

**PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN, PELATIHAN DAN  
PENGALAMAN KERJA TERHADAP KINERJA PELAYANAN  
KEPALA URUSAN DI DESA SE KECAMATAN MALILI  
KABUPATEN LUWU TIMUR**

**TESIS**

**Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Magister Manajemen**



**Oleh :**

**FATIMAH  
2018.MM.21.789**

**PROGRAM PASCASARJANA  
STIE NOBEL INDONESIA  
MAKASSAR  
2021**

**PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN, PELATIHAN DAN  
PENGALAMAN KERJA TERHADAP KINERJA PELAYANAN  
KEPALA URUSAN DI DESA SE KECAMATAN MALILI  
KABUPATEN LUWU TIMUR**

**TESIS**

**Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Magister Manajemen**



**Oleh :**

**FATIMAH  
2018.MM.21.789**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**

**PROGRAM PASCASARJANA  
STIE NOBEL INDONESIA  
MAKASSAR  
2021**

**PENGESAHAN TESIS**

**PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN, PELATIHAN DAN  
PENGALAMAN KERJA TERHADAP KINERJA PELAYANAN  
KEPALA URUSAN DI DESA SE KECAMATAN MALILI  
KABUPATEN LUWU TIMUR**

Oleh:

**FATIMAH**

Telah dipertahankan di depan penguji  
pada tanggal 14 Maret 2021  
Dinyatakan telah memenuhi syarat



**Menyetujui  
Komisi Pembimbing**

Ketua,

Anggota,

Dr. Sylvia Sjarlis, S.E., M.Si., Ak., C.A.

Dr. Andi Ririn Oktaviani, S.E., M.M.

*School Of Business*  
**Mengetahui:**

**Direktur Program Pascasarjana  
STIE obel Indonesia,**

**Ketua Program Studi  
Magister Manajemen,**

Dr. Maryadi, S.E., M.M.

Dr. Sylvia Sjarlis, S.E., M.Si., Ak., C.A.

**HALAMAN IDENTITAS**  
**MAHASISWA, PEMBIMBING, DAN PENGUJI**

**JUDUL TESIS :**

**PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN, PELATIHAN DAN PENGALAMAN KERJA TERHADAP KINERJA PELAYANAN KEPALA URUSAN DI DESA SE KECAMATAN MALILI KABUPATEN LUWU TIMUR PENGARUH**

Nama Mahasiswa : Fatimah  
NIM : 2018MM21789  
Program Studi : Magister Manajemen (S2)  
Peminatan : Manajemen Sumber Daya Manusia

**KOMISI PEMBIMBING:**

Ketua : Dr. Sylvia Sjarlis, S.E., M.Si., Ak., CA.  
Anggota : Dr. Andi Ririn Oktaviani, S.E., M.M.

**TIM DOSEN PENGUJI :**

Dosen Penguji 1 : Dr. Ahmad Firman S.E., M.Si  
Dosen Penguji 2 : Dr. Syamsul Alam, S.E., M.Si.

Tanggal Ujian : 19 Maret 2021

SK Penguji Nomor : 161/SK/PPS/STIE-NI/XI/2020

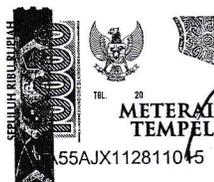
## PERNYATAAN ORISINILITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan sumber kutipan serta daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam Naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tesis (MAGISTER MANAJEMEN) ini diabatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 19 Maret 2021

Penulis



**FATIMAH**  
2018MM21789

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur senantiasa dihanturkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan berkah, rahmat dan karunia-Nya sehingga Tesis dengan judul **“Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pelatihan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan Kepala Urusan Di Desa Se Kecamatan Malili Kabupaten Luwu Timur”** dapat diselesaikan. Tesis ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana STIE Nobel Indonesia Makassar.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis masih ini banyak kekurangan-kekurangan dalam penulisan dan pembahasannya, Penulis juga menyadari bahwa penulisan ini tidak akan tersusun tanpa bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini Penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Dr. H. Mashur Razak, S.E., M.M. selaku Ketua STIE Nobel Indonesia Makassar.
2. Dr. Maryadi, S.E., M.M. selaku Direktur Pascasarjana STIE Nobel Indonesia Makassar.
3. Dr. Sylvia, S.E., M.Si., Ak., C.A. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana STIE Nobel Indonesia Makassar.
4. Dr. Sylvia, S.E., M.Si., Ak., C.A. selaku Ketua Komisi Pembimbing, dan Dr. Andi Ririn Oktaviani, S.E., M.M. selaku anggota Komisi Pembimbing yang telah bersedia membimbing, menyumbangkan masukan dan saran serta

kritikan untuk kesempurnaan tesis ini.

5. Keluarga tercinta yang senantiasa memberikan dukungan do'a, nasehat, dan motivasi selama kuliah sampai penulisan tesis ini sehingga dapat selesai dengan baik.
6. Bapak/Ibu Dosen, serta staf Program Pascasarjana Program Studi Manajemen STIE Nobel Indonesia Makassar, atas bantuan yang telah di berikan selama ini, kiranya akan menjadi bekal hidup dalam mengabdikan ilmu saya dikemudian hari.
7. Teman sejawat mahasiswa Program Studi Magister Manajemen PPs STIE Nobel Indonesia Makassar atas bantuan dan kerja samanya selama ini. Dan semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga senantiasa mendapatkan kebaikan dari-Nya atas bantuan yang diberikan hingga tesis ini terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari atas segala keterbatasan, untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan tesis ini dengan harapan, semoga tesis ini bermanfaat bagi pengambilan kebijakan dibidang manajemen dan pengembangan ilmu pengetahuan bagi penelitian selanjutnya. Amin.

Makassar, 19 Maret 2021

**Penulis**

## ABSTRAK

**Fatimah. 2021.** Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pelatihan, dan Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Pelayanan Kepala Urusan di Desa Se Kecamatan Malili Kabupaten Luwu Timur, dibimbing oleh Sylvia dan Andi Ririn.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Tingkat Pendidikan, Pelatihan dan Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Pelayanan Kepala Urusan di Desa Se Kecamatan Malili Kabupaten Luwu Timur.

Pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian dilakukan di 14 Desa se Kecamatan Malili Kabupaten Luwu Timur. Waktu penelitian dilakukan mulai Februari 2021. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 124 orang diantaranya 14 orang kepala desa, 14 orang sekretaris desa dan 100 orang dari unsur BPD (Badan Permusyawaratan Desa). Sampel dalam penelitian ini sebanyak 70 orang atau 55% dari populasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Tingkat pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan Kepala Urusan di Desa se Kecamatan Malili Kabupaten Luwu Timur (2) Pelatihan, dan pengalaman kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pelayanan Kepala Urusan di Desa se Kecamatan Malili Kabupaten Luwu Timur (3) Tingkat pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pelayanan Kepala Urusan di Desa se Kecamatan Malili Kabupaten Luwu Timur (4) Variabel pengalaman kerja paling berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan Kepala Urusan di Desa se Kecamatan Malili Kabupaten Luwu Timur.

**Kata kunci:** *Tingkat Pendidikan, Pelatihan, Pengalaman Kerja, Kinerja Pelayanan*



## **ABSTRACT**

***Fatimah. 2021. The Effect of Education, Training, and Work Experience Levels on Service Performance of Head of Affairs in Se Village, Malili District, East Luwu Regency, supervised by Sylvia and Andi Ririn.***

*This study aims to analyze the effect of the level of education, training and work experience on the service performance of the Head of Affairs in Se Village, Malili District, and East Luwu Regency.*

*This research approach uses quantitative research. The research was conducted in 14 villages in Malili District, East Luwu Regency. When the research was conducted starting February 2021. The population in this study was as many as 124 people including 14 village heads, 14 village secretaries and 100 people from the BPD (Village Consultative Body) element. The sample in this study were 70 people or 55% of the population.*

*The results of this study indicate that (1) the level of education does not have a significant effect on the service performance of the Head of Affairs in villages in Malili District, East Luwu Regency (2) Training and work experience have a partial effect on the service performance of Heads of Affairs in Villages in Malili District, East Luwu Regency (3) The level of education, training, and work experience have a simultaneous effect on the service performance of the Heads of Affairs in villages in Malili District, Luwu Timur Regency (4) The work experience variable has the most significant effect on the service performance of the Head of Affairs in Villages in Malili District, Luwu Timur Regency.*

***Keywords:*** Education Level, Training, Work Experience, Service Performance



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SAMPUL DALAM.....	ii
PENGESAHAN TESIS .....	iii
HALAMAN IDENTITAS.....	iv
PERNYATAAN ORISINILITAS TESIS .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Tingkat Pendidikan .....	14
2.3 Pelatihan .....	17
2.4 Pengalaman Kerja .....	20
2.5 Kinerja.....	23
<b>BAB III KERANGKA KONSEPTUAL.....</b>	<b>27</b>
3.1 Kerangka Konseptual.....	27
3.2 Hipotesis.....	30
3.2.1 Variabel Tingkat Pendidikan (X1).....	31
3.2.2 Variabel Pelatihan (X2).....	31
3.2.3 Variabel Pengalaman Kerja .....	31

3.2.4	Variabel Kinerja (Y).....	32
3.3	Defenisi Operasional Variabel .....	30
BAB IV. METODOLOGI PENELITIAN .....		33
4.1	Pendekatan Penelitan .....	33
4.2	Tempat Dan Waktu Penelitian.....	34
4.3	Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel.....	34
4.4	Teknik Pengumpulan Data .....	35
4.5	Jenis Dan Sumber Data .....	35
4.5.1	Jenis Data .....	35
4.5.2	Sumber Data.....	36
4.6	Metode Analisis Data.....	37
4.6.1	Statistik Deskriptif.....	37
4.6.2	Instrumen Penelitian .....	37
a.	Uji Validitas .....	37
b.	Uji Reliabilitas.....	38
4.6.3	Asumsi Klasik .....	38
a.	Uji Normalitas .....	38
b.	Uji Multikolonieritas.....	39
c.	Uji Heteroskedastisitas.....	39
4.6.4	Statuistik Inferensial .....	40
a.	Uji F (simultan) .....	41
b.	Uji t (parsial) .....	41
c.	Uji Koefisien Determinasi .....	41
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....		42
5.1	Hasil Penelitian.....	42
5.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	42
5.1.2	Karakteristik Penelitian .....	45
5.1.3	Deskriptif Variabel Penelitian .....	47
a.	Variabel Tingkat Pendidikan .....	47
b.	Variabel Pelatihan .....	49
c.	Variabel Pengalaman Kerja .....	51

d. Variabel Kinerja Pelayanan .....	52
5.1.4 Hasil Uji Validitas.....	54
a. Validitas Tingkat Pendidikan.....	54
b. Validitas Pelatihan .....	55
c. Validitas Pengalaman Kerja .....	56
d. Validitas Kinerja Pelayanan .....	56
5.1.5 Hasil Uji Reliabilitas .....	57
5.1.6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	58
a. Uji Normalitas.....	58
b. Uji Multikolonieritas .....	59
c. Uji Heteroskedastistas .....	60
5.1.7 Hasil Pengujian Hipotesis .....	61
a. Hasil Uji t (parsial).....	61
b. Hasil Uji F (simultan).....	62
c. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	64
5.2 Pembahasan .....	65
<b>BAB VI KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN .....</b>	<b>66</b>
6.1 Kesimpulan.....	69
6.2 Implikasi Praktis .....	69
6.3 Saran .....	70

DAFTAR PUSTAKA

KUESIONER

**DAFTAR TABEL**

Nomor		Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu	12
2.2	Perbandingan Antara Pendidikan dan Pelatihan	18
5.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
5.2	Responden Berdasarkan Usia	46
5.3	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Tingkat Pendidikan	47
5.4	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelatihan	49
5.5	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pengalaman Kerja	51
5.6	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja Pelayanan	52
5.7	Uji Validitas Pengaruh Tingkat Pendidikan	54
5.8	Uji Validitas Pelatihan (X2)	55
5.9	Uji Validitas Pengalaman Kerja (X3)	56
5.10	Uji Validitas Kinerja Pelayanan (Y)	56
5.11	Uji Reliabilitas	57
5.12	Uji Multikolinieritas	59
5.13	Uji Regresi Linear Berganda	61
5.14	Uji Regresi Linear Berganda	63
5.15	Hasil Uji F	64
5.16	Uji Koefisien Determinasi	65

**DAFTAR GAMBAR**

Nomor		Halaman
3.1	Kerangka Konseptual	29
5.1	Struktur Organisasi Desa	44
5.2	Uji Normalitas	58
5.3	Uji Heterokedastisitas	60

## DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner Penelitian .....	74
Uji Validitas Item .....	77
1. Validitas X1 .....	77
2. Validitas X2 .....	77
3. Validitas X3 .....	77
4. Validitas Y .....	78
Uji Reliabilitas .....	79
1. Reliabilitas X1 .....	79
2. Reliabilitas X2 .....	79
3. Reliabilitas X3 .....	80
4. Reliabilitas Y .....	80
Uji Statistik Deskriptif .....	81
1. Deskriptif Responden .....	81
2. Deskriptif Item Pertanyaan .....	82
Uji Asumsi Klasik .....	88
1. Uji Normalitas .....	88
2. Uji Multikolinearitas .....	88
3. Uji Heteroskedastisitas .....	89
Uji Hipotesis .....	90
1. Uji t (parsial) .....	90
2. Uji F (simultan) .....	90
3. Koefisien Determinasi .....	91
Surat Keterangan Hasil Validasi .....	92

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik utamanya merupakan tanggung jawab dan tugas Pemerintah, baik Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah maupun Pemerintah Desa. Pelaksanaan pelayanan publik merupakan bagian dari fungsi pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Terpenuhinya kebutuhan masyarakat baik secara kualitas maupun kuantitas merupakan standar mutu pelayanan yang baik yaitu efisien, efektif dan akuntabel.

Kualitas pelayanan publik di Indonesia saat ini masih jauh dari keadaan efektivitas, efisiensi serta akuntabel, walaupun harus diakui bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah terus mengalami pembaharuan baik dari sudut paradigma, format pelayanan maupun regulasinya, seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintahan itu sendiri. Meskipun demikian pembaharuan tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih sering diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan terpinggirkan dalam kerangka pelayanan. Melihat pentingnya peranan aparat pemerintah, lancar tidaknya pembangunan di negara ini ditentukan oleh aparat pemerintah dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi.

Dalam Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 disebut Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang

diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Berdasarkan pada penegasan peraturan perundang-undangan tersebut, bahwa Desa merupakan unit penyelenggara pemerintahan terendah yang diakui dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan nasional, ini berarti Pemerintah Desa merupakan organisasi pemerintah terdepan di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, oleh karena itu pemerintah desa dituntut untuk dapat meningkatkan kinerjanya di dalam penyelenggaraan publik sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Sebagai upaya mewujudkan kinerja yang optimal pemerintah desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus didukung oleh sumber daya perangkat desa yang memadai baik secara kualitas maupun secara kuantitas.

Karena desa merupakan bagian integral dari pemerintahan pusat, maka tugas dan fungsi pemerintah desa tidak terlepas dari tugas dan fungsi pemerintahan pusat seperti yang telah diuraikan dalam Undang-undang Nomor 6 tahun 2014 tentang tugas pokok Kepala Desa yaitu : a) Pelaksanaan kegiatan pemerintah desa, b) Pemberdayaan masyarakat, c) Pelayanan masyarakat, d) Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, e) Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum. Oleh unit pemerintah desa seperti halnya pemerintah desa sebagai unit pemerintahan terendah mempunyai 3 fungsi pokok yaitu pelayanan kepada masyarakat, fungsi operasional atau manajemen pembangunan, dan fungsi ketatausahaan atau registrasi Tugas dan fungsi tersebut akan terlaksana dengan baik jika ditunjang dari aparatnya, dengan cara melaksanakan sebaik-baiknya apa yang menjadi tanggung jawabnya. Karena pentingnya tugas yang diemban oleh

pemerintah desa, maka sudah menjadi keharusan bagi Kepala Desa dan aparatnya untuk berusaha mengembangkan diri dan terampil mengelola organisasi pemerintahan desa termasuk kemampuannya untuk melaksanakan tugas-tugas dibidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Terkhusus bagi para kepala urusan di desa, sudah selayaknya bekerja dan berupaya meningkatkan kinerja sebagai upaya dalam membantu kepala desa memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil pra riset di Desa se Kecamatan Malili Kabupaten Luwu Timur, diperoleh data jumlah Desa di Kecamatan Malili sebanyak 14 Desa, yaitu Desa Lakawali Pantai, Lakawali, Tarabbi, Atue, Manurung, Ussu, Puncak Indak, Balantang, Baruga, Wewangriu, Laskap, Pongkeru, Pasi-Pasi, dan Desa Harapan. Jumlah Kepala Urusan (KAUR) yang ada 14 Desa se Kecamatan Malili berjumlah 39 orang. Terdapat 3 Kepala Urusan yang ada di Desa, antara lain Kepala Urusan Umum sebanyak 14 orang, Kepala Urusan Perencanaan sebanyak 12 orang, dan Kepala Urusan Keuangan sebanyak 13 orang. Tingkat pendidikan masing-masing Kepala Urusan tersebut berbeda-beda, untuk S1 sebanyak 13 orang, D3 sebanyak 1 orang, dan sisanya sebanyak 25 orang SMA atau sederajat.

Kepala Urusan (KAUR) Umum memiliki tugas pokok melaksanakan administrasi umum, tata usaha dan kearsipan, pengelolaan inventaris kekayaan Desa serta mempersiapkan bahan rapat dan laporan, Kepala Urusan (KAUR) Keuangan memiliki tugas pokok melaksanakan pengelolaan sumber pendapatan Desa, pengelolaan administrasi keuangan Desa dan mempersiapkan bahan penyusunan APBDes, dan Kepala Urusan (KAUR) Perencanaan memiliki tugas

pokok melaksanakan pengelolaan administrasi kependudukan, administrasi pertanahan, pembinaan, ketentraman dan ketertiban masyarakat Desa, mempersiapkan bahan perumusan kebijakan penataan, kebijakan dalam penyusunan produk hukum Desa.

Melihat struktur organisasi yang ada di desa, dengan keberadaan Kepala Urusan yang mempunyai tugas dan fungsi tersebut di atas, seharusnya segala sesuatu yang menyangkut pelayanan terhadap masyarakat haruslah sudah dapat terpenuhi, namun pada kenyataannya, beberapa kondisi belum terpenuhi dan berdampak pada hasil kinerja pelayanan yang kurang memuaskan. Kurang responnya Kepala Urusan (KAUR) dalam menanggapi keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, misalnya ada keluhan masyarakat tentang kesalahan penulisan nama pada pembuatan KTP ataupun Kartu Keluarga (KK), Kepala Urusan terkadang justru menyalahkan masyarakat.

Kondisi lain yang sering dijumpai seperti Kepala Urusan (KAUR) sebahagian tidak/belum berada di kantor Desa pada saat jam kerja, sehingga menyulitkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan, demikian halnya dari segi administrasi, Kepala Urusan (KAUR) sebahagian tidak melakukan pencatatan dan pengarsipan data atau hasil pelayanan pada buku administrasi Desa (Buku administrasi desa banyak yang kosong), tidak transparannya jasa pelayanan (tidak adanya daftar jasa pelayanan yang di pampang), Kepala Urusan (KAUR) kurang atau tidak memahami cara pengisian buku Administrasi Desa (banyak buku administrasi Desa tidak terisi), dan bahkan Kepala Urusan (KAUR) masih banyak yang kurang memahami tugas pokok dan fungsi sebagai Kepala Urusan (KAUR).

Kondisi tersebut di atas, adalah kondisi yang tidak dapat dipungkiri sering terjadi di setiap organisasi. Terkhusus di desa, yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, dirasakan langsung oleh masyarakat dan tentunya dinilai langsung oleh masyarakat, menjadikan kemampuan dan kapasitas seorang kepala urusan dalam menjalankan tugas dan fungsinya menjadi sangat penting. Peran Kabupaten juga sangat penting, melalui Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, telah melakukan beberapa pelatihan dalam bentuk peningkatan kapasitas bagi aparat desa. Kegiatan ini dilakukan setiap tahun, dengan tujuan agar aparat pemerintah desa mempunyai kemampuan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya di Desa.

Selain beberapa masalah yang sudah disebutkan di atas, masih banyak fenomena yang sering terjadi, bahwa kinerja aparat pemerintah desa yang sering mendapat sorotan tajam dari masyarakat. Faktor yang mungkin menjadi penyebab, salah satunya dapat dilihat dari rendahnya kemampuan serta keahlian dari aparat pemerintah desa dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kendala untuk dapat dicapai karena aparat pemerintah desa kurang memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik. Beberapa hal yang sering dijumpai misalnya pelayanan dalam pembuatan surat menyurat, terkadang mendapat sorotan dan keluhan dari warga desa yang hendak mengurus surat-surat keterangan di kantor desa, tetapi tidak bisa dilayani karena seringkali tidak ada perangkat desa yang hadir, sehingga warga harus menunggu. Masalah lain adalah aparat desa masih ada yang belum terampil dalam mengoperasikan komputer sehingga waktu penyelesaiannya layanan tidak menentu.

Penelitian lain dengan judul pengaruh tingkat pendidikan, pelatihan dan pengalaman kerja terhadap kinerja pelayanan pernah dilakukan oleh Sasha Murina dan Rahmawaty (2017), penelitian tersebut mengangkat topic “Pengaruh Tingkat Pendidikan, Kualitas Pelatihan, dan Pengalaman Kerja Aparatur Desa Terhadap Pemahaman Laporan Keuangan Desa”. Penelitian dilakukan pada Kecamatan Banda Raya Kota Banda Aceh. Penelitian ini hampir sama dengan penelitian yang kami lakukan, perbedaannya terletak pada objek yang diteliti.

Penelitian lain yang juga sesuai dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Nor (2015), dengan topic “Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelaksanaan Administrasi Desa dan Pelayanan Masyarakat di Kampung Long Iram Seberang Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat”. Persamaan dengan penelitian ini adalah jenis data yang digunakan adalah kualitatif, namun berbeda pada teknik pengumpulan data. Penelitian ini dilakukan dengan penelitian kepustakaan, observasi, wawancara mendalam, dan teknik dokumentasi.

Berdasarkan pada penjabaran di atas dan adanya perbedaan lingkup penelitian yang peneliti lakukan sekarang dengan penelitian terdahulu, serta masalah-masalah yang telah dijelaskan di atas, maka dianggap penting untuk dilakukan penelitian dengan objek penelitian yang lebih luas, yaitu para Kepala Urusan se Kecamatan. Dengan demikian, peneliti mengangkat topik pengaruh tingkat pendidikan, pelatihan dan pengalaman kerja terhadap kinerja pelayanan Kepala Urusan (KAUR) di Desa se Kecamatan Malili Kabupaten Luwu Timur.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah penelitian ini antara lain :

1. Apakah tingkat pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pelayanan Kepala Urusan (KAUR) di Desa.
2. Apakah tingkat pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pelayanan Kepala Urusan (KAUR) di Desa.
3. Apakah pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan Kepala Urusan (KAUR) di Desa.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pelatihan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan Kepala Urusan (KAUR) di Desa se Kecamatan Malili adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh tingkat pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja secara parsial terhadap kinerja pelayanan Kepala Urusan (KAUR) di Desa.
2. Untuk menganalisis pengaruh tingkat pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja secara simultan terhadap kinerja pelayanan Kepala Urusan (KAUR) di Desa.
3. Untuk menganalisis apakah pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan Kepala Urusan (KAUR) di Desa.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### 1.4.1 Secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan dalam mengembangkan teori-teori ilmu pemerintahan khususnya teori-teori yang berkenaan dengan manajemen pemerintahan di Desa, selain itu penelitian ini diharapkan dapat diteliti lebih lanjut atau menjadi referensi bagi penulis lain yang juga melakukan penelitian serupa.

### 1.4.2 Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Luwu Timur khususnya Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dan Kecamatan Malili sebagai upaya pembinaan kepada Kepala Urusan (KAUR) di desa. selain itu hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan penyusunan rencana kegiatan peningkatan kapasitas pemerintahan desa di Kabupaten Luwu Timur.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian mengenai kinerja aparatur pemerintahan desa dalam pelaksanaan administrasi desa dan pelayanan masyarakat telah banyak dilakukan, karena penelitian terkait kinerja suatu pelayanan memang menjadi hal yang sangat penting untuk diteliti.

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Nor (2015) dengan judul Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelaksanaan Administrasi Desa dan Pelayanan Masyarakat di Kampung Long Iram Seberang Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, lokasi penelitian di Kampung Long Iram Seberang, Kecamatan Long Iram, Kabupaten Kutai Barat. Pengumpulan data dilakukan dengan penelitian kepustakaan, observasi, wawancara mendalam, dan teknik dokumentasi. Narasumber dalam penelitian ini sebanyak 15 (lima belas) orang. Analisis data dilakukan dengan cara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi data. Hasil penelitian ini menunjukkan kinerja Aparatur Kampung Long Iram Seberang ditinjau dari indikator kinerja dan pelayanan yang mempunyai prinsip produktivitas, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Ditinjau dari sisi produktivitas, kinerja aparatur diwujudkan dengan adanya fasilitas kampung yang sudah tersedia. Sementara responsivitas dilihat dari aspirasi masyarakat yang masuk lalu mendapat tanggapan baik dari aparat kampung. Sedangkan responsibilitas diukur melalui peraturan kampung dan surat keputusan

kepala kampung yang telah dibuat dalam mengatur urusan masyarakat. Sedangkan akuntabilitas mengacu pada pertanggungjawaban dalam bentuk laporan yang dibuat oleh pemerintah kampung.

Selanjutnya penelitian Sasha Murina dan Rahmawaty (2017), dengan judul Pengaruh Tingkat Pendidikan, Kualitas Pelatihan, dan Pengalaman Kerja Aparatur Desa Terhadap Pemahaman Laporan Keuangan Desa (studi pada Kecamatan Banda Raya Kota Banda Aceh). Penelitian ini hampir sama dengan penelitian yang kami lakukan, perbedaannya terletak pada objek yang diteliti, dimana objek penelitian yang saya lakukan yaitu Kepala Urusan dalam hubungannya dengan kinerja pelayanan.

Penelitian I Kadek Suadnyana Dan I Wayan Gede Supartha (2018) dengan judul Pengaruh Penilaian Kinerja, Pengalaman Kerja, dan Pelatihan Terhadap Pengembangan Karir Karyawan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penilaian kinerja, pengalaman kerja, dan pelatihan terhadap pengembangan karir. Penelitian ini dilakukan di Bali Masari Villas and SPA. Jumlah sampel sebanyak 47 orang dengan menggunakan metode stratified random sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan kuisisioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil analisis dalam penelitian ini menemukan bahwa penilaian kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengembangan karir. Pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengembangan karir. Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengembangan karir.

Penelitian Suprihono Setyawan (2016) dengan judul Pengaruh Faktor

Pendidikan, Motivasi, dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Perangkat Desa di Kecamatan Mranggen Kabupaten Demak. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis Pengaruh Faktor Pendidikan, Motivasi dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Perangkat Desa Se Kecamatan Mranggen Kabupaten Demak. Penelitian ini dilakukan dengan metode populasi dan dilaksanakan pada 5 orang perangkat desa di tiap-tiap desa Se Kecamatan Mranggen. Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi, uji t dan uji mediasi. Hasil dari analisis dan pembahasan menunjukkan bahwa Pendidikan, Motivasi dan Pengalaman Kerja masing-masing berpengaruh positif terhadap Kinerja Perangkat Desa Se Kecamatan Mranggen Kabupaten Demak.

Penelitian Yusup, Nurmalaysiah, dan Syahrani (2019) dengan judul Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Desa di Kecamatan Paju Epat Kabupaten Barito Timur. Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tingkat pelatihan terhadap kinerja aparatur pemerintah desa se Kecamatan Paju Epat dan juga untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh pelatihan terhadap Aparatur Pemerintah Desa se Kecamatan Paju Epat. Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan pengamatan berupa kuesioner (angket). Populasi dari penelitian ini adalah seluruh Kaur/kasi Perangkat Desa se Kecamatan Paju Epat yang berjumlah 54 orang. Teknik sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling dengan menggunakan SPSS 23 yaitu metode pengolahan data melalui proses komputer yang mampu

menghasilkan perhitungan yang cepat dan akurat. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut : (1) Ada Pengaruh pelatihan terhadap kinerja aparatur pemerintah desa se Kecamatan Paju Epat Kabupaten Barito Timur. (2) Besarnya pengaruh pelatihan terhadap kinerja aparatur pemerintah desa se Kecamatan Paju Epat Kabupaten Barito Timur adalah 66,1% dan sisanya 33,9% yang dipengaruhi oleh variabel lain, seperti motivasi, budaya kerja, disiplin waktu, insentif, remunisasi dll.

Berdasarkan hasil Penelitian terdahulu di atas dapat dijadikan bahan refrensi dan acuan terkait penelitian pengaruh tingkat pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja terhadap kinerja pelayanan Kepala Urusan (KAUR) di desa se Kecamatan Malili Kabupaten Luwu Timur.

Untuk lebih jelas melihat hasil penelitian terdahulu, berikut ditampilkan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Judul	Variabel dan Metode	Hasil Penelitian
1	Muhammad Nor 2014	Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelaksanaan Administrasi Desa Dan Pelayanan Masyarakat Di Kampung Long Iram Seberang Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat	<p><b>Variabel Bebas:</b> produktivitas, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas</p> <p><b>Variabel Terikat:</b> Kinerja Aparat</p> <p><b>Metode:</b> deskriptif kualitatif.</p> <p><b>Pengumpulan data:</b> kepuustakaan, observasi, wawancara mendalam, dan teknik dokumentasi.</p> <p><b>Sampel :</b> 15 (lima belas) orang</p> <p><b>Analisis data:</b> pengumpulan data,</p>	Kinerja Aparatur Kampung Long Iram Seberang ditinjau dari indikator kinerja dan pelayanan yang mempunyai prinsip produktivitas, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas, . tergolong baik

			reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data	
2	Sasha Murina dan Rahmawaty  2017	Pengaruh Tingkat Pendidikan, Kualitas Pelatihan, Dan Pengalaman Kerja Aparatur Desa Terhadap Pemahaman Laporan Keuangan Desa (Studi Pada Kecamatan Banda Raya Kota Banda Aceh)	<b>Variabel Bebas:</b> Tingkat Pendidikan, Kualitas Pelatihan, Pengalaman Kerja  <b>Variabel Terikat:</b> Pemahaman Laporan Keuangan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tingkat pendidikan, kualitas pelatihan dan pengalaman kerja berpengaruh secara bersama-sama terhadap pemahaman laporan keuangan desa.</li> <li>- Tingkat pendidikan berpengaruh terhadap pemahaman laporan keuangan desa.</li> <li>- Kualitas pelatihan berpengaruh terhadap pemahaman laporan keuangan desa.</li> <li>- Pengalaman kerja berpengaruh terhadap pemahaman laporan keuangan desa.</li> </ul>
3	I Kadek Suadnyana dan I Wayan Gede Supartha  2018	Pengaruh Penilaian Kinerja, Pengalaman Kerja, Dan Pelatihan Terhadap Pengembangan Karir Karyawan	<b>Variabel Bebas:</b> Penilaian kinerja Pengalaman kerja pelatihan  <b>Variabel Terikat</b> Pengembangan Karir Karyawan  <b>Sampel</b> 47 orang  <b>Pengumpulan data</b> wawancara kuisisioner.  <b>Teknik analisis</b> regresi linear berganda	<b>Hasil analisis:</b>  Penilaian kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengembangan karir.  Pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengembangan karir.  Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengembangan karir
4	Suprihono Setyawan  2016	Pengaruh Faktor Pendidikan, Motivasi, dan Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Perangkat Desa di Kecamatan Mranggen Kabupaten Demak	<b>Variabel Bebas:</b> Pendidikan Motivasi Pengalaman kerja  <b>Variabel Terikat:</b> Kinerja Perangkat Desa  <b>Sampel:</b> 5 orang perangkat desa di tiap-tiap desa Se Kecamatan  <b>Teknik pengujian</b>	Hasil dari analisis dan pembahasan menunjukkan bahwa Pendidikan, Motivasi dan Pengalaman Kerja masing-masing berpengaruh positif terhadap Kinerja Perangkat Desa Se Kecamatan Mranggen Kabupaten Demak

			<b>data:</b> uji validitas uji reliabilitas, analisis regresi uji t dan uji mediasi.	
5	Yusup, Nurmalaysiah, dan Syahrani  2018	Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Di Kecamatan Paju Epat Kabupaten Barito Timur	<b>Variabel Bebas:</b> Pelatihan  <b>Variabel Terikat:</b> Kinerja Aparatur  <b>Jenis penelitian:</b> kuantitatif.  <b>Teknik pengumpulan data:</b> kuesioner (angket).  <b>Populasi &amp; Sampel:</b> Kaur/kasi berjumlah 54 orang.	- Ada Pengaruh pelatihan terhadap kinerja aparatur pemerintah desa se Kecamatan Paju Epat Kabupaten Barito Timur. - Besarnya pengaruh pelatihan terhadap kinerja aparatur pemerintah desa se Kecamatan Paju Epat Kabupaten Barito Timur adalah 66,1% dan sisanya 33,9%

## 2.2 Tingkat Pendidikan

Sebelum menjelaskan tentang pengertian tingkat pendidikan terlebih dahulu akan dijelaskan tentang pengertian dari pendidikan. Menurut Effendi dalam Saroni (2001:72) pendidikan adalah segala usaha yang bertujuan mengembangkan sikap dan kepribadian pengetahuan dan keterampilan. Pendidikan diartikan sebagai pendidikan formal yang dicapai atau diperoleh dibangku sekolah. Pendidikan formal yang ditempuh merupakan modal yang amat penting karena dengan pendidikan seseorang mempunyai kemampuan dan dapat dengan mudah mengembangkan diri dalam bidang kerjanya menurut Handoko (2003:126).

Selaras sebagaimana dinyatakan oleh Muhammad Saroni (2011:10), bahwa Pendidikan merupakan suatu proses yang berlangsung dalam kehidupan sebagai upaya untuk menyeimbangkan kondisi dalam diri dengan kondisi luar diri. Proses penyeimbangan ini merupakan bentuk survive yang dilakukan agar diri dapat mengikuti setiap kegiatan yang berlangsung dalam kehidupan.

### 2.2.1 Defenisi Tingkat Pendidikan

Pengertian tingkat (jenjang) pendidikan menurut Ihsan (2001:22) adalah tahap pendidikan yang berkelanjutan yang ditetapkan berdasarkan tingkat perkembangan peserta didik, tingkat kerumitan bahan pelajaran dan cara penyajian bahan pengajaran.

Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, 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, jenjang pendidikan terdiri dari: Pendidikan Dasar (SD/MI dan SMP/MTS); Pendidikan Menengah ( SMA/MA atau SMK/MAK); Pendidikan Tinggi (Diploma, Sarjana, Magister, Spesialis dan Doktor).

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan merupakan suatu prosedur sistematis dan terorganisir yang mempelajari secara konseptual dan teoritis untuk tujuan-tujuan umum. Semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin meningkat kemampuan seseorang dan semakin mudah dalam mengembangkan diri dalam pekerjaannya. Selain itu tingginya tingkat pendidikan seseorang dapat menjadi motivasi dan menambah rasa percaya diri seseorang dalam bekerja, karena dengan pendidikan yang tinggi, seseorang akan merasa lebih banyak tahu dan lebih mampu menyesuaikan diri dalam setiap pekerjaan yang dihadapi.

### 2.2.2 Indikator Tingkat Pendidikan

Menurut Ihsan (2010:22) tingkat atau jenjang pendidikan adalah tahap pendidikan yang berkelanjutan yang ditetapkan berdasarkan tingkat perkembangan peserta didik, tingkat kerumitan bahan pengajaran dan cara menyajikan bahan pengajaran. Jenjang pendidikan sekolah terdiri dari pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi.

1. Pendidikan Dasar, yaitu pendidikan yang memberikan pengetahuan dan keterampilan, menumbuhkan sikap dasar yang diperlukan dalam masyarakat dan mempersiapkan peserta didik untuk mengikuti pendidikan menengah. Pendidikan dasar seperti Sekolah Dasar (SD) sederajat dengan Madrasah Ibtidaiyah (MI), luar sekolah (sekolah luar biasa).
2. Pendidikan Menengah, yaitu pendidikan yang mempersiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan mengadakan hubungan timbal balik dengan lingkungan sosial budaya, alam sekitar serta dapat mengembangkan kemampuan lebih lanjut dalam dunia kerja atau pendidikan tinggi. Pendidikan menengah umum diselenggarakan untuk mempersiapkan peserta didik mengikuti pendidikan tinggi atau mengikuti pendidikan keprofesian pada tingkat yang lebih tinggi.
3. Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan untuk mempersiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan tinggi yang bersifat akademik atau professional sehingga dapat menerapkan mengembangkan atau menciptakan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni dalam rangka pembangunan Nasional dan meningkatkan kesejahteraan manusia.

Dari defenisi di atas, merujuk pada defenisi yang dikemukakan oleh Ikhsan, maka indikator dari tingkat pendidikan dapat ditulis antara lain:

1. Pendidikan Dasar : SD/ sederajat, SLTP/ sederajat;
2. Pendidikan Menengah : pendidikan menengah minimal 3 (SMA/ sederajat)
3. Perguruan Tinggi : (diploma, sarjana, magister, doktor dan spesialis).

### **2.3 Pelatihan**

Istilah pelatihan menurut Kamil (2012:3) merupakan terjemahan dari kata “*trainng*” dalam bahasa Inggris, secara harfiah akar kata “*training*” adalah “*train*”, yang berarti:

1. Memberi pelajaran dan praktik (give teaching and practice);
2. Menjadikan berkembang dalam arah yang dikehendaki (cause to grow in a required direction);
3. Persiapan (preparation), dan
4. Praktik (practice).

#### **2.3.1 Defenisi Pelatihan**

Menurut pendapat Sikula dalam Subekhi dan Jauhar (2012:69) Pelatihan (*training*) adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana pegawai non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan terbatas.

Pelatihan menurut Dessler dalam Suwanto dkk, (2011:118) adalah” proses mengajarkan karyawan baru atau yang ada sekarang, keterampilan dasar yang mereka butuhkan untuk menjalankan pekerjaan mereka”. Sedangkan menurut Simamora dalam Kamil (2012:87) mengatakan pelatihan (*training*) merupakan

proses pembelajaran untuk meningkatkan kinerja tenaga kerja.

Ikhtisar perbandingan antara pendidikan dan pelatihan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 1.** Perbandingan Antara Pendidikan dan Pelatihan

NO.	ASPEK	PENDIDIKAN	PELATIHAN
1.	Pengembangan Kemampuan	Menyeluruh ( <i>overall</i> )	Khusus ( <i>specipic</i> )
2.	Area kemampuan	<i>Kognitif, apektif, psikomotorik</i>	<i>Psikomotorik</i>
3.	Jangka waktu pelaksanaan	Jangka panjang ( <i>long term</i> )	Jangka pendek ( <i>short term</i> )
4.	Materi	Lebih umum	Lebih khusus
5.	Penggunaan metode pembelajaran	Konvensional	Inkonvensional
6.	Penghargaan akhir	Gelar ( <i>degree</i> )	Sertifikat ( <i>non degree</i> )

Sumber: Notoatmodjo dalam Kamil (2012:10)

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelatihan merupakan kegiatan yang telah direncanakan yang tersusun secara sistematis, terencana dan terarah pada suatu tujuan. Pelatihan merupakan bagian dari pendidikan yang dilaksanakan di luar sistem sekolah dengan waktu yang relatif singkat dan lebih menekankan pada praktek. Pelatihan dapat dilakukan dalam dunia kerja maupun masyarakat luas sesuai proporsi dan kebutuhan. Banyaknya pekerjaan yang membutuhkan keterampilan, kompleksitas pekerjaan yang membutuhkan keahlian tersendiri, membuat pelatihan menjadi hal yang paling dibutuhkan dalam suatu organisasi. Dengan pelatihan, peningkatan kapasitas dari karyawan atau staf diharapkan makin bertambah, dengan harapan bahwa dengan meningkatnya kapasitas dari karyawan atau staf tersebut, maka kinerja dari perusahaan atau

organisasi akan meningkat.

### 2.3.2 Indikator Pelatihan

Pelatihan peningkatan kapasitas aparatur desa dalam hal ini kepala urusan, telah beberapa kali dilakukan. Melalui Dinas pemberdayaan Masyarakat dan Desa, pelatihan peningkatan kapasitas yang sesuai dengan tupoksi kepala urusan sengaja dilakukan dalam rangka menambah kemampuan dan keterampilan kepada para kepala urusan agar pada saat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dalam pemerintahan desa akan lebih baik tentunya.

Menurut Hasibuan (2010), pelatihan adalah suatu usaha meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan latihan sama dengan pengembangan yaitu merupakan proses meningkatkan keterampilan kerja baik teknis maupun manajerial.

Indikator pelatihan menurut Hasibuan (2010) antara lain :

1. Bertambahnya pengetahuan peserta pelatihan

Para kepala urusan yang telah mengikuti beberapa pelatihan peningkatan kapasitas, akan lebih banyak mengetahui hal seputar pekerjaannya, lebih mudah dalam melakukan atau melaksanakan tupoksinya.

2. Meningkatnya keterampilan

Para kepala urusan yang telah diberi pelatihan peningkatan kapasitas, akan lebih terampil dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

3. Mempercepat penyelesaian pekerjaan

Para kepala urusan yang telah diberi pelatihan peningkatan kapasitas, akan

lebih percaya diri dalam bekerja, lebih telaten dan lebih cepat dalam bekerja.

4. Mengurangi tingkat kesalahan dalam bekerja

Salah satu tujuan dari pelatihan atau peningkatan kapasitas adalah mengurangi tingkat kesalahan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya

5. Meningkatkan kuantitas dan kualitas kerja.

Dengan meningkatnya pengetahuan dan keterampilan, maka akan meningkatkan kuantitas dan kualitas dari pekerjaan itu sendiri.

## **2.4 Pengalaman Kerja**

Pengalaman kerja merupakan bagian yang penting dalam sebuah perekrutan pekerjaan atau dalam pekerjaan yang telah berlangsung, karena pegawai yang berpengalaman dianggap lebih terampil dalam pekerjaan dibanding yang belum mempunyai pengalaman kerja.

### **2.4.1 Defenisi Pengalaman Kerja**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengalaman kerja didefinisikan sebagai suatu kegiatan atau proses yang pernah dialami oleh seseorang ketika mencari nafkah untuk memenuhi kebutuhan hidupnya (Balai Pustaka Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1991).

Menurut Manulang dalam Robbins (2015:112), pengalaman kerja adalah proses pembentukan pengetahuan atau keterampilan tentang metode suatu pekerjaan karena keterlibatan karyawan tersebut dalam pelaksanaan tugas pekerjaan. Sedangkan pendapat Trijoko dalam Robbins (2015:132) mengatakan pengalaman kerja adalah pengetahuan atau keterampilan yang telah diketahui dan

dikuasai seseorang yang akibat dari perbuatan atau pekerjaan yang telah dilakukan selama waktu tertentu.

Sastrohadiwiryono dalam Jurnal Ratulangi 2016:323 mengatakan pengalaman kerja merupakan salah satu faktor terpenting dalam sebuah perusahaan. Karyawan yang telah banyak memiliki pengalaman kerja akan dengan sangat mudah beradaptasi dengan pekerjaan yang ada. Pengalaman bekerja merupakan modal utama seseorang untuk terjun dalam bidang tertentu. Pengalaman kerja adalah tingkat penguasaan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki karyawan dalam bekerja yang dapat diukur dari masa kerja dan jenis pekerjaan yang pernah dikerjakan karyawan selama periode tertentu (Aristarini, 2014:208).

Sementara menurut Basari (2013:45) pengalaman kerja pada pekerjaan sejenis, perlu mendapatkan pertimbangan dalam menempatkan tenaga kerja. Kenyataan menunjukkan makin lama tenaga kerja berkerja, makin banyak pengalaman yang dimiliki. Sebaliknya, makin singkat masa kerja, makin sedikit pengalaman yang diperoleh. Pengalaman bekerja banyak memberikan keahlian dan keterampilan yang diperoleh. Pengalaman bekerja banyak memberikan keahlian dan keterampilan kerja. Sebaliknya, terbatasnya pengalaman kerja mengakibatkan tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki makin rendah.

#### 2.4.2 Indikator Pengalaman Kerja

Dalam jurnal Basari (2013:45-46) pengalaman kerja pada pekerjaan sejenis, perlu mendapatkan pertimbangan dalam menempatkan tenaga kerja. Kenyataan menunjukkan makin lama tenaga kerja berkerja, makin banyak pengalaman yang dimiliki. Sebaliknya, makin singkat masa kerja, makin sedikit pengalaman yang

diperoleh. Pengalaman bekerja banyak memberikan keahlian dan keterampilan yang diperoleh. Pengalaman bekerja banyak memberikan keahlian dan keterampilan kerja. Sebaliknya, terbatasnya pengalaman kerja mengakibatkan tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki makin rendah.

Berdasarkan beberapa definisi pengalaman kerja di atas dapat disimpulkan bahwa pengalaman kerja adalah tingkat penguasaan pengetahuan dan keterampilan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya dan dapat diukur dari lamanya bekerja dari tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki, yaitu sejak pertama kali diangkat menjadi karyawan atau staf pada suatu lapangan kerja tertentu. Dengan pengalaman kerja yang dimiliki seseorang, tentunya akan berbeda dalam menyesuaikan diri pada pekerjaan yang baru. Seorang staf atau karyawan yang memiliki pengalaman kerja sebelumnya akan lebih mudah beradaptasi dan menyesuaikan diri dengan pola dan metode baru yang dihadapi ditempat kerja yang baru.

Indikator pengalaman kerja yang digunakan dalam penelitian ini adalah indikator dari Basari (2013:45-46) antara lain:

1. Lamanya waktu/masa kerja, yaitu untuk mengetahui apakah para kepala urusan yang sudah lama bekerja atau sudah mempunyai pengalaman kerja sebelumnya lebih profesional dibanding dengan yang belum
2. Tingkat pengetahuan, bahwa para kepala urusan yang sudah mempunyai pengalaman kerja akan mempunyai tingkat pengetahuan yang lebih baik dari pada para kepala urusan yang belum mempunyai pengalaman kerja sama sekali

3. Keahlian dan keterampilan, bahwasanya seseorang yang sudah mempunyai pengalaman kerja akan mempunyai keahlian dan keterampilan yang lebih
4. Penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan, dimana para kepala urusan yang sudah lama bekerja atau sudah mempunyai pengalaman kerja sebelumnya akan lebih mudah menguasai pekerjaan dan peralatan kerja yang digunakan.

## **2.5 Kinerja**

Kinerja berasal dari kata *job Performance* atau *Actual Performance* (Prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Menurut Mangkunegara (2011:67), pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

### **2.5.1 Defenisi Kinerja**

Menurut Suntoro dalam Subekhi dkk, (2012 :194) kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Menurut Wibowo (2016:3) bahwa kinerja adalah implementasi dari rencana yang telah disusun tersebut. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi dan kepentingan. Sementara Kasmir (2016:182) mengemukakan kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja seseorang dalam satu periode, biasanya 1 tahun. Kemudian kinerja dapat diukur dari kemampuannya menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

Lebih lanjut Keban (1996) mengemukakan bahwa terdapat beberapa indikator untuk mengukur kinerja organisasi pemerintahan, yaitu indikator kuantitas, kualitas dan efisiensi pelayanan; indikator motivasi para birokrat pelaksana, monitor para kontraktor, melakukan penyesuaian budget memperhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayani dan menuntut perbaikan pelayanan publik, serta adanya keadilan dalam memberikan pelayanan

Dwiyanto (1995:9-10) mengemukakan tiga indikator utama mengukur kinerja organisasi pemerintahan, yaitu: 1) Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan masyarakat sesuai kebutuhan dari aspirasi masyarakat. 2) Responsibilitas yaitu menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat untuk mencapai misi dan tujuannya. 3) Akuntabilitas adalah pengukuran sejauhmana para wakil rakyat atau pejabat politisi dan tokoh masyarakat dalam memperjuangkan aspirasi masyarakat.

Dari beberapa pendapat yang telah dikemukakan di atas, disimpulkan bahwa kinerja karyawan atau staf atau kepala urusan merupakan kesuksesan yang dapat dicapai secara individu didalam melakukan pekerjaannya pada suatu organisasi yang dapat meningkatkan kualitas kerja dari individu dan kinerja organisasi tersebut. Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh individu yang disesuaikan dengan tugas dan tanggung jawabnya dalam suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh organisasi dimana individu tersebut bekerja.

### 2.5.2 Indikator Kinerja

Menurut Dwiyanto (2002:48) konstruksi kinerja diukur berdasarkan indikator yang biasa digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik yaitu :

1. Produktivitas

Produktifitas tidak hanya dimaksudkan untuk mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektifitas pelayanan.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan sangat penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Munculnya ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi public cenderung sering dijumpai. Dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas disini menunjukkan keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

#### 4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

#### 5. Akuntabilitas.

Konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang dikembangkan dalam masyarakat.

## **BAB III**

### **KERANGKA KONSEPTUAL**

#### **3.1 Kerangka Konseptual**

Menurut Sugiyono (2017) kerangka berpikir adalah sintesa yang mencerminkan keterkaitan antara variabel yang diteliti dan merupakan tuntunan untuk memecahkan masalah penelitian serta merumuskan hipotesis penelitian yang berbentuk bagan alur yang dilengkapi penjelasan kualitatif. Dalam penelitian ini berarti menggambarkan pengaruh tingkat pendidikan, pelatihan dan pengalaman kerja terhadap kinerja pelayanan Kepala Urusan (KAUR) di Desa.

Semakin tinggi pendidikan Kepala Urusan (KAUR) di Desa diharapkan semakin tinggi taraf berpikirnya dan bertambah pengetahuan serta keterampilannya yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja dalam pekerjaannya, demikian juga apabila Kepala Urusan (KAUR) di Desa memiliki pendidikan lebih tinggi akan lebih mampu melaksanakan tugasnya daripada mereka yang memiliki pendidikan lebih rendah. Hal ini dapat dilihat, Kepala Urusan (KAUR) di Desa yang tingkat pendidikannya lebih tinggi akan mampu memberi pelayanan kepada masyarakat.

Selain faktor tingkat pendidikan, faktor pelatihan juga mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kinerja pelayanan Kepala Urusan (KAUR) di Desa, karena pelatihan juga mengandung unsur pendidikan, namun pelatihan bersifat lebih khusus. Pelatihan sangat dibutuhkan bagi Kepala Urusan (KAUR) di Desa, karena berkaitan dengan regulasi-regulasi baru, informasi-informasi baru tentang penyelenggaraan pemerintahan desa yang harus segera dikuasainya dan ini hanya

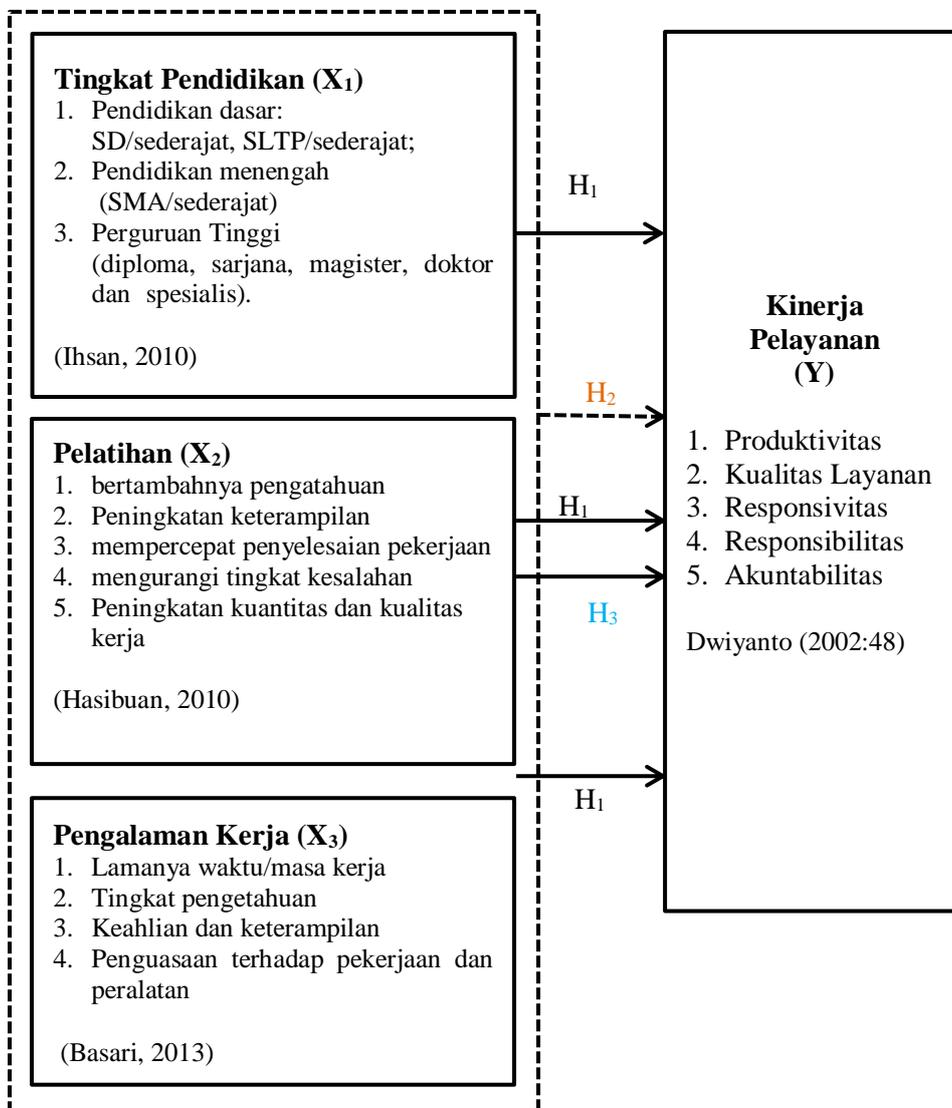
dapat dilakukan melalui pelatihan.

Sebagaimana pendapat Sikula dalam Mangkunegara (2011:44) mengemukakan bahwa pelatihan (*training*) adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir di mana pegawai *non managerial* mempelajari pengetahuan dan ketrampilan teknis dalam tujuan terbatas.

Pengertian lain bahwa pelatihan adalah suatu usaha meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan latihan sama dengan pengembangan yaitu merupakan proses meningkatkan keterampilan kerja baik teknis maupun manajerial (Hasibuan, 2010).

Menurut Basari (2013:45) pengalaman kerja pada pekerjaan sejenis, perlu mendapatkan pertimbangan dalam menempatkan tenaga kerja. Kenyataan menunjukkan makin lama tenaga kerja berkerja, makin banyak pengalaman yang dimiliki. Sebaliknya, makin singkat masa kerja, makin sedikit pengalaman yang diperoleh. Pengalaman bekerja banyak memberikan keahlian dan keterampilan yang diperoleh. Pengalaman bekerja banyak memberikan keahlian dan keterampilan kerja. Sebaliknya, terbatasnya pengalaman kerja mengakibatkan tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki makin rendah. Adapun beberapa indikator pengalaman kerja yang dikemukakan oleh Foster (dalam Jurnal Basari, 2013:46) yaitu lama kerja/masa kerja, tingkat pengetahuan dan keterampilan, penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan, dan tingkat keterampilan yang dimiliki.

Berdasarkan telaah pustaka dan uraian kerangka pikir di atas terhadap variabel-variabel yang dibahas dalam penelitian ini mengenai pengaruh tingkat pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja terhadap kinerja pelayanan kepala urusan pada 14 Desa di Kecamatan Malili, maka dapat ditampilkan pemikiran teoritis sebagai berikut :



**Gambar: 3.1 Kerangka Konseptual**

Keterangan :

X<sub>1</sub> : Variabel bebas tingkat pendidikan

X<sub>2</sub> : Variabel bebas pelatihan

X<sub>3</sub> : Variabel bebas pengalaman kerja

Y : Variabel terikat kinerja pelayanan

----> : Pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama (simultan)

—> : Pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara sendiri (parsial).

### 3.2 Hipotesis

Hipotesis menurut Sugiyono (2015:99) merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Berdasarkan permasalahan dan landasan teori yang ada, maka diajukan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>1</sub> = Tingkat pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pelayanan Kepala Urusan (KAUR) di Desa.

H<sub>2</sub> = Tingkat pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pelayanan Kepala Urusan (KAUR) di Desa.

H<sub>3</sub> = Pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan Kepala Urusan (KAUR) di Desa.

### 3.3 Defenisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel menurut Sugiyono (2010:58) adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan.

Berdasarkan pengertian di atas definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

### 3.3.1 Variabel Tingkat Pendidikan ( $X_1$ )

Pada bab sebelumnya telah dikemukakan beberapa definisi pelatihan menurut para ahli. Pada penelitian ini, variabel tingkat pendidikan mengacu pada definisi yang dikemukakan oleh Ihsan (2010) bahwa tingkat atau jenjang pendidikan adalah tahap pendidikan yang berkelanjutan yang ditetapkan berdasarkan tingkat perkembangan peserta didik, tingkat kerumitan bahan pengajaran dan cara menyajikan bahan pengajaran. Jenjang pendidikan sekolah terdiri dari pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi.

Dengan melihat definisi di atas, maka indikator dari variabel tingkat pendidikan antara lain:

1. Pendidikan Dasar : SD/ sederajat, SLTP/ sederajat;
2. Pendidikan Menengah : SMA/ sederajat
3. Perguruan Tinggi : Diploma, Sarjana, Magister, Doktor dan Spesialis.

### 3.3.2 Variabel Pelatihan ( $X_2$ )

Variabel pelatihan pada penelitian ini mengacu pada definisi yang dikemukakan oleh Hasibuan (2010), bahwa pelatihan adalah suatu usaha meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan latihan sama dengan pengembangan yaitu merupakan proses meningkatkan keterampilan kerja baik teknis maupun manajerial.

Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kinerja pelayanan, dengan melihat teori konsep pada bab sebelumnya, maka indikator dari variabel pelatihan

digambarkan sebagai berikut:

1. Bertambahnya pengetahuan peserta pelatihan
2. Meningkatnya keterampilan
3. Mempercepat penyelesaian pekerjaan
4. Mengurangi tingkat kesalahan dalam bekerja
5. Meningkatkan kuantitas dan kualitas kerja.

### 3.3.3 Variabel Pengalaman Kerja ( $X_3$ )

Menurut Basari (2013) pengalaman kerja pada pekerjaan sejenis, perlu mendapatkan pertimbangan dalam menempatkan tenaga kerja. Kenyataan menunjukkan makin lama tenaga kerja berkerja, makin banyak pengalaman yang dimiliki. Sebaliknya, makin singkat masa kerja, makin sedikit pengalaman yang diperoleh.

Berdasarkan pada definisi pengalaman kerja tersebut, maka penelitian ini mendefinisikan pengalaman kerja adalah seberapa tinggi tingkat penguasaan, pengetahuan, serta keterampilan para kepala urusan dalam melaksanakan tugas pemetintahan dapat diukur dari masa kerja dan dari tingkat pengetahuan serta keterampilan yang dimilikinya. Indikator pengalaman kerja yang digunakan adalah:

1. Lamanya waktu/masa kerja
2. Tingkat pengetahuan
3. Keahlian dan keterampilan
4. Penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan

### 3.3.4 Variabel Kinerja (Y)

Menurut Dwiyanto (2002:48) konstruksi kinerja diukur berdasarkan indikator

yang biasa digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik. Indikator untuk mengukur kinerja organisasi publik diantaranya yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas. Instrumen dari indikator kinerja dibuat dalam 5 item pernyataan dengan skala likert, yaitu:

1. Apakah pelayanan yang diberikan oleh aparat sudah efisien dan efektif
2. Apakah masyarakat sudah merasa puas dengan kualitas layanan yang diterima
3. Aparat mampu menjawab kebutuhan masyarakat sesuai dengan visi, misi dan tujuannya
4. Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan dan kebijakan pemerintah
5. Kebijakan-kebijakan mengedepankan kepentingan masyarakat sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku.

## **BAB IV**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **4.1 PENDEKATAN PENELITIAN**

Menurut Hadi (1993:40) metode adalah suatu usaha untuk menemukan kebenaran, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan, usaha yang dilakukan dengan menggunakan metode ilmiah.

Sedangkan menurut Sayuti (1989:32), metode adalah upaya ilmiah yang menyangkut masalah cara kerja, yaitu untuk memahami objek yang akan menjadi sasaran ilmu yang bersangkutan.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa metode adalah upaya ilmiah yang menyangkut cara kerja untuk menemukan kebenaran, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan yang sesuai dengan ilmu yang bersangkutan.

Pengertian metodologi penelitian menurut Sugiyono (2012:2) adalah sebagai berikut: “Metodologi penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan, dikembangkan suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah”.

Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif menurut Echdar (2017) sebagai metode yang lebih menekankan pada aspek pengukuran secara obyektif terhadap fenomena sosial, yang dijabarkan dalam beberapa komponen masalah, variabel dan indikator, dan setiap variabel yang ditentukan diukur dengan memberikan symbol-simbol angka yang berbeda sesuai

dengan kategori informasi yang berkaitan dengan variabel tersebut. Dengan demikian penelitian ini menghubungkan pengaruh tingkat pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja terhadap kinerja pelayanan kepala urusan.

## **4.2 TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN**

Tempat penelitian berada di 14 Desa se Kecamatan Malili Kab. Luwu Timur, sasaran penelitian adalah para Kepala Urusan (KAUR) yang ada di desa. Responden yang akan diberikan kuesioner adalah Kepala Desa Pimpinan, Sekretaris Desa sebagai atasan langsung, dan para Kepala Urusan (KAUR) itu sendiri.

Penelitian ini dilakukan mulai bulan Februari 2021 sampai dengan Maret 2020, dengan membuat kuesioner dan membagikan kepada semua sampel di masing-masing desa.

## **4.3 POPULASI, SAMPEL DAN TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL**

### **4.3.1 Populasi Penelitian**

Menurut Sugiyono (2015:297) populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 124 orang diantaranya 14 orang kepala desa, 14 orang sekretaris desa dan 100 orang dari unsur BPD (Badan Permusyawaratan Desa).

### **4.3.2 Sampel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2017) sampel merupakan bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, yang mana adalah merupakan bagian dari

jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi.

Kriteria pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan pendapat Arikunto bahwa jika jumlah subyeknya besar dapat diambil 20-55% atau lebih tergantung sedikit banyaknya kemampuan peneliti. Dengan mempertimbangkan waktu dan kemampuan peneliti, sampel penelitian ini diambil persentasi terbesar yaitu 55% dari jumlah populasi, atau ditentukan dengan rumus  $55\% \times 124 = 70,68$  dibulatkan 70 orang, terdiri dari 14 orang kepala desa, 14 sekretaris desa, dan 42 orang dari unsur BPD.

#### **4.4 TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Sampling Purposive* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu Sugiyono (2015:126) dan dalam penelitian ini yang memenuhi syarat: berpendidikan dan pernah mengikuti pelatihan serta berpengalaman kerja di bidang pemerintahan sebanyak 70 orang.

#### **4.5 JENIS DAN SUMBER DATA**

Menurut Sugiyono (2006:34) data adalah segala sesuatu yang diketahui dan dianggap memiliki dampak dalam memberikan gambaran tentang suatu keadaan atau persoalan.

##### **4.5.1 Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data dalam bentuk angka yang dapat dihitung, yang diperoleh dari perhitungan kuesioner yang dibagikan kepada setiap setiap responden.

Pendekatan kuantitatif digunakan sebagai metode yang lebih menekankan

pada aspek pengukuran secara obyektif terhadap fenomena sosial yang dijabarkan dalam beberapa komponen masalah, variabel dan indikator, dimana setiap variabel yang ditentukan diukur dengan memberikan simbol-simbol angka yang berbeda sesuai dengan kategori informasi yang berkaitan dengan variabel tersebut (Saban Echdar, 2017).

#### **4.5.2 Sumber Data**

##### **4.5.2.1 Data Primer**

Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber pertama baik perseorangan maupun kelompok, seperti hasil wawancara atau pengisian kuesioner yang dilakukan oleh peneliti. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab, Sugiyono (2015:193). Adapun jenis kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah langsung dan bersifat tertutup, dengan harapan responden dapat memberikan jawaban secara jujur.

Menurut Echdar Saban (2017:284), data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Selanjutnya data yang diperoleh melalui kuesioner diklasifikasikan berdasarkan variabel yang diisi oleh Kepala Urusan (KAUR) di Desa se Kecamatan Malili Kabupaten Luwu Timur.

##### **4.5.2.2 Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang pengumpulannya dilakukan sendiri oleh peneliti. Dalam penelitian ini data diperoleh dari dokumen atau administrasi

Desa se Kecamatan Malili, ditambah dengan literatur, hasil penelitian sejenis dan data dari journal yang berhubungan dengan penelitian ini.

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat pihak lain), Echdar Saban (2017:284).

#### **4.6 METODE ANALISA DATA**

Kegiatan yang dilakukan dalam analisis data menurut Sugiyono (2015:199) adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Dalam penelitian ini teknik analisa data ini menggunakan:

##### **4.6.1 Statistik Deskriptif**

Menurut Sugiyono (2015:147) adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Data deskripsi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *mean*, *median*, *mode* dan *standart deviation*, adapun tujuan analisa deskripsi ini untuk memberikan gambaran karakteristik tertentu dari responden dan mengklasifikasikan nilai kategori rata-rata yang didapat dari kuesioner.

##### **4.6.2 Uji Instrumen Penelitian**

###### **a. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dalam kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur kuesioner tersebut Sujarweni (2016). Menurut Jogiyanto, 2008:169) bahwa “validitas (validity) menunjukkan bahwa suatu pengujian benar-benar mengukur apa yang harusnya diukur.

Validitas penelitian ini menggunakan metode *Corrected Item-Total Correlation*, menurut Priyatno (2014:55) yaitu “dengan cara mengorelasikan skor item dengan skor totalnya dan melakukan koreksi terhadap nilai koefisien korelasi yang overestimasi”. Instrumen diukur dengan membandingkan  $R_{hitung}$  dengan  $R_{tabel}$  dimana jika  $R_{hitung} > R_{tabel}$  maka pernyataan yang ada dalam instrumen dianggap valid.

b. Uji Reliabilitas

Pedoman untuk menentukan derajat reliabilitasnya adalah standar minimal kehandalan  $r_{ii} > 0,6$ . Untuk menguji reliabilitas (kehandalan) instrument digunakan rumus *Crombach alfa* dengan rumus :

$$r_{ii} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

$r_{ii}$  = koefisien reliabilitas instrumen (croncbach alpa)

$k$  = jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum \sigma_b^2$  = total varians butir

$\sigma_t^2$  = total varians

#### 4.6.3 Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Normalitas

Uji Normalitas ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas, mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Uji ini dilakukan dengan cara melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal atau grafik. Apabila data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Apabila data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Sujarweni (2016:68)).

##### b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas di dalam regresi ada beberapa cara, salah satunya adalah dengan dilihat dari nilai variance inflation faktor (VIF) dan nilai tolerance. Apabila tidak terdapat variabel bebas yang memiliki  $VIF > 10$  atau  $tolerance < 0,10$  maka dapat disimpulkan tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi (Sujarweni, 2016: 231).

##### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi

heteroskedastisitas (Sujarweni, 2016:231). Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan beberapa cara. Salah satunya adalah dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual ( $Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$ ). Jika ada pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas sedangkan jika ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Sujarweni, 2016:231)

#### 4.6.4 Statistik Inferensial

Statistik inferensial adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi menurut Sugiyono (2015:201). Statistik inferensial yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.

Untuk mengetahui pengaruh dari variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan model analisis regresi linear berganda (*multiple regression analysis*). Analisa ini dipergunakan untuk menelaah hubungan antara dua variabel atau lebih, terutama untuk menelusuri pola hubungan yang modelnya belum diketahui dengan sempurna. Formula dari model Regresi Linear Berganda sebagai berikut :

$$Y_i = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

$Y_i$  = Kinerja Kepala Urusan (KAUR)

$b_0$  = Konstanta

$b_1, b_2, b_3$	= Koefisien regresi
$e$	= Variabel error
$x_1$	= Tingkat pendidikan
$x_2$	= Pelatihan
$x_3$	= Pengalaman kerja

a. Uji F (uji simultan)

Pengujian yang dilakukan ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat digunakan.

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau nilai sig  $< 0,05$  maka hipotesis pertama diterima, berarti tingkat pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pelayanan Kepala Urusan (KAUR) di Desa.

b. Uji t (uji parsial)

Pengujian ini dilakukan untuk membuktikan apakah terdapat pengaruh antara masing-masing variabel independen (X) dan variabel dependen (Y).

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai sig  $< 0,05$ , maka hipotesis kedua diterima, berarti tingkat pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pelayanan Kepala Urusan (KAUR) di Desa.

c. Uji Koefisien Determinasi

Jika koefisien determinasi variabel pelatihan mempunyai nilai yang paling besar, maka hipotesis ketiga diterima, berarti pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan Kepala Urusan (KAUR) di Desa.

## **BAB V**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **5.1 Hasil Penelitian**

##### 5.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

###### a. Kabupaten Luwu Timur

Kabupaten Luwu Timur merupakan kabupaten yang berbatasan dengan dua propinsi yaitu Propinsi Sulawesi Tenggara Tengah di sebelah utara dan timur dan Propinsi Sulawesi Tenggara di sebelah selatan. Selain itu Kabupaten Luwu Timur juga berbatasan langsung dengan laut yaitu dengan Teluk Bone di sebelah selatan. Kabupaten Luwu Timur terletak di sebelah selatan garis khatulistiwa di antara 2o 03'00" - 2 o 03'25" Lintang Selatan dan 119o 28'56" - 121o 47'27" Bujur Timur. Kabupaten Luwu Timur merupakan kabupaten paling timur di Propinsi Sulawesi Selatan.

Adapun batas-batas wilayah administrasi Kabupaten Luwu Timur yaitu sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Poso, Provinsi Sulawesi Tengah, sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Morowali, Provinsi Sulawesi Tengah, sebelah Selatan berbatasan dengan Teluk Bone, Kabupaten Kolaka, Provinsi Sulawesi Tenggara, sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Luwu Utara, Provinsi Sulawesi Selatan.

Kabupaten Luwu Timur yang beribukota di Malili, secara administrasi dibagi menjadi 11 kecamatan yaitu Kecamatan Burau, Wotu, Tomoni, Tomoni Timur, Angkona, Malili, Towuti, Nuha, Wasuponda, Mangkutana dan Kaleana serta 124 desa dan 3 kelurahan

Visi Kabupaten Luwu Timur Adalah “Luwu Timur Terkemuka 2021”. Visi ini bermakna bahwa pada tahun 2021 Luwu Timur merupakan daerah terkemuka dibanding kabupaten/kota lain di wilayah Provinsi Sulawesi Selatan. Aspek-aspek yang menjadi penanda dari Luwu Timur yang terkemuka tersebut adalah daerah dan masyarakat Luwu Timur yang maju, sejahtera dan mandiri. Dalam khazanah bahasa daerah, kondisi tergambarkan dalam frasa “Wanua Mappatuo Naewa i Alena”. Artinya, “negeri menghidupi rakyat dan mengukuhkan dirinya”. Maju, sejahtera dan mandiri ini tercapai melalui pengembangan ekonomi kerakyatan secara terpadu dan berkelanjutan dengan berbasis pada sumberdaya yang dimiliki daerah ini.

b. Kecamatan Malili

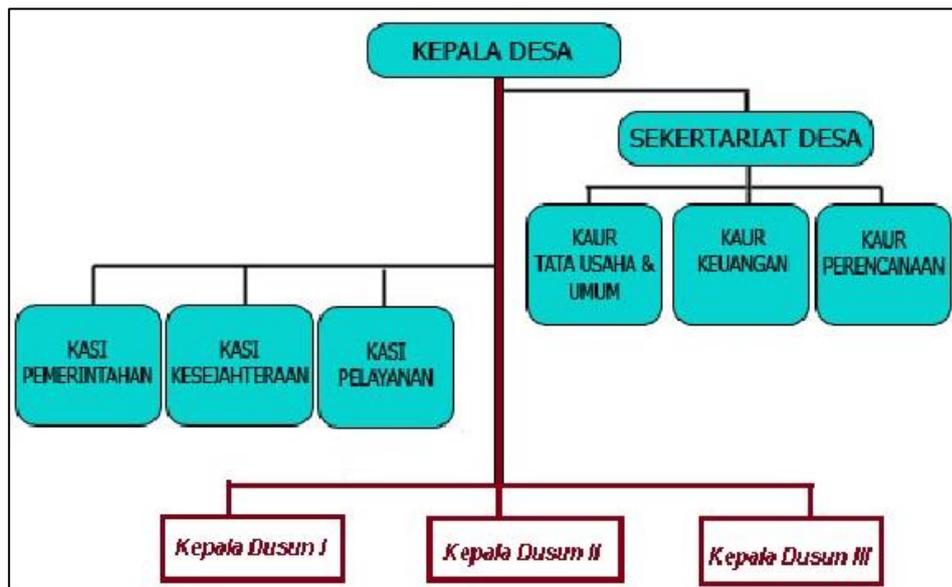
Pada penelitian ini, peneliti hanya mengambil sampel dari desa-desa yang ada di Kecamatan Malil. Kecamatan Malili merupakan Ibukota Kabupaten Luwu Timur. Luas wilayah Kabupaten Luwu Timur tercatat 6.944,88 km<sup>2</sup> atau sekitar 11,14% dari luas wilayah Propinsi Sulawesi Selatan. Kecamatan malili terdiri dari 14 Desa dan 1 kelurahan antara lain : Desa Harapan, Pasi-Pasi, Pongkeru, Laskap, Wewangriu, Baruga, Balantang, Puncak Indah, Ussu, Atue, Manurung, Tarabbi, Lakawali, dan Desa Lakawali Pantai, ditambah 1 kelurahan yaitu kelurahan Malili.

Jumlah Kepala Urusan (KAUR) yang ada 14 Desa se Kecamatan Malili berjumlah 39 orang. Terdapat 3 Kepala Urusan yang ada di Desa, antara lain Kepala Urusan Umum sebanyak 14 orang, Kepala Urusan Perencanaan sebanyak 12 orang, dan Kepala Urusan Keuangan sebanyak 13 orang. Tingkat pendidikan

masing-masing Kepala Urusan tersebut berbeda-beda, untuk S1 sebanyak 13 orang, D3 sebanyak 1 orang, dan sisanya sebanyak 25 orang SMA atau sederajat.

c. Struktur Organisasi Desa

Gambar 5.1  
Struktur Organisasi Desa



dengan melihat gambar di atas, kepala urusan merupakan bawahan langsung dari sekretaris desa. Kepala Urusan di desa terdiri dari Kaur Tata Usaha dan Umum, Kaur Keuangan, dan Kaur Perencanaan. Kepala Urusan berkedudukan sebagai unsur staf sekretariat dan bertugas membantu Sekretaris Desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan dan tugas lain yang diberikan. Adapun tugas dan fungsi Kepala Urusan adalah sebagai berikut :

1. Kepala Urusan Tata Usaha dan umum memiliki fungsi seperti: melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi, dan penataan administrasi perangkat desa,

penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum.

2. Kepala Urusan Keuangan memiliki fungsi seperti : melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan, Perangkat Desa, BPD, dan lembaga pemerintahan desa lainnya dan pengadministrasian pertanggungjawaban keuangan desa.
3. Kepala Urusan Perencanaan memiliki fungsi : mengoordinasikan urusan perencanaan seperti menyusun Rencana Anggaran Pendapatan Dan Belanja Desa (RAPB Desa), menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan, pengadministrasian dan fasilitasi penyusunan Rencana Kerja Pembangunan Jangka Menengah Desa (RPJM Desa) dan Rencana Kerja Pemerintah Desa (RKP Desa) serta penyusunan laporan.

#### 5.1.2 Karakteristik Penelitian

##### a. Jenis Kelamin Responden

Deskripsi jenis kelamin responden dimaksudkan untuk menggambarkan kelompok jenis kelamin yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Deskripsi jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 5.1  
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Laki-Laki	47	67,1	67,1,8	67,1
2	Perempuan	23	32,9	32,9	100,0
<b>Total Responden</b>		<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 5.1 di atas, diperoleh sebanyak 47 orang berjenis kelamin laki-laki atau 67,1% dan sebanyak 32,9 orang berjenis kelamin perempuan atau 32,9%. Dari data tersebut, dapat dikatakan bahwa responden penelitian ini didominasi oleh responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 47 orang atau 67,1%. Hal ini dikarenakan pembagian kuesioner penelitian kepada responden dilakukan secara acak.

b. Usia Responden

Deskripsi usia responden dilakukan untuk menggambarkan kelompok usia yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Deskripsi usia responden dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 5.2  
Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	<30 tahun	10	14,3	14,3	14
2	30-35 tahun	19	27,1	27,1	41
3	36-40 tahun	11	15,7	15,7	57
4	>40 tahun	30	42,9	42,9	100
<b>Total</b>		<b>70</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 5.2 di atas, diperoleh responden yang berusi kurang dari 30 tahun sebanyak 10 orang atau 14,3%, responden yang berusia 30 sampai dengan 35 tahun sebanyak 19 orang atau 27,1%, responden yang berusia 36 sampai dengan 40 tahun sebanyak 11 orang atau 15,7%, dan responden yang berusia diatas 40 tahun sebanyak 30 orang atau 42,9%, sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang berusia di atas 40 tahun yaitu sebanyak 30 orang atau 42,9%. Hal ini dikarenakan Kepala Desa, Sekretaris Desa dan Anggota BPD di desa lebih di dominasi oleh masyarakat yang berumur di atas 40 tahun.

### 5.1.3 Deskriptif Variabel Penelitian

#### a. Variabel Tingkat Pendidikan (X1)

Tabel 5.3  
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Tingkat Pendidikan

Ket	Kriteria Penilaian					Jumlah
	SS	S	KS	TS	STS	
Tingkat pendidikan para Kepala Urusan berpengaruh terhadap kinerjanya dalam bekerja	24 34,29%	43 61,43%	3 4,29%			70 100%
Tingkat pendidikan menjadi faktor penentu keberhasilan pekerjaan para kepala urusan	17 24,64%	38 55,07%	13 18,57%	2 2,90%		70 100%
Semakin tinggi pendidikan para kepala urusan maka kinerjanya juga semakin baik	18 25,71%	36 51,43%	14 20,00%	2 2,86%		70 100%

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 5.3 yaitu tanggapan responden terhadap variabel tingkat pendidikan (X1), diperoleh rata-rata responden memberikan jawaban sangat setuju. Tanggapan responden pada pernyataan pertama yaitu sebanyak 24 orang

atau 34,29% memberi jawaban sangat setuju, 43 orang atau 61,43% memberi jawaban setuju, 3 orang atau 4,29% memberi jawaban kurang setuju.

Tanggapan responden untuk pernyataan kedua yaitu sebanyak 17 orang atau 24,64% memberi jawaban sangat setuju, 38 orang atau 55,07% memberi jawaban setuju, 13 orang atau 18,57% memberi jawaban kurang setuju, dan 2 orang atau 2,90% memberi jawaban tidak setuju.

Tanggapan responden untuk pernyataan ketiga yaitu sebanyak 18 orang atau 25,71% memberi jawaban sangat setuju, 36 orang atau 51,43% memberi jawaban setuju, dan 14 orang atau 20% memberi jawaban kurang setuju, dan 2 orang atau 2,86% memberi jawaban tidak setuju.

Dari penjelasan di atas, terlihat bahwa ada 30 responden yang memberikan jawaban kurang setuju, dan ada 4 responden yang memberi jawaban tidak setuju. Responden memberikan jawaban kurang setuju dan tidak setuju pada pernyataan tingkat pendidikan menjadi faktor penentu keberhasilan pekerjaan para kepala urusan, dan pada pernyataan semakin tinggi pendidikan para kepala urusan maka kinerjanya juga semakin baik. Jawaban responden tersebut mengindikasikan bahwa responden tidak setuju jika dikatakan tingkat pendidikan adalah faktor penentu kinerja pelayanan. Demikian juga untuk pernyataan ketiga, responden tidak setuju jika dikatakan bahwa semakin tinggi pendidikan seseorang maka kinerja pelayanannya juga akan meningkat. Meskipun demikian, jawaban responden terhadap variabel tingkat pendidikan yang telah disusun lebih dominan pada jawaban sangat setuju dan setuju.

b. Variabel Pelatihan (X2)

Tabel 5.4

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelatihan

Ket	Kriteria Penilaian					Jumlah
	SS	S	KS	TS	STS	
Kepala Urusan yang telah dilatih akan mempunyai pengetahuan yang lebih dari pada yang belum pernah di latih	46 65,71%	22 31,43%	1 1,43%	1 1,43%		70 100%
Kepala Urusan yang telah mengikuti pelatihan lebih terampil dalam bekerja	42 60,00%	27 38,57%	1 1,43%			70 100%
Kepala Urusan yang telah mengikuti pelatihan lebih cepat dalam memberikan pelayanan	33 47,14%	30 42,86%	7 10,00%			70 100%
Kepala Urusan yang telah mengikuti pelatihan tepat dalam mengerjakan pekerjaannya	28 40,00%	38 54,29%	3 4,29%	1 1,43%		70 100%
Kepala Urusan yang telah mengikuti pelatihan lebih produktif	23 32,86%	41 58,57%	6 8,57%			70 100%
Kepala Urusan yang telah mengikuti pelatihan lebih berkualitas dalam bekerja	37 52,86%	28 40,00%	5 7,14%			70 100%

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 5.4 di atas, diperoleh rata-rata responden memberikan jawaban sangat setuju. Tanggapan responden pada pernyataan pertama yaitu sebanyak 46 orang atau 65,71% memberi jawaban sangat setuju, 22 orang atau 31,43% memberi jawaban setuju, 1 orang atau 1,43% memberi jawaban kurang setuju, dan 1 orang atau 1,43% memberi jawaban tidak setuju.

Tanggapan responden untuk pernyataan kedua yaitu sebanyak 42 orang atau 60% memberi jawaban sangat setuju, 27 orang atau 38,57% memberi jawaban setuju, dan 1 orang atau 1,43% memberi jawaban kurang setuju. Tanggapan

responden untuk pernyataan ketiga yaitu sebanyak 33 orang atau 47,14% memberi jawaban sangat setuju, 30 orang atau 42,86% memberi jawaban setuju, dan 7 orang atau 10% responden memberi jawaban kurang setuju. Tanggapan responden untuk pernyataan keempat yaitu sebanyak 28 orang atau 40% memberi jawaban sangat setuju, 38 orang atau 54,29% memberi jawaban setuju, 3 orang atau 4,29% responden memberi jawaban kurang setuju, dan 1 orang atau 1,43% responden memberi jawaban tidak setuju.

Tanggapan responden untuk pernyataan kelima yaitu sebanyak 23 orang atau 32,86% memberi jawaban sangat setuju, 41 orang atau 58,57% memberi jawaban setuju, dan 6 orang atau 8,57% responden memberi jawaban kurang setuju. Tanggapan responden untuk pernyataan keenam yaitu sebanyak 37 orang atau 52,86% memberi jawaban sangat setuju, 28 orang atau 40% memberi jawaban setuju, dan 5 orang atau 7,14% responden memberi jawaban kurang setuju.

Dari penjelasan di atas, terlihat bahwa ada 2 responden yang memberikan jawaban tidak setuju pada pernyataan pertama dan pernyataan ketiga. Jawaban responden tersebut mengindikasikan bahwa responden tidak setuju jika dikatakan bahwa Kepala Urusan yang telah dilatih akan mempunyai pengetahuan yang lebih dari pada yang belum pernah di latih. Demikian juga untuk pernyataan keempat, responden tidak setuju jika dikatakan bahwa Kepala Urusan yang telah mengikuti pelatihan tepat dalam mengerjakan pekerjaannya. Meskipun demikian, jawaban responden terhadap variabel pelatihan yang telah disusun lebih dominan pada jawaban sangat setuju dan setuju.

c. Variabel Pengalaman Kerja X3

Tabel 5.5  
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pengalaman Kerja

Ket	Kriteria Penilaian					Jumlah
	SS	S	KS	TS	STS	
Lamanya waktu/masa kerja berpengaruh terhadap kinerja	26 37,1%	38 54,2%	4 5,7%	1 1,4%	1 1,3%	70 100%
Kepala Urusan yang sudah lama bekerja memiliki pengetahuan yang lebih baik	23 32,8%	39 55,7%	8 11,4%			70 100%
Kepala Urusan yang sudah lama bekerja lebih ahli dan terampil dalam melaksanakan pekerjaan	17 24,2%	41 58,5%	12 17,1%			70 100%
Kepala Urusan yang sudah lama bekerja lebih menguasai pekerjaan dan peralatan kerja	17 24,2%	43 61,4%	10 14,2%			70 100%

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 5.5 di atas, diperoleh rata-rata responden memberikan jawaban sangat setuju. Tanggapan responden pada pernyataan pertama yaitu sebanyak 26 orang atau 37,1% memberi jawaban sangat setuju, 38 orang atau 54,2% memberi jawaban setuju, 4 orang atau 5,7% memberi jawaban kurang setuju, 1 orang atau 1,4% memberi jawaban tidak setuju, dan 1 orang atau 1,3% responden memberikan jawaban sangat tidak setuju.

Tanggapan responden untuk pernyataan kedua yaitu sebanyak 23 orang atau 32,8% memberi jawaban sangat setuju, 39 orang atau 55,7% memberi jawaban setuju, dan 8 orang atau 11,4% memberi jawaban kurang setuju. Tanggapan responden untuk pernyataan ketiga yaitu sebanyak 17 orang atau 24,2% memberi jawaban sangat setuju, 41 orang atau 58,5% memberi jawaban setuju, dan 12 orang atau 17,1% responden memberi jawaban kurang setuju. Tanggapan responden untuk pernyataan keempat yaitu sebanyak 17 orang atau 24,2%

responden memberi jawaban sangat setuju, 43 orang atau 61,4% responden memberi jawaban setuju, dan 10 orang atau 14,2% responden memberi jawaban kurang setuju.

Dari penjelasan di atas, terlihat bahwa ada 2 responden yang memberikan jawaban masing-masing tidak setuju dan sangat tidak setuju pada pernyataan bahwa lamanya waktu/masa kerja berpengaruh terhadap kinerja. Jawaban tersebut mengindikasikan bahwa responden tidak setuju jika dikatakan bahwa lamanya masa kerja akan berpengaruh terhadap kinerja pelayanannya. Meskipun demikian, jawaban responden terhadap variabel pengalaman kerja masih lebih dominan pada jawaban sangat setuju dan setuju.

d. Variabel Kinerja Pelayanan (Y)

Tabel 5.6  
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja Pelayanan

Ket	Kriteria Penilaian					Jumlah
	SS	S	KS	TS	STS	
Pelayanan yang diberikan oleh Kepala Urusan sudah efisien dan efektif	8 11,43%	53 75,71%	7 10,00%	1 1,43%	1 1,43%	70 100%
Masyarakat sudah merasa puas dengan kualitas layanan yang diterima	9 12,86%	51 72,86%	9 12,86%	1 1,43%		70 100%
Kepala Urusan mampu menjawab kebutuhan masyarakat sesuai dengan visi, misi dan tujuannya	12 17,14%	46 65,71%	11 15,71%	1 1,43%		70 100%
Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan aturan dan kebijakan pemerintah	15 21,43%	49 70,00%	4 5,71%	1 1,43%	1 1,43%	70 100%
Kepala Urusan menegdapatkan kepentingan masyarakat sudah sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku	19 27,14%	46 65,71%	4 5,71%	1 1,43%		70 100%

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 5.6 tanggapan responden terhadap variabel pengalaman kerja, diperoleh rata-rata responden memberikan jawaban setuju. Tanggapan responden pada pernyataan pertama yaitu sebanyak 8 orang atau 11,43% responden memberi jawaban sangat setuju, 53 orang atau 75,71% responden memberi jawaban setuju, 7 orang atau 10% responden memberi jawaban kurang setuju, 1 orang atau 1,43% responden memberi jawaban tidak setuju, dan 1 orang atau 1,43% responden memberikan jawaban sangat tidak setuju.

Tanggapan responden untuk pernyataan kedua yaitu sebanyak 9 orang atau 12,86% memberi jawaban sangat setuju, 51 orang atau 72,86% memberi jawaban setuju, 9 orang atau 12,86% memberi jawaban kurang setuju, dan 1 orang atau 1,43% responden memberi jawaban tidak setuju.

Tanggapan responden untuk pernyataan ketiga yaitu sebanyak 12 orang atau 17,14% responden memberi jawaban sangat setuju, 46 orang atau 65,71% responden memberi jawaban setuju, 11 orang atau 15,71% responden memberi jawaban kurang setuju, dan 1 orang atau 1,43% responden memberi jawaban tidak setuju.

Tanggapan responden untuk pernyataan keempat yaitu sebanyak 15 orang atau 21,43% responden memberi jawaban sangat setuju, 49 orang atau 70% responden memberi jawaban setuju, 4 orang atau 5,71% responden memberi jawaban kurang setuju, 1 orang atau 1,43% responden memberi jawaban tidak setuju, dan 1 orang atau 1,43% responden memberikan jawaban sangat tidak setuju.

Tanggapan responden untuk pernyataan kelima yaitu sebanyak 19 orang

atau 27,14% responden memberi jawaban sangat setuju, 46 orang atau 65,71% responden memberi jawaban setuju, 4 orang atau 5,71% responden memberi jawaban kurang setuju, dan 1 orang atau 1,43% responden memberi jawaban tidak setuju.

Dari penjelasan di atas, terlihat bahwa ada 4 responden yang memberikan jawaban tidak setuju pada semua pernyataan pertama, dan ada 2 responden memberikan jawaban sangat tidak setuju pada pernyataan pertama dan pernyataan ketiga. Jawaban responden tersebut mengindikasikan bahwa ada beberapa responden yang masih merasa bahwa kinerja pelayanan yang diberikan oleh para Kepala Urusan belum maksimal. Meskipun demikian, jawaban responden terhadap variabel kinerja pelayanan yang telah disusun, lebih dominan pada jawaban sangat setuju dan setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan berdasarkan instrument yang telah disusun, mendapat respon yang positif.

#### 5.1.4 Hasil Uji Validitas

##### a. Hasil Uji Validitas Tingkat Pendidikan (X1)

Tabel 5.7

Uji Validitas Pengaruh Tingkat Pendidikan

Variabel	Item	Corrected Item- Total Correlation (r hitung)	r tabel	Keterangan
Tingkat Pendidikan (X1)	X1.1	0,405	0.236	Valid
	X1.2	0,705	0.236	Valid
	X1.3	0,398	0.236	Valid

Sumber : Data Primer, 2021

Dari tabel uji validitas pada pernyataan-pernyataan untuk variable tingkat pendidikan (X1), menunjukkan bahwa nilai r hitung > nilai r tabel. R tabel diperoleh dengan rumus  $n-k$  atau jumlah responden dikurangi jumlah pernyataan, sehingga di dapat  $N = 70-3 = 67$ . Pada *r table product moment* dipeoleh nilai r tabel untuk  $N = 67$  adalah sebesar 0.2369. Ini berarti nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, atau semua pernyataan pada variabel tingkat pendidikan (X1) dinyatakan valid.

b. Validitas Pelatihan (X2)

Tabel 5.8

Uji Validitas Pelatihan (X2)

Variabel	Item	Corrected Item-Total Correlation (r hitung)	r tabel	Keterangan
Pelatihan (X2)	X2.1	0,624	0,242	Valid
	X2.2	0,715	0,242	Valid
	X2.3	0,719	0,242	Valid
	X2.4	0,704	0,242	Valid
	X2.5	0,739	0,242	Valid
	X2.6	0,635	0,242	Valid

Sumber : Data Primer, 2021

Dari tabel uji validitas pada pernyataan-pernyataan untuk variable tingkat pendidikan (X3), menunjukkan bahwa nilai r hitung > nilai r tabel. R tabel diperoleh dengan rumus  $n-k$  atau jumlah responden dikurangi jumlah pernyataan, sehingga di dapat  $N = 70-6 = 64$ . Pada *r table product moment* dipeoleh nilai r tabel untuk  $N = 64$  adalah sebesar 0,242. Ini berarti nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, atau semua pernyataan pada variabel pelatihan (X2) dinyatakan valid.

c. Validitas Pengalaman Kerja (X3)

Tabel 5.9  
Uji Validitas Pengalaman Kerja (X3)

Variabel	Item	Corrected Item-Total Correlation (r hitung)	r tabel	Keterangan
Pengalaman Kerja (X3)	X3.1	0,718	0,238	Valid
	X3.2	0,715	0,238	Valid
	X3.3	0,778	0,238	Valid
	X3.4	0,775	0,238	Valid

Sumber : Data Primer, 2021

Dari tabel uji validitas pada pernyataan-pernyataan untuk variable pengalaman kerja (X3), menunjukkan bahwa nilai r hitung > nilai r tabel. R tabel diperoleh dengan rumus  $n-k$  atau jumlah responden dikurangi jumlah pernyataan, sehingga di dapat  $N = 70-4 = 66$ . Pada *r table product moment* dipeoleh nilai r tabel untuk  $N = 64$  adalah sebesar 0,238. Ini berarti nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, atau semua pernyataan pada variabel pengalaman kerja (X3) dinyatakan valid.

d. Validitas Kinerja Pelayanan (Y)

Tabel 5.10  
Uji Validitas Kinerja Pelayanan (Y)

Variabel	Item	Corrected Item-Total Correlation (r hitung)	r tabel	Keterangan
Kinerja Pelayanan (Y)	Y1	0,837	0,240	Valid
	Y2	0,777	0,240	Valid
	Y3	0,848	0,240	Valid
	Y4	0,858	0,240	Valid
	Y5	0,817	0,240	Valid

Sumber : Data Primer, 2021

Dari tabel uji validitas pada pernyataan-pernyataan untuk variable kinerja pelayanan (Y), menunjukkan bahwa nilai r hitung > nilai r tabel. R tabel diperoleh dengan rumus  $n-k$  atau jumlah responden dikurangi jumlah pernyataan, sehingga di dapat  $N = 70-5 = 65$ . Pada r *table product moment* dipeoleh nilai r tabel untuk  $N = 64$  adalah sebesar 0,240. Ini berarti nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, atau semua pernyataan pada variabel kinerja pelayanan (Y) dinyatakan valid.

#### 5.1.5 Hasil Uji Reliabilitas

Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* ( $\alpha$ ) > 0,60, artinya apabila penelitian ulang dengan waktu dan variabel-variabel yang berbeda akan menghasilkan kesimpulan yang sama, sebaliknya bila *cronbach alpha* ( $\alpha$ ) < 0,6 maka dianggap kurang reliabel, artinya bila variabel-variabel tersebut dilakukan penelitian ulang dengan waktu dan variabel yang berbeda akan menghasilkan kesimpulan yang berbeda pula.

Tabel 5.11

#### Uji Reliabilitas

Variabel	Item	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Tingkat Pendidikan	Total X1	0,672	0,60	Reliabel
Pelatihan	Total X2	0,879	0,60	Reliabel
Pengalaman Kerja	Total X3	0,881	0,60	Reliabel
Kinerja Pelayanan	Total Y	0,935	0,60	Reliabel

Sumber : Data Primer, 2021

Nilai *cronbach's alpha* pada tabel di atas terlihat bahwa semua variabel memiliki *cronbach's alpha* > 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel-

variabel yang digunakan semuanya handal atau dapat dipercaya sebagai alat ukur.

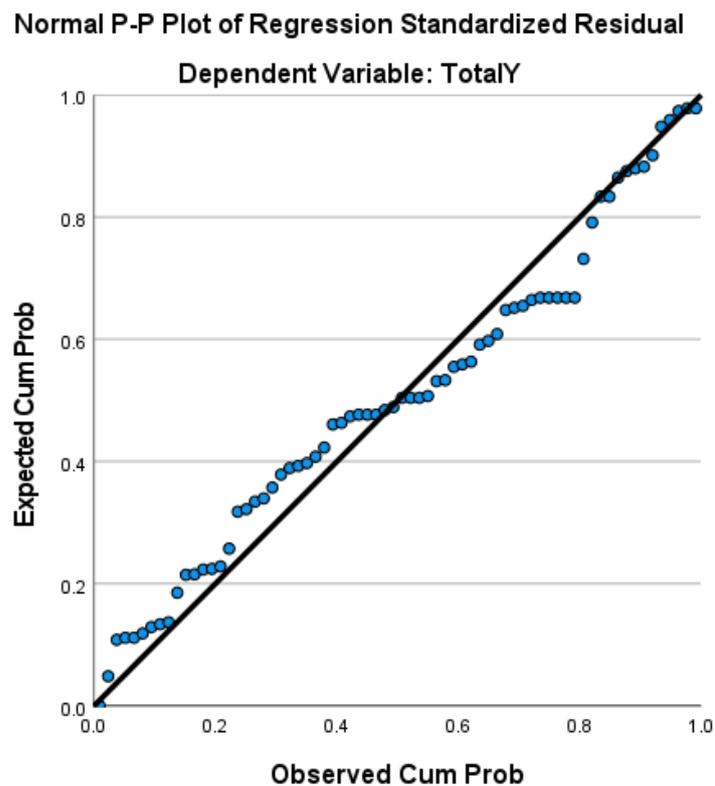
### 5.1.6 Hasil Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan cara melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal atau grafik. Apabila data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas, namun bila data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Berikut disajikan hasil olahan data uji normalitas sebagai berikut.

Gambar 5.2

Uji Normalitas



Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan gambar 5.2 dari hasil uji normalitas, terlihat bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi dikatakan memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui adanya keterikatan antara variabel independen, dengan melihat nilai *variance inflation factor* (VIF). Batas nilai VIF yang lebih dari 10 menunjukkan adanya kolinearitas yang tinggi. Apabila terjadi gejala multikolinieritas, salah satu langkah untuk memperbaiki model adalah dengan menghilangkan variabel dalam model regresi. Hasil uji multikolinieritas disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 5.12

Uji Multikolinieritas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,041	3,103		0,980	0,331		
	Tingkat Pendidikan	0,088	0,194	0,048	0,451	0,654	0,858	1,166
	Pelatihan	0,340	0,121	0,336	2,811	0,006	0,688	1,454
	Pengalaman Kerja	0,419	0,146	0,327	2,861	0,006	0,754	1,326

a. Dependent Variable: Total Y

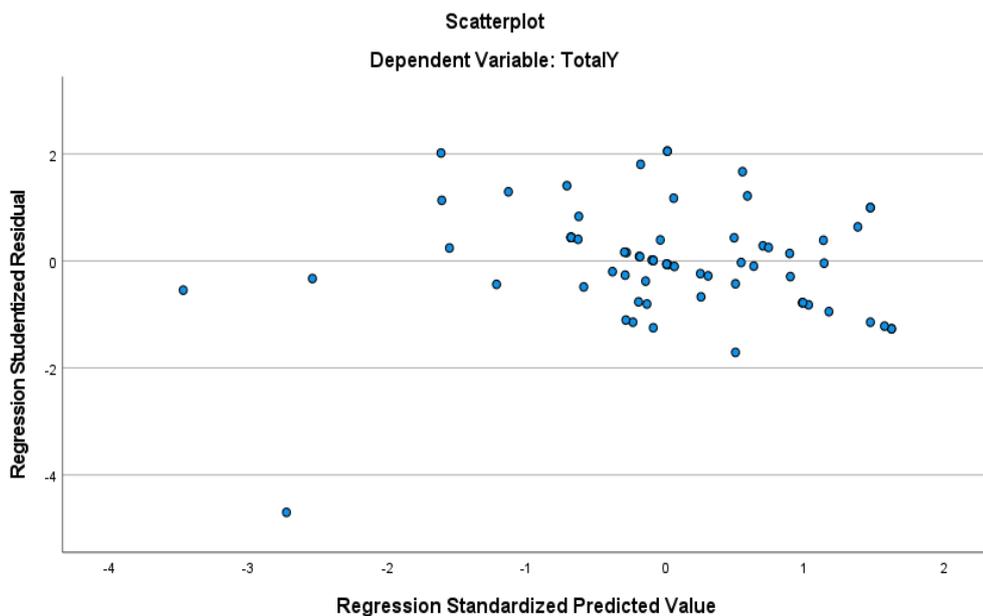
Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas di atas, diperoleh nilai VIF dari masing-masing parameter < 10 dan tolerance value dari masing-masing parameter > 0,1 maka model regresi dikatakan tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Diagnosis adanya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat residual dan variabel yang diprediksi. Jika sebaran titik dalam plot terpecah disekitar angka nol (0 pada sumbu Y) dan tidak membentuk pola atau trend garis tertentu, maka dapat dikatakan bahwa model tidak memenuhi asumsi heteroskedastisitas atau model regresi dikatakan memenuhi syarat untuk memprediksi. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan grafik *scatterplot*, dasar pengambilan keputusan tersebut adalah jika ada pola tertentu yang membentuk pola tertentu yang teratur, maka terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas ditunjukkan pada gambar dibawah ini.

Gambar 5.3  
Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data Primer, 2021

Dari hasil uji heteroskedastisitas di atas, terlihat sebaran titik dalam plot terpecah di sekitar angka nol (0 pada sumbu Y) dan tidak membentuk pola atau trend garis tertentu, sehingga dapat dikatakan bahwa model tidak memenuhi asumsi heteroskedastisitas atau model regresi dikatakan memenuhi syarat untuk memprediksi.

### 5.1.7 Hasil Uji Hipotesis

#### a. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 5.13

Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,041	3,103		0,980	0,331
Tingkat Pendidikan (X1)	0,088	0,194	0,048	0,451	0,654
Pelatihan (X2)	0,340	0,121	0,336	2,811	0,006
Pengalaman Kerja (X3)	0,419	0,146	0,327	2,861	0,006

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan hasil analisis data, maka didapatkan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 3.041 + 0,088X_1 + 0,340X_2 + 0,419X_3 + e$$

persamaan regresi di atas memperlihatkan hubungan variabel independent dan variabel dependent secara parsial, dan dapat disimpulkan bahwa nilai *constant* adalah 0,341, artinya jika terdapat perubahan variabel independent ( $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$  adalah 0) maka variabel dependen ( $Y$ ) atau kinerja pelayanan kepala urusan sebesar 3.041 satuan.

Nilai koefisien regresi variabel tingkat pendidikan ( $X_1$ ) adalah 0,088, artinya jika variabel tingkat pendidikan ( $X_1$ ) meningkat sebesar 1% dengan asumsi variabel  $X_2$ ,  $X_3$ , dan *constant* ( $a$ ) adalah 0 (nol), maka kinerja pelayanan ( $Y$ ) meningkat sebesar 0,088. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel tingkat pendidikan ( $X_1$ ) berkontribusi positif terhadap kinerja pelayanan ( $Y$ ).

Nilai koefisien regresi variabel pelatihan ( $X_2$ ) adalah 0,340, artinya jika variabel pelatihan ( $X_2$ ) meningkat sebesar 1% dengan asumsi variabel  $X_1$ ,  $X_3$ , dan *constant* ( $a$ ) adalah 0 (nol), maka kinerja pelayanan ( $Y$ ) meningkat sebesar 0,340. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel pelatihan ( $X_2$ ) berkontribusi positif terhadap kinerja pelayanan ( $Y$ ).

Nilai koefisien regresi variabel pengalaman kerja ( $X_3$ ) adalah 0,419, artinya jika variabel pengalaman kerja ( $X_3$ ) meningkat sebesar 1% dengan asumsi variabel  $X_1$ ,  $X_2$ , dan *constant* ( $a$ ) adalah 0 (nol), maka kinerja pelayanan ( $Y$ ) meningkat sebesar 0,419. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel pengalaman kerja ( $X_3$ ) berkontribusi positif terhadap kinerja pelayanan ( $Y$ ).

b. Hasil Uji  $t$  (parsial)

Pengujian dilakukan untuk membuktikan apakah terdapat pengaruh antara masing-masing variabel independen ( $X$ ) terhadap variabel dependen ( $Y$ ). Hasil perhitungan kemudian dibandingkan dengan  $t$  tabel menggunakan tingkat kesalahan 0,05. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai  $sig < 0,05$  maka hipotesis diterima, atau variabel  $X$  berpengaruh secara parsial terhadap variabel  $Y$ .

Tabel 5.14  
Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,041	3,103		0,980	0,331
Tingkat Pendidikan (X1)	0,088	0,194	0,048	0,451	0,654
Pelatihan (X2)	0,340	0,121	0,336	2,811	0,006
Pengalaman Kerja (X3)	0,419	0,146	0,327	2,861	0,006

Sumber : Data Primer, 2021

Sebelum melakukan pengujian hipotesis secara parsial, terlebih dahulu ditentukan nilai t tabel dengan rumus  $t_{\text{tabel}} = (\alpha/2; n-k-1) = (0,05/2; 70-3-1) = (0,025; 66) = 1,996$ . Nilai t tabel adalah 1,996. Dengan melihat kolom t dan sig pada tabel 5.14 maka hipotesis dapat dijelaskan sebagai berikut :

Nilai sig variabel tingkat pendidikan (X1) adalah sebesar  $0,654 > 0,05$ , nilai t hitung  $0,451 < t$  tabel 1,996, nilai sig variabel tingkat pelatihan (X2) adalah sebesar  $0,006 < 0,05$  dengan nilai t hitung  $2,811 > t$  tabel 1,996, dan Nilai sig variabel pengalaman kerja (X3) adalah sebesar  $0,006 < 0,05$ , nilai t hitung  $2,861 > t$  tabel 1,996.

Dari perhitungan di atas, disimpulkan bahwa tingkat pendidikan (X1), pelatihan (X2), dan pengalaman kerja (X3) berpengaruh secara sendiri-sendiri (parsial) terhadap kinerja pelayanan. Dengan demikian hipotesis pertama (H1) diterima yaitu tingkat pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pelayanan Kepala Urusan (KAUR) di Desa se Kecamatan Malili Kabupaten Luwu Timur.

Dengan melihat hasil perhitungan pada tabel 5.14 di atas untuk variabel pelatihan (X2) nilai sig didapat sebesar  $0,006 < 0,05$ , dan nilai t hitung  $2,811 > t$  tabel 1,996. Dengan demikian hipotesis ketiga (H3) diterima, yaitu pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan Kepala Urusan di Desa se Kecamatan Malili Kabupaten Luwu Timur.

c. Hasil Uji F (simultan)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau nilai sig  $< 0,05$  maka hipotesis variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat. Hasil Uji F disajikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 5.15

Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	205,898	3	68,633	11,860	.000 <sup>b</sup>
	Residual	381,945	66	5,787		
	Total	587,843	69			

a. Dependent Variable: TotalY  
b. Predictors: (Constant), TotalX3, TotalX1, TotalX2

Sumber : Data Primer, 2021

Sebelum melakukan pengujian, terlebih dahulu dicari nilai F tabel dengan rumus  $F_{tabel} = f(k;n-k) = (3;70-3) = (3;67) = 2,74$ . Berdasarkan hasil perhitungan diketahui nilai F hitung sebesar 11,860, sehingga disimpulkan bahwa F hitung lebih besar dari F tabel atau  $11,860 > 2,74$ , dengan tingkat signifikan sig  $0,000 < 0,05$ , maka hipotesis kedua (H2) diterima, yaitu tingkat pendidikan, pelatihan, dan

pengalaman kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pelayanan Kepala Urusan di Desa se Kecamatan Malili Kabupaten Luwu Timur.

d. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Pengujian koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui variabel X yang paling berpengaruh signifikan terhadap variabel Y. Uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 5.16  
Uji Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.592 <sup>a</sup>	0,350	0,321	2,406	1,919
a. Predictors: (Constant), TotalX3, TotalX1, TotalX2					
b. Dependent Variable: TotalY					

Sumber : Data Primer, 2021

Koefisien determinasi (Kd) berkisar antara nol sampai dengan satu ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ) dimana jika Kd mendekati nol (0) berarti pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) lemah, dan jika koefisien determinasi mendekati satu (1) berarti pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) kuat.

Pada tabel 5.16 di atas, nilai adjusted R square adalah 0,321, ini artinya 32,1% variabel kinerja pelayanan kepala urusan dijelaskan oleh ketiga variabel bebas (tingkat pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja), sedangkan 67,9 % sisanya dijelaskan oleh sebab lain diluar model penelitian ini.

Nilai R square sebesar 0,350 atau  $0 < 0,350 < 1$  atau mendekati nol (0), sehingga disimpulkan bahwa pengaruh variabel X terhadap variabel Y lemah.

## 5.2 Pembahasan

### 1. Tingkat Pendidikan, Pelatihan, dan Pengalaman Kerja Berpengaruh Secara Parsial Terhadap Kinerja Pelayanan Kepala Urusan di Desa

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, terlihat bahwa tingkat pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja sebagian berpengaruh secara parsial dan sebagian tidak berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pelayanan Kepala Urusan di Desa se Kecamatan Malili Kabupaten Luwu Timur. Dibuktikan dengan nilai sig dan t hitung dari masing-masing variabel. Pengujian hipotesis secara parsial menjelaskan bahwa variabel tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap kinerja pelayanan, sementara variabel pelatihan dan pengalaman kerja berpengaruh secara parsial. Penjelasan masing-masing variabel digambarkan sebagai berikut:

Variabel tingkat pendidikan (X1) nilai sig adalah sebesar  $0,654 > 0,05$ , nilai t hitung  $0,451 < t$  tabel  $1,996$ , ini mengindikasikan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja pelayanan Kepala Urusan di Desa se Kecamatan Malili Kabupaten Luwu Timur. Tidak signifikannya variabel tingkat pendidikan terhadap variabel kinerja pelayanan dapat disebabkan beberapa hal diantaranya sampel yang relative sedikit dan indikator-indikator yang digunakan masih minim. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suprihono Setyawan tahun 2016, yang menyimpulkan bahwa faktor pendidikan, motivasi, dan pengalaman kerja terhadap kinerja perangkat desa di Kecamatan Mranggen Kabupaten Demak masing-masing berpengaruh positif terhadap kinerja perangkat Desa se

Kecamatan Mranggen Kabupaten Demak.

Variabel pelatihan (X2) nilai sig adalah sebesar  $0,006 < 0,05$  dan nilai t hitung  $2,811 > t$  tabel  $1,996$ , ini mengindikasikan bahwa pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan Kepala Urusan Kepala Urusan di Desa se Kecamatan Malili Kabupaten Luwu Timur. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Yusup, Nurmalaysiah, dan Syahrani tahun 2018, yang meneliti pengaruh pelatihan terhadap kinerja aparatur pemerintah desa di kecamatan Paju Empat Kabupaten Barito Timur. Kesimpulan dari hasil penelitian terdahulu tersebut adalah (1) ada pengaruh pelatihan terhadap kinerja aparat pemerintah desa se Kecamatan Paju Empat Kabupaten Barito Timur.

Untuk variabel pengalaman kerja (X3) nilai sig adalah sebesar  $0,006 < 0,05$ , dan nilai t hitung  $2,861 > t$  tabel  $1,996$ . ini mengindikasikan bahwa pengalaman kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan Kepala Urusan di Desa se Kecamatan Malili Kabupaten Luwu Timur. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suprihono Setyawan tahun 2016, yang menyimpulkan bahwa faktor pendidikan, motivasi, dan pengalaman kerja terhadap kinerja perangkat desa di Kecamatan Mranggen Kabupaten Demak masing-masing-masing berpengaruh positif terhadap kinerja perangkat Desa se Kecamatan Mranggen Kabupaten Demak.

## 2. Tingkat Pendidikan, Pelatihan, dan Pengalaman Kerja Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kinerja Pelayanan Kepala Urusan di Desa

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis melalui uji F (simultan), diketahui bahwa nilai F hitung untuk variabel X sebesar  $11,860$  dan F tabel sebesar  $2,74$ ,

sehingga  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $11,860 > 2,74$ , dengan tingkat signifikan  $sig$   $0,000 < 0,05$ , maka disimpulkan hipotesis kedua ( $H_2$ ) diterima, yaitu tingkat pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pelayanan Kepala Urusan (KAUR) di Desa se Kecamatan Malili Kabupaten Luwu Timur.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Suprihono Setyawan tahun 2016 terkait pengaruh faktor pendidikan, motivasi, dan pengalaman kerja terhadap kinerja perangkat desa di Kecamatan Mranggen Kabupaten Demak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pendidikan, motivasi dan pengalaman kerja masing-masing berpengaruh positif terhadap Kinerja Perangkat Desa Se Kecamatan Mranggen Kabupaten Demak.

### 3. Pelatihan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Pelayanan Kepala Urusan di Desa.

Berdasarkan pengujian hipotesis menggunakan uji  $t$  (parsial) terhadap variabel pelatihan ( $X_2$ ), didapat nilai  $sig$  adalah sebesar  $0,006 < 0,05$  dan nilai  $t$  hitung  $2,811 > t_{tabel}$   $1,996$ , ini membuktikan bahwa variabel pelatihan ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan Kepala Urusan Kepala Urusan di Desa se Kecamatan Malili Kabupaten Luwu Timur, sehingga diharap kepada para Kepala Desa sebagai pimpinan langsung dari Kepala Urusan untuk senantiasa meningkatkan pelatihan atau peningkatan kapasitas terhadap para Kepala Urusan agar kinerja pelayanan yang diberikan juga akan semakin baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh

Yusup, Nurmalaysiah, dan Syahrani tahun 2018, yang meneliti pengaruh pelatihan terhadap kinerja aparatur pemerintah desa di kecamatan Paju Empat Kabupaten Barito Timur. Kesimpulan dari hasil penelitian terdahulu tersebut adalah bahwa ada pengaruh pelatihan terhadap kinerja aparat pemerintah desa se Kecamatan Paju Epat Kabupaten Barito Timur.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dari hasil analisis yaitu sebagai berikut :

1. Tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap kinerja pelayanan Kepala Urusan di Desa se Kecamatan Malili Kabupaten Luwu Timur.
2. Pelatihan dan pengalaman kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pelayanan Kepala Urusan di Desa se Kecamatan Malili Kabupaten Luwu Timur.
3. Tingkat pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pelayanan Kepala Urusan di Desa se Kecamatan Malili Kabupaten Luwu Timur.
4. Variabel pelatihan berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja pelayanan Kepala Urusan di Desa se Kecamatan Malili Kabupaten Luwu Timur.
5. Variabel pengalaman kerja paling berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja pelayanan Kepala Urusan di Desa se Kecamatan Malili Kabupaten Luwu Timur.

#### **6. Implikasi**

Dari hasil penelitian ini dapat dikemukakan implikasi sebagai berikut:

1. Implikasi Teoritis
  - a. Penelitian ini telah membuktikan bahwa indikator-indikator yang

menyusun variabel tingkat pendidikan tidak signifikan mempengaruhi kinerja pelayanan Kepala Urusan di Desa se Kecamatan Malili Kabupaten Luwu Timur.

- b. Penelitian ini telah membuktikan bahwa indikator-indikator yang menyusun variabel pelatihan dan pengalaman kerja secara parsial mempengaruhi kinerja pelayanan Kepala Urusan di Desa se Kecamatan Malili Kabupaten Luwu Timur, sedangkan indikator yang menyusun variabel tingkat pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan Kepala Urusan (KAUR) di Desa se Kecamatan Malili Kabupaten Luwu Timur.
- c. Penelitian ini telah membuktikan bahwa indikator-indikator yang menyusun variabel tingkat pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja secara simultan mempengaruhi kinerja pelayanan Kepala Urusan (KAUR) di Desa se Kecamatan Malili Kabupaten Luwu Timur.
- d. Penelitian ini telah membuktikan bahwa indikator-indikator yang menyusun variabel pelatihan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan Kepala Urusan (KAUR) di Desa se Kecamatan Malili Kabupaten Luwu Timur.

## 2. Implikasi Praktis

- a. Memberikan kesempatan bagi para pemimpin di desa untuk senantiasa mempertahankan atau bahkan lebih meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat.
- b. Senantiasa meningkatkan kinerja pelayanan dengan memperbanyak pelatihan-pelatihan sebagai upaya peningkatan kapasitas para KAUR.

## **7. Saran**

Saran-saran yang dapat diberikan sehubungan dengan hasil penelitian dan kesimpulan ini adalah sebagai berikut :

### **1. Bagi Kepala Desa**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa tingkat pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja secara parsial dan simultan mempengaruhi kinerja pelayanan Kepala Urusan di Desa se Kecamatan Malili Kabupaten Luwu Timur, maka disarankan agar senantiasa mempertahankan atau bahkan lebih meningkatkan kinerja para Kepala Urusan dalam melaksanakan tugas fungsinya di Kantor Desa. Terlebih untuk peningkatan kapasitas melalui pelatihan bagi para kepala urusan agar kiranya selalu dilakukan agar lebih meningkatkan pengetahuan dan keterampilan para Kepala Urusan itu sendiri yang tentunya akan lebih meningkatkan kinerja pelayanan.

### **2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Penelitian ini masih banyak terdapat kekurangan, dimana dalam penelitian ini hanya menggunakan variabel independen tingkat pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja, sementara masih banyak variabel-variabel lain yang tentunya mempunyai pengaruh terhadap kinerja pelayanan. Demikian halnya jumlah sampel, diharapkan agar peneliti selanjutnya dapat memperbanyak jumlah sampel penelitian agar hasil penelitian lebih memuaskan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aristarini, L. I Ketut Kirya, Ni Nyoman Yulianthini. 2014. *Pengaruh Pengalaman Kerja, Kompetensi Sosial, dan Motivasi Kerja terhadap kinerja Karyawan pada Bagian Pemasaran PT. Adira Finance Singaraja*. e-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen, 2(4), 206-213.
- Basari. Indra. 2013. *Disiplin Kerja dan Pengalaman Kerja terhadap kinerja Karyawan pada PT. Central Multi karya Bandung*. Jurnal Ilmiah, 41-57
- Dwiyanto, Agus. 2010. *Penilaian Kinerja Organisasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara*. Fisipol UGM, Yogyakarta
- Handoko, T Hani. 2003. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta, BPFE-Yogyakarta.
- Hasibuan. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ihsan, Fuad. 2010. *Dasar-dasar kependidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Cetakan Ke-2, PT Raja Grafindo, Jakarta
- Mangkunegara, A. P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Manulang, M. 2005. *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta: Gajah Mada Univ. Press.
- Muhammad, Saroni. 2011. *Orang Miskin Bukan Orang Bodoh*. Bahtera Buku. Yogyakarta.
- Muhammad, Nor. 2015. *Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelaksanaan Administrasi Desa Dan Pelayanan Masyarakat Di Kampung Long Iram Seberang Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat*. Jurnal 2015
- Murnia Sasha & Rahmawaty. 2017. *Pengaruh Tingkat Pendidikan, Kualitas Pelatihan, Dan Pengalaman Kerja Aparatur Desa Terhadap Pemahaman Laporan Keuangan Desa*. Jurnal 2017
- Ratulangi, Soegoto. 2016. *Pengaruh Pengalaman Kerja, Kompetensi, Motivasi, terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Hasjrat abadi Tendean Manado)*. Jurnal Embah, 4(4), 322-334
- Republik Indonesia. 2014. Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa.

- 2014. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa.
- Saban, Echdar. 2017. *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*. Cet 1, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sikula, Andrew E. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Erlangga
- Subekti, Akhmad & Jauhar, Mohammad. 2012. *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*, Jakarta. Prestasi Pustakarya.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA.
- Sugiyono. 2015, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. 2016. *Penelitian Akuntansi dengan SPSS*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Setyawan, Suprihono. 2016. *Pengaruh Faktor Pendidikan, Motivasi, dan Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Perangkat Desa di Kecamatan Mranggen Kabupaten Demak*. Jurnal 2016.
- Suadnyana I Kadek, Supartha I Wayan Gede. 2018. *Pengaruh Penilaian Kinerja, Pengalaman Kerja, Dan Pelatihan Terhadap Pengembangan Karir Karyawan*.
- Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja*. Rajawali Press, Jakarta
- Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja*, Edisi Kelima, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta
- Yusup, dkk. 2018. *Jurnal Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Di Kecamatan Paju Epat Kabupaten Barito Timur*.

## **KUESIONER**

Dalam rangka penulisan tesis Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pelatihan dan Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Kepala Urusan (KAUR) di Desa se Kecamatan Malili Kabupaten Luwu Timur, Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia pada STIE Nobel Makassar, maka dengan ini saya memohon kesediaan Saudara(i) untuk berpartisipasi dalam mengisi kuesioner berikut ini dengan cara menceklis setiap pertanyaan yang sesuai dengan jawaban Saudara(i).

### **Profil Responden**

No Responden : ..... (diisi oleh peneliti)

Nama :

Pekerjaan :

Jabatan :

Jenis Kelamin :

Umur :

Instansi :

### **Keterangan :**

\* SS = Sangat Setuju

\* S = Setuju

\* KS = Kurang Setuju

\* TS = Tidak Setuju

\* STS = Sangat Tidak Setuju

### Kuesioner Variabel Independent (X)

No	Pernyataan	SS	S	KR	TS	STS
<b>Indikator Variabel Pendidikan</b>						
1	Tingkat pendidikan para Kepala Urusan berpengaruh terhadap kinerjanya dalam bekerja					
2	Tingkat pendidikan menjadi faktor penentu keberhasilan pekerjaan para kepala urusan					
3	Semakin tinggi pendidikan para kepala urusan maka kinerjanya juga semakin baik					
<b>Indikator Variabel Pelatihan.</b>						
1	Kepala Urusan yang telah dilatih akan mempunyai pengetahuan yang lebih dari pada yang belum pernah di latih					
2	Kepala Urusan yang telah mengikuti pelatihan lebih terampil dalam bekerja					
3	Kepala Urusan yang telah mengikuti pelatihan lebih cepat dalam memberikan pelayanan					
4	Kepala Urusan yang telah mengikuti pelatihan tepat dalam mengerjakan pekerjaannya					
5	Kepala Urusan yang telah mengikuti pelatihan lebih produktif					
6	Kepala Urusan yang telah mengikuti pelatihan lebih berkualitas dalam bekerja					
<b>Indikator Variabel Pengalaman Kerja</b>						
1	Lamanya waktu/masa kerja berpengaruh terhadap kinerja					
2	Kepala Urusan yang sudah lama bekerja memiliki pengetahuan yang lebih baik					
3	Kepala Urusan yang sudah lama bekerja lebih ahli dan terampil dalam melaksanakan pekerjaan					
4	Kepala Urusan yang sudah lama bekerja lebih menguasai pekerjaan dan peralatan kerja					

### Kuesioner Variabel Dependent (Y)

No	Pernyataan	SS	S	KR	TS	STS
<b>Indikator Variabel Kinerja</b>						
1	Pelayanan yang diberikan oleh Kepala Urusan sudah efisien dan efektif					
2	Masyarakat sudah merasa puas dengan kualitas layanan yang diterima					
3	Kepala Urusan mampu menjawab kebutuhan masyarakat sesuai dengan visi, misi dan tujuannya					
4	Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan aturan dan kebijakan pemerintah					
5	Kepala Urusan menegdapatkan kepentingan masyarakat sudah sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku					

LAMPIRAN

• UJI VALIDITAS ITEM ( $r > 0.235$ )

1. VALIDITAS X1

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	8.00	1.710	.405	.678
X1.2	8.30	.996	.705	.233
X1.3	8.30	1.314	.398	.706

2. VALIDITAS X2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	21.99	6.130	.624	.869
X2.2	22.01	6.188	.715	.856
X2.3	22.23	5.628	.719	.853
X2.4	22.27	5.795	.704	.856
X2.5	22.36	5.827	.739	.850
X2.6	22.14	5.979	.635	.868

3. VALIDITAS X3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	12.39	2.820	.718	.862
X3.2	12.41	3.174	.715	.857
X3.3	12.56	3.033	.778	.834
X3.4	12.53	3.122	.775	.836

#### 4. VALIDITAS Y

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	16.19	5.603	.837	.919
Y2	16.17	5.796	.777	.929
Y3	16.16	5.381	.848	.916
Y4	16.04	5.375	.858	.914
Y5	15.96	5.549	.817	.922

- **UJI RELIABILITAS**

- 1. RELIABILITAS X1**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	70	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.672	3

→ Nilai Cronbach's Alpha  
0.672 > 0.50

- 2. RELIABILITAS X2**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	70	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.879	6

→ Nilai Cronbach's Alpha  
0.879 > 0.50

### 3. RELIABILITAS X3

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	70	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items	
.881	4	→ Nilai Cronbach's Alpha 0.881 > 0.50

### 4. RELIABILITAS Y

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	70	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items	
.935	5	→ Nilai Cronbach's Alpha 0.935 > 0.50

- UJI STATISTIK DESKRIPTIF (RESPONDEN DAN ITEM)
1. DESKRIPTIF RESPONDEN

**Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	L	47	67.1	67.1	67.1
	P	23	32.9	32.9	100.0
Total		70	100.0	100.0	

**Usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	22	1	1.4	1.4	1.4
	24	1	1.4	1.4	2.9
	26	1	1.4	1.4	4.3
	27	1	1.4	1.4	5.7
	28	2	2.9	2.9	8.6
	29	4	5.7	5.7	14.3
	30	8	11.4	11.4	25.7
	31	1	1.4	1.4	27.1
	32	2	2.9	2.9	30.0
	33	3	4.3	4.3	34.3
	34	2	2.9	2.9	37.1
	35	3	4.3	4.3	41.4
	36	4	5.7	5.7	47.1
	37	3	4.3	4.3	51.4
	39	2	2.9	2.9	54.3
	40	2	2.9	2.9	57.1
	41	1	1.4	1.4	58.6
	42	3	4.3	4.3	62.9
	43	2	2.9	2.9	65.7
	44	3	4.3	4.3	70.0
	45	2	2.9	2.9	72.9
	46	1	1.4	1.4	74.3
	47	1	1.4	1.4	75.7
	48	2	2.9	2.9	78.6
	49	1	1.4	1.4	80.0
	50	3	4.3	4.3	84.3
	52	3	4.3	4.3	88.6
53	2	2.9	2.9	91.4	
54	1	1.4	1.4	92.9	
55	1	1.4	1.4	94.3	
56	2	2.9	2.9	97.1	
58	1	1.4	1.4	98.6	
75	1	1.4	1.4	100.0	
Total		70	100.0	100.0	

## 2. DESKRIPTIF ITEM PERNYATAAN

### VARIABEL X1

#### X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
3	3	4.3	4.3	4.3
4	43	61.4	61.4	65.7
5	24	34.3	34.3	100.0
Total	70	100.0	100.0	

#### X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
2	2	2.9	2.9	2.9
3	13	18.6	18.6	21.4
4	38	54.3	54.3	75.7
5	17	24.3	24.3	100.0
Total	70	100.0	100.0	

#### X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
2	2	2.9	2.9	2.9
3	14	20.0	20.0	22.9
4	36	51.4	51.4	74.3
5	18	25.7	25.7	100.0
Total	70	100.0	100.0	

**Y5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.4	1.4	1.4
	3	4	5.7	5.7	7.1
	4	46	65.7	65.7	72.9
	5	19	27.1	27.1	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**VARIABEL X2**

**X2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.4	1.4	1.4
	3	1	1.4	1.4	2.9
	4	22	31.4	31.4	34.3
	5	46	65.7	65.7	100.0
Total		70	100.0	100.0	

**X2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1.4	1.4	1.4
	4	27	38.6	38.6	40.0
	5	42	60.0	60.0	100.0
Total		70	100.0	100.0	

**X2.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	10.0	10.0	10.0
	4	30	42.9	42.9	52.9
	5	33	47.1	47.1	100.0
Total		70	100.0	100.0	

**X2.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.4	1.4	1.4
	3	3	4.3	4.3	5.7
	4	38	54.3	54.3	60.0
	5	28	40.0	40.0	100.0
Total		70	100.0	100.0	

**X2.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	8.6	8.6	8.6
	4	41	58.6	58.6	67.1
	5	23	32.9	32.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**X2.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	7.1	7.1	7.1
	4	28	40.0	40.0	47.1
	5	37	52.9	52.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**VARIABEL X3****X3.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.4	1.4	1.4
	2	1	1.4	1.4	2.9
	3	4	5.7	5.7	8.6
	4	38	54.3	54.3	62.9
	5	26	37.1	37.1	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**X3.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	11.4	11.4	11.4
	4	39	55.7	55.7	67.1
	5	23	32.9	32.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**X3.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	12	17.1	17.1	17.1
	4	41	58.6	58.6	75.7
	5	17	24.3	24.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**X3.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	14.3	14.3	14.3
	4	43	61.4	61.4	75.7
	5	17	24.3	24.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**VARIABEL Y****Y1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.4	1.4	1.4
	2	1	1.4	1.4	2.9
	3	7	10.0	10.0	12.9
	4	53	75.7	75.7	88.6
	5	8	11.4	11.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**Y2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.4	1.4	1.4
	3	9	12.9	12.9	14.3
	4	51	72.9	72.9	87.1
	5	9	12.9	12.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

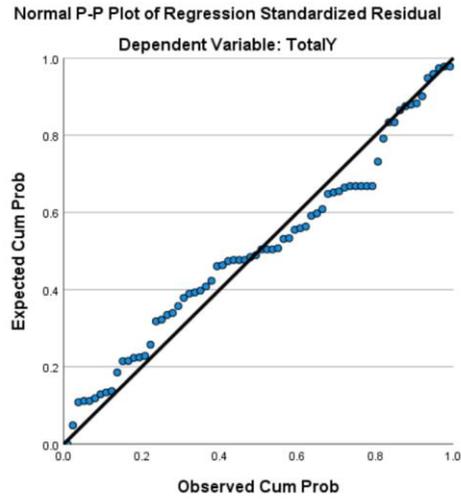
**Y3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.4	1.4	1.4
	3	11	15.7	15.7	17.1
	4	46	65.7	65.7	82.9
	5	12	17.1	17.1	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**Y4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.4	1.4	1.4
	2	1	1.4	1.4	2.9
	3	4	5.7	5.7	8.6
	4	49	70.0	70.0	78.6
	5	15	21.4	21.4	100.0
Total	70	100.0	100.0		

- UJI ASUMSI KLASIK
  1. UJI NORMALITAS



2. UJI MULTIKOLINEARITAS → NILAI VIF < 10.00

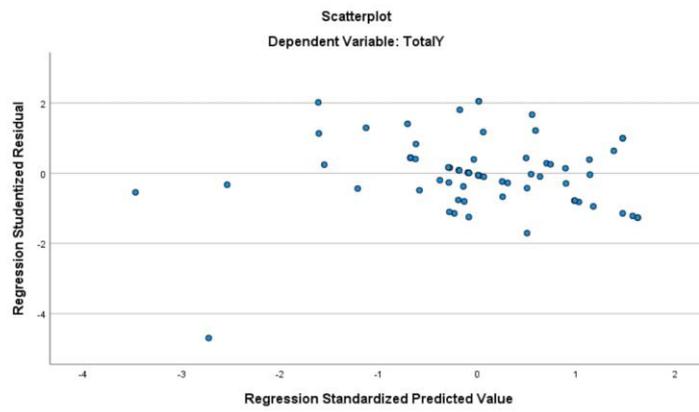
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.041	3.103		.980	.331		
	TotalX1	.088	.194	.048	.451	.654	.858	1.166
	TotalX2	.340	.121	.336	2.811	.006	.688	1.454
	TotalX3	.419	.146	.327	2.861	.006	.754	1.326

a. Dependent Variable: TotalY

### 3. UJI HETEROSKEDASTISITAS

Data tersebar di atas dan di bawah titik 0 pada sumbu Y, disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas



- **UJI HIPOTESIS**

1. **UJI T → T TABEL = 1.996**

t hitung > t tabel = ADA PENGARUH

t hitung < t tabel = TIDAK ADA PENGARUH

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Coefficients Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.041	3.103		.980	.331		
	TotalX1	.088	.194	.048	.451	.654	.858	1.166
	TotalX2	.340	.121	.336	2.811	.006	.688	1.454
	TotalX3	.419	.146	.327	2.861	.006	.754	1.326

a. Dependent Variable: TotalY

2. **UJI F → F TABEL = 2.74**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	205.898	3	68.633	11.860	.000 <sup>b</sup>
	Residual	381.945	66	5.787		
	Total	587.843	69			

a. Dependent Variable: TotalY

b. Predictors: (Constant), TotalX3, TotalX1, TotalX2

### 3. UJI KOEFISIEN REGRESI

X1, X2, X3 → Y

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	TotalX3, TotalX1, TotalX2 <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: TotalY

b. All requested variables entered.

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.592 <sup>a</sup>	.350	.321	2.406	1.919

a. Predictors: (Constant), TotalX3, TotalX1, TotalX2

b. Dependent Variable: TotalY



Lembaga Pelatihan Kerja (LPK)

**NOBEL INDONESIA INSTITUTE**

Izin resmi Pemerintah Kota Makassar No. 503/0001/LPK/DPM-PTS/V/2018

## SURAT KETERANGAN

No.384/DBK/S.KET/NII/III/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini, Direktur Pengembangan dan Operasional Nobel Indonesia Institute, menerangkan bahwa:

Nama : FATIMAH

NIM : 2018MM21789

Program Studi: MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

Alamat/No.Hp : 085398077248

Adalah benar telah melakukan **validasi data** di Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) Nobel Indonesia Institute, sebagai Lembaga resmi yang ditunjuk oleh Program Pasca Sarjana STIE Nobel Indonesia.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 09 MARET 2021

Direktur Pengembangan dan Operasional NII,



Mutiarini Mubyl, M.Psi., Psikolog., CGA.