesar 0,475. Serta diketahui pula  $F_{\text{test}} > F_{\text{tabel}}$  ( $15,677 > 4,02$ ) maka korelasi signifikan atau dapat dikatakan profesionalisme kerja memiliki hubungan yang positif dengan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser.

Selanjutnya analisis **Korelasi Parsial**, berdasarkan perhitungan menggunakan *SPSS Statistics* 23.0 diperoleh hasil korelasi sebesar 0,314 dimana variabel tingkat pendidikan dibuat tetap (dikontrol) untuk seluruh sampel. Serta diketahui pula  $t_{\text{test}} > t_{\text{tabel}}$  ( $2,386 > 1,673$ ). Dengan demikian koefisien korelasi variabel tingkat pendidikan dengan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser dimana variabel profesionalisme kerja sebagai variabel pengontrol adalah signifikan. Kemudian hasil selanjutnya diperoleh  $F_{\text{test}} > F_{\text{tabel}}$  ( $5,541 > 4,02$ ). Artinya korelasi parsial yang terjadi adalah murni atau dapat dikatakan terdapat hubungan yang murni antara tingkat pendidikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser dengan mengendalikan variabel profesionalisme kerja.

Sedangkan setelah variabel profesionalisme kerja dibuat tetap (dikontrol) untuk seluruh sampel, maka korelasinya sebesar 0,350. Dengan begitu diketahui bahwa  $t_{\text{test}} > t_{\text{tabel}}$  ( $2,695 > 1,673$ ). Dengan demikian koefisien korelasi profesionalisme kerja dengan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser dimana variabel tingkat pendidikan sebagai variabel pengontrol



adalah signifikan. Selanjutnya diperoleh pula  $F_{\text{test}} > F_{\text{tabel}}$  ( $7,084 > 4,02$ ) artinya korelasi parsial yang terjadi adalah murni atau dapat dikatakan terdapat hubungan yang murni antara profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser dengan mengendalikan variabel tingkat pendidikan.

Selanjutnya analisis **Regresi Linear Berganda** yang menunjukkan arah dan kuatnya pengaruh dua variabel secara bersama-sama atau lebih terhadap variabel lainnya. Berdasarkan perhitungan menggunakan aplikasi *SPSS Statistics* 23.0 diperoleh persamaan regresi pada variabel  $a = 28,511$   $b_1 = 0,375$ ,  $b_2 = 0,320$ . Dengan demikian maka persamaan regresinya adalah  $Y = 28,511 + 0,375X_1 + 0,320X_2$ . Diketahui  $F_{\text{test}} > F_{\text{tabel}}$  ( $11,239 > 4,02$ ), maka persamaan garis regresi tersebut adalah signifikan yang berarti dapat dipakai untuk mengetahui hubungan pengaruh tersebut. Besarnya pengaruh dapat dilihat dari nilai  $b$ . Dengan nilai koefisien  $b_1$  sebesar  $0,375$  maka diperoleh  $t_{\text{test}} > t_{\text{tabel}}$  ( $2,386 > 1,673$ ). Maka signifikan. Jadi pengaruh tingkat pendidikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser adalah signifikan. Selanjutnya dengan nilai koefisien regresi  $b_2$  sebesar  $0,320$  maka diperoleh  $t_{\text{test}} > t_{\text{tabel}}$  ( $2,695 > 1,673$ ). Maka signifikan. Jadi pengaruh profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser adalah signifikan.

Berdasarkan hal tersebut diketahui pula koefisien regresi variabel tingkat pendidikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser sebesar  $0,375$ . Hal ini berarti perubahan satu satuan terhadap variabel tingkat pendidikan mengakibatkan perubahan sebesar  $0,375$  terhadap variabel kualitas pelayanan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel tingkat pendidikan memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser dan pengaruh tersebut signifikan. Selain diketahui regresi variabel profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser sebesar  $0,320$ . Hal ini berarti perubahan satu satuan pada variabel profesionalisme kerja mengakibatkan perubahan sebesar  $0,320$  pada kualitas pelayanan. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel profesionalisme kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan dan pengaruh tersebut signifikan.

Dengan menggunakan aplikasi *SPSS Statistics* 23.0 maka diperoleh hasil perhitungan **Koefisien Penentu**  $= 0,302 \times 100$  persen  $= 30,2$  persen ini adalah besar pengaruh variabel tingkat pendidikan dan profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian pengaruh dari variabel-variabel lain di luar variabel tingkat pendidikan dan profesionalisme kerja mempunyai pengaruh sebesar  $69,8$  persen terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser.

### **Kesimpulan dan Saran**

Berdasarkan analisis data yang diperoleh maka diketahui bahwa variabel tingkat pendidikan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser. Sehingga hipotesis pertama pada penelitian ini  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Kemudian diketahui variabel profesionalisme kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser. Sehingga hipotesis kedua pada penelitian ini  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dan secara bersama-sama variabel tingkat pendidikan dan profesionalisme kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser. Sehingga hipotesis ketiga yang diajukan pada penelitian ini  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan yang ada harus lebih ditingkatkan agar semakin membaik dalam perkembangan pekerjaan seperti memberikan izin kepada pegawai untuk melanjutkan pendidikan kejenjang yang lebih tinggi agar memperoleh pengetahuan dan pengalaman yang lebih baik, serta menerima pegawai yang memiliki jenjang pendidikan minimal S1 dan sesuai dengan jurusan yang diambil untuk ditempatkan di suatu bidang pekerjaannya. Dan profesionalisme kerja hendaknya terus dipertahankan oleh para pegawai untuk mencapai kualitas pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik lagi. Hal ini dapat dilakukan dengan memperhatikan beberapa hal seperti pemimpin hendaknya dapat menjadi pengawas secara langsung dan dapat memberikan peringatan bagi pegawai yang kurang serius dalam melaksanakan tugasnya, pemberian sertifikat sebagai tanda penghormatan dan pengakuan kepada pegawai yang kinerjanya paling baik. Ini dilakukan untuk meningkatkan rasa tanggung jawab bagi setiap pegawai. Sehingga diharapkan mampu memberikan hasil yang terbaik dalam setiap pelayanan yang diberikan.

### **Daftar Pustaka**

- Agus Anwar, A.P. 2002. *Psikologi Pelayanan*. Bandung: Alfabeta Azhari
- Kartasasmita, Ginandjar. 1997. *Administrasi Pembangunan : Perkembangan Pemikiran dan Praktiknya di Indonesia*. Cetakan Pertama. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES Indonesia (Anggota IKAPI).
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2003. *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Nasution, Mulia. 2003. *Manajemen Personalia*. Jakarta: Djembatan.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta

- Serdamayanti. 2004. *Pengembangan Kepribadian Pegawai*. Bandung: Penerbit Mandar Maju.
- Siagian, P. Sondang. 1999. *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: CV H. Mas Agung.
- Simamora, Henry. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua Cetakan Ketiga. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Singarimbun, Masri. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3S.
- Tjokrowinoto, Moeljarto. 1996. *Pembangunan Dilema dan Tantangan*. Cetakan I. Yogyakarta: Pustaka Pelajar (Anggota IKAPI).

### **Dokumen-dokumen**

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara dalam Pasal 12.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 31 Ayat 1.