

Analisis Pengaruh Kinerja Aparatur Dan Tingkat Pendidikan Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep Yang Dimediasi Oleh Produktivitas Kerja

Hosnan Hosnan

Universitas Wijaya Putra, Surabaya
E-mail: hosnanabrory89@gmail.com

Hadi Susanto

Universitas Wijaya Putra, Surabaya
E-mail: hadisusanto@uwp.ac.id

Sri Mulyani

Universitas Wijaya Putra, Surabaya
E-mail: ninik.doktor@gmail.com

Abstract : *The results showed that: 1) Apparatus performance had a significant positive effect on service quality with an original sample value of 0.211. 2) Apparatus performance has a significant positive effect on work productivity with an original sample value of 0.340. 3) The level of education has a significant positive effect on service quality with an original sample value of 0.389. 4) The level of education has a significant positive effect on work productivity with an original sample value of 0.608. 5) Work productivity has a significant positive effect on service quality with an original sample value of 0.402. 6) Apparatus performance has a significant positive effect on service quality mediated by work productivity with an original sample value of 0.769. 7) The level of education has a significant positive effect on service quality mediated by work productivity with an original sample value of 0.863.*

Keywords: *Apparatus Performance, Education Level, Teacher Performance, Work Ability*

Abstrak: Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kinerja aparatur berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai original sample 0,211. 2) Kinerja aparatur berpengaruh positif signifikan terhadap produktivitas kerja dengan nilai original sample sebesar 0,340. 3) Tingkat pendidikan berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai original sample sebesar 0,389. 4) Tingkat pendidikan berpengaruh positif signifikan terhadap produktivitas kerja dengan nilai original sample sebesar 0,608. 5) Produktivitas kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai original sample 0,402. 6) Kinerja aparatur berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan yang dimediasi oleh produktivitas kerja dengan nilai original sample sebesar 0,769. 7) Tingkat pendidikan berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan yang dimediasi oleh produktivitas kerja dengan nilai original sample 0,863.

Kata Kunci : Kinerja Aparatur, Tingkat Pendidikan, Kinerja Guru, Kemampuan Kerja

I. PENDAHULUAN

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, Pemerintah daerah harus mampu untuk melakukan inovasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik sehingga kesan birokrasi pemerintahan yang lamban, berbelit-belit, kurang ramah dapat dihapuskan. Dengan ditetapkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 24 tahun 2006 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, sehingga pada prinsipnya pemberian izin mendirikan bangunan dapat dijadikan Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai landasan untuk menerapkan prinsip-prinsip pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan perizinan.

Aparatur sipil negara merupakan salah satu sumber daya manusia yang memiliki peran penting dan kedudukannya dalam organisasi pemerintahan. Banyaknya keluhan dari masyarakat yang menyatakan bahwa kinerja organisasi publik adalah sumber kelambanan, pungli dan in-efisiensi, sehingga citra organisasi publik di negara berkembang, termasuk Indonesia dalam melayani kepentingan masyarakat pada umumnya sangat buruk jika dibandingkan dengan organisasi private (swasta). Oleh karena itu tidaklah mengherankan kalau organisasi private seringkali dijadikan sebagai alternatif pilihan kebijakan untuk menyelesaikan berbagai persoalan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Bagi bangsa Indonesia tuntutan terhadap kinerja yang baik memerlukan usaha yang sungguh-sungguh untuk mewujudkannya dikarenakan kinerja birokrasi pemerintah saat ini masih belum menunjukkan kinerja yang tinggi. Hal ini ditandai salah satunya adalah masih rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh birokrat kepada masyarakat dan ini pula yang sering dituding sebagai salah satu faktor penyebab terpuruknya negara ini (Harmaisyarah dan Hasanuddin, 2022).

Berbagai hambatan dalam pencapaian kinerja yang secara umum dihadapi oleh semua organisasi publik khususnya di Indonesia. Kecamatan Lenteng sebagai salah satu organisasi yang berada di tingkat desa membantu kinerja Bupati berkedudukan di wilayah administratif Kabupaten Sumenep juga mengalami berbagai hambatan terkait pencapaian kinerja. Disisi lain, adanya tuntutan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan senantiasa menuntut adanya pelayanan yang profesional dan terus berkembang semakin pesat sehingga dibutuhkan SDM yang berkualitas.

Kinerja aparatur Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu: tingkat pendidikan, kualitas pelayanan dan produktivitas kerja serta faktor-faktor lainnya. Dari beberapa faktor tersebut, untuk meningkatkan kinerja aparatur hendaknya melalui berbagai upaya-upaya yang mampu memancing para aparatur untuk bekerja dengan produktif, memberikan kepuasan kepada aparatur terhadap pekerjaan yang dilakukan dan memberikan kesan yang mendalam bagi aparatur yang pada akhirnya akan memiliki kinerja yang baik dan terus mengembangkan keahliannya agar selalu memiliki keunggulan kompetitif. Lebih lanjut Simamora, (2015), menyatakan bahwa kinerja adalah tanggung jawab guru terhadap pekerjaannya dan hasil-hasil yang dicapai waktu bekerja. Hal-hal yang diperlukan untuk mencapai target dan harus dimiliki aparatur adalah mempunyai tingkat pendidikan yang tinggi, produktivitas kerja, dan kualitas pelayanan yang baik

Kinerja Aparatur sebagai hasil atau taraf kesuksesan yang dapat dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya, menurut kriteria yang berlaku untuk pekerjaan tersebut (Hasibuan, 2016). Untuk memperoleh kinerja yang tinggi khususnya bagi seorang aparatur yang dibutuhkan bekal pengetahuan dan keterampilan yang memadai, disamping memiliki sikap positif terhadap profesinya, memiliki produktivitas kerja yang baik dan penuh dedikasi dalam menjalankan tugas sehari-hari, kalau tidak menghendaki kariernya kandas atau tertinggal dari orang-orang yang mampu memanfaatkan kreatifitasnya. Kesadaran akan pentingnya aspek sumber daya manusia menyebabkan kedudukan SDM pada posisi yang paling tinggi. Inilah yang sebenarnya mendorong organisasi khususnya melalui pimpinan untuk menanamkan norma perilaku, nilai-nilai dan keyakinan yang dapat dijadikan sarana untuk meningkatkan kinerja.

Dalam menjalankan rutinitas pekerjaan dan tanggung jawab terhadap keberlangsungan organisasi dalam hal ini seluruh aparatur harus memberikan pelayanan yang ekselent/optimal kepada semua masyarakat. Pelayanan yaitu menolong untuk menyediakan segala sesuatu yang diperlukan oleh orang lain diantaranya adalah pembeli, konsumen, nasabah dan masyarakat. Pelayanan dapat diberikan kepada orang lain sebagai pertolongan yang dibutuhkan orang lain itu sendiri. Yang mana dengan pertolongan tersebut dapat membantu orang lain untuk bisa mengatasi masalahnya. Kualitas pelayanan menurut (Hermanto *et al* (2019), adalah suatu layanan yang diberikan organisasi itu harus menjamin efisiensi dan keadilan serta harus memiliki kualitas yang mantap.

Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan dari ekspektasi dengan kinerja. Kunci untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan dari ekspektasi dengan kinerja. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah atau citra positif bagi organisasi, (Lengkong dkk, 2021).

Perkembangan masyarakat yang dinamis dengan semakin tingginya tingkat pendidikan seseorang, pengetahuan dan keterampilan menuntut profesionalitas yang dimiliki oleh aparat pemerintahan desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat desa ataupun kelurahan. Aparatur desa merupakan alat dari pemerintah sebagai pelaksana pemerintah terendah. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya harus mampu menunjukkan kualitasnya sebagai abdi masyarakat dan abdi Negara. Sebagai abdi masyarakat aparat pemerintah desa adalah wakil dari masyarakat. Dengan, fungsi gandanya tersebut diharapkan aparat pemerintah desa mampu mewakili masyarakat yang dipimpinnya.

Pandangan Sirait, (2015) tentang pendidikan menyatakan tingkat pendidikan merupakan totalitas interaksi manusia untuk pengembangan manusia seutuhnya, dan pendidikan merupakan proses yang terus-menerus yang senantiasa berkembang. Melalui pendidikan seseorang dipersiapkan untuk memiliki bekal agar siap tahu, mengenal dan mengembangkan metode berfikir secara sistematis agar dapat memecahkan masalah yang akan dihadapi dalam kehidupan dikemudian hari. Kualifikasi tingkat pendidikan minimal merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap tingkat pendidikan tinggi aparat tentu akan menguasai kompetensinya. Hal tersebut sangat jelas karena kelayakan kinerja aparat itu berhubungan dengan tingkat pendidikan aparat itu sendiri, (Finandiaul, 2015). Dengan tingkat pendidikan, pada akhirnya mencetak aparat semakin profesionalme sehingga memberikan kontribusi besar terhadap organisasi. Aparatur yang telah mengikuti pendidikan tentunya lebih cekatan dan lebih memahami arah dan tujuan menjalankan tugas dibandingkan aparat yang belum mengikuti pendidikan. Dengan tingkat pendidikan yang dimiliki akan mampu meningkatkan profesionalisme seorang aparat, serta memberi kontribusi yang besar terhadap keberhasilan organisasi.

Pengelolaan dan pengoptimalan sumber daya manusia tidak lepas dari faktor kinerja aparatur serta peran pimpinan. Dengan kata lain kelangsungan suatu organisasi ditentukan oleh kinerja aparatur. Adanya peran pimpinan yang diterima oleh seluruh unsur Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep dalam hal ini sebagai objek yang diteliti akan memberikan efek terhadap meningkatnya produktifitas kerja. Produktivitas kerja adalah keefektifan dari penggunaan tenaga kerja dan peralatan yang intinya mengarah pada tujuan yang sama, bahwa produktivitas kerja adalah rasio dari hasil kinerja dengan waktu yang dibutuhkan untuk menghasilkan produk dari seorang tenaga kerja (Eddy Sutrisno, 2016:109).

Produktivitas kerja terwujud jika para aparatur mempunyai kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan atau tugas yang menjadi tanggung jawabnya masing-masing. Masalah yang sering dihadapi pimpinan dalam suatu organisasi adalah bagaimana mencari cara yang efektif yang harus ditempuh agar dapat menggerakkan dan meningkatkan produktivitas aparatur agar secara sadar dan bertanggung jawab melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya, (Ulfiyani, 2021). Dengan begitu setiap aparatur dituntut untuk dapat bekerja secara optimal agar hasil yang diperoleh sesuai dengan target organisasi. Untuk dapat mewujudkan pencapaian target tersebut, maka produktivitas aparatur perlu ditingkatkan, karena program kerja tersebut tidak akan dapat berjalan dengan baik apabila tingkat produktivitas kerja aparatur rendah. Sehingga diperlukan adanya keseimbangan antara kemampuan dan kebutuhan aparatur dengan tuntutan organisasi.

Mengingat pentingnya peran, pengelolaan dan pendayagunaan aparatur diperlukan untuk memacu produktivitas kerja aparatur, maka organisasi memiliki kriteria dan kemampuan terhadap aparatur melalui tingkat pendidikan dan kualitas pelayanan agar aparatur dapat bekerja dengan baik, serta gaji dan tunjangan kesejahteraan yang adil akan membuat aparatur merasa puas dan nyaman dalam bekerja, sehingga akan meningkatkan kinerja yang optimal.

Kajian empiris dari peneliti terdahulu yang mengkaji tentang pengaruh kinerja karyawan terhadap produktivitas kerja banyak menjelaskan temuan penelitiannya bahwa terdapat hubungan bahwa kinerja karyawan dapat mempengaruhi produktivitas kerja. Diantaranya penelitian yang dilakukan Tiansi, (2022), menjelaskan temuan penelitian bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja.

Namun hasil temuan penelitian, Andi, (2021), tidak sejalan dengan hasil penelitian Tiansi, (2022), Dimana temuannya menjelaskan bahwa kinerja tidak ada pengaruh terhadap produktivitas kerja. Adanya perbedaan hasil penelitian pendahulu ini merupakan celah/*gap research* untuk dilakukan penelitian lanjutan.

Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep beroperasi di jalan Raya Lenteng No.45 Lenteng Kabupaten Sumenep. Berdasarkan pengamatan peneliti pada Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep terdapat fenomena kualitas pelayanan yang belum optimal karena disebabkan beberapa faktor meliputi: 1) Kinerja aparatur yang belum memberikan kepuasan terhadap masyarakat; 2) Tingkat pendidikan masing-masing aparatur yang beragam dan kurang bersinergi terhadap komponen yang ada di lingkungan kerja; 3) Produktivitas kerja aparatur yang belum mampu memenuhi harapan masyarakat berdampak tidak mampu meningkatkan kualitas pelayanan tidak tercapai optimal.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan di Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep. Adapun judul penelitian yang dikaji adalah “Analisis Pengaruh Kinerja Aparatur dan Tingkat Pendidikan Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep Yang Dimediasi Oleh Produktivitas Kerja”.

RUMUSAN MASALAH

Mengacu pada latar belakang dan uraian fenomena yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dirumuskan permasalahan penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kinerja aparatur mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep?
2. Apakah kinerja aparatur mempunyai pengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep?
3. Apakah tingkat pendidikan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep?
4. Apakah tingkat pendidikan mempunyai pengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep?
5. Apakah produktivitas kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep?

6. Apakah kinerja aparatur mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep yang dimediasi oleh produktivitas kerja?
7. Apakah tingkat pendidikan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep yang dimediasi oleh produktivitas kerja?
8. Bagaimana deskripsi tentang kinerja aparatur, tingkat pendidikan, produktivitas kerja dan kualitas pelayanan Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep.

TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka dirancang tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh signifikan kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh signifikan tingkat pendidikan terhadap produktivitas kerja Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh signifikan kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh signifikan tingkat pendidikan terhadap produktivitas kerja Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh signifikan produktivitas kerja terhadap kualitas pelayanan Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh signifikan kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep yang dimediasi oleh produktivitas kerja.
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh signifikan tingkat pendidikan terhadap kualitas pelayanan Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep yang dimediasi oleh produktivitas kerja.
8. Untuk mendeskripsikan tentang kinerja aparatur, tingkat pendidikan, produktivitas kerja dan kualitas pelayanan Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep.

MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat yang hendak dicapai dalam penelitian ini, meliputi:

1. Manfaat praktis

- Sebagai sumbangan dan bahan masukan bagi pimpinan Kecamatan Lenteng dalam rangka meningkatkan kinerja aparatur dan perencanaan strategis dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan melalui faktor kinerja aparatur, tingkat pendidikan dan produktivitas kerja.
- Sebagai bahan masukan bagi pimpinan Kecamatan Lenteng dan pemerintah Daerah Kabupaten Sumenep untuk merumuskan kebijakan kedepan dan penyusunan program yang harus direncanakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan ditinjau dari kinerja aparatur, tingkat pendidikan dan produktivitas kerja.

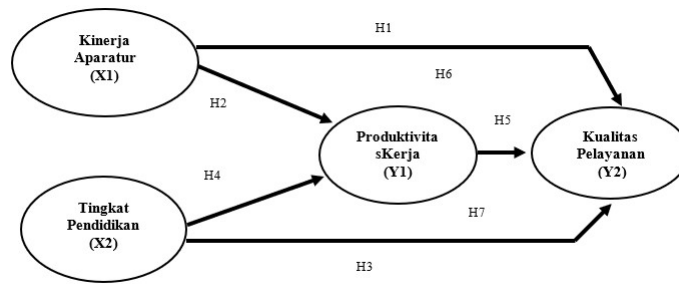
2. Manfaat teoritis

- Sebagai tambahan referensi bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang kajian kinerja aparatur dan tingkat pendidikan terhadap kualitas pelayanan yang dimediasi oleh produktivitas kerja.
- Diharapkan bisa memberikan manfaat dan sebagai referensi bagi para pembaca yang tertarik mendalami/mengkaji tentang pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat pendidikan terhadap kinerja aparatur yang dimediasi oleh produktivitas kerja.
- Sebagai sumbangan untuk menambah khasanah literatur perpustakaan di Universitas Wijaya Putra Surabaya.

KERANGKA KONSEPTUAL

Berdasarkan hasil temuan penelitian terdahulu, maka dijadikan sebagai landasan untuk merumuskan kerangka penelitian yang ditunjukkan dalam bentuk kerangka berpikir. Kerangka berpikir dari penelitian ini berfokus pada kajian pengaruh kinerja aparatur dan tingkat pendidikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kecamatan lenteng kabupaten sumenep yang dimediasi oleh produktivitas kerja.

Gambar 1
Kerangka Konseptual



Keterangan:

H1: Kinerja aparatur berpengaruh terhadap kualitas pelayanan aparatur Kecamatan Lenteng

Kabupaten Sumenep.

H2: Kinerja aparatur berpengaruh terhadap produktivitas kerja aparatur Kecamatan Lenteng

Kabupaten Sumenep.

H3: Tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan aparatur Kecamatan Lenteng

Kabupaten Sumenep.

H4: Tingkat pendidikan berpengaruh terhadap produktivitas kerja aparatur Kecamatan Lenteng

Kabupaten Sumenep.

H5: Produktivitas kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan aparatur Kecamatan Lenteng

Kabupaten Sumenep.

H6: Kinerja aparatur berpengaruh secara tidak langsung terhadap kualitas pelayanan aparatur

Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep.yang dimediasi oleh produktivitas kerja

H7: Tingkat pendidikan berpengaruh secara tidak langsung terhadap kualitas pelayanan aparatur

Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep yang dimediasi oleh produktivitas kerja

Hipotesis

Berdasarkan kerangka konseptual yang telah ditunjukkan pada bahasan sebelumnya serta berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini, maka disusun hipotesis penelitian sebagai berikut:

Kajian empiris yang dilakukan Yenny dkk, (2020), menghasilkan temuan penelitian yaitu kinerja perangkat desa sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan temuan penelitian Yenny dkk, (2020) ini menjadi dasar perumusan hipotesis pertama yaitu:

H1: Terdapat pengaruh yang signifikan kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep.

Berdasarkan studi empiris yang dilakukan Tiansi, (2022), menghasilkan temuan kinerja berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja. Berdasarkan temuan penelitian Tiansi, (2022) ini menjadi dasar perumusan hipotesis kedua yaitu:

H2: Terdapat pengaruh yang signifikan kinerja aparatur terhadap produktivitas kerja Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep.

Hasil penelitian Nurul dkk, (2019), yang mengemukakan tingkat pendidikan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan temuan penelitian ini menjadi dasar perumusan hipotesis ketiga yaitu:

H3: Terdapat pengaruh yang signifikan tingkat pendidikan terhadap kualitas pelayanan Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep.

Hasil penelitian Meidiana dan Ria, (2022), yang mengemukakan tingkat pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja. Berdasarkan temuan penelitian ini menjadi dasar perumusan hipotesis keempat yaitu:

H4: Terdapat pengaruh yang signifikan tingkat pendidikan terhadap produktivitas kerja Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep.

Berdasarkan studi empiris belum ditemukan penelitian terdahulu yang mengkaji tentang pengaruh produktivitas kerja terhadap kualitas pelayanan Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep. Hal ini merupakan novelty penelitian yang akan dilakukan dalam menyusun hipotesis kelima, yaitu:

H5: Terdapat pengaruh yang signifikan produktivitas kerja terhadap kualitas pelayanan Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep.

Berdasarkan studi empiris belum ditemukan penelitian terdahulu yang mengkaji tentang pengaruh kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep yang dimediasi oleh produktivitas kerja. Hal ini merupakan novelty penelitian yang akan dilakukan dalam menyusun hipotesis keenam, yaitu:

H6: Terdapat pengaruh yang signifikan secara tidak langsung kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep yang dimediasi oleh produktivitas kerja.

Berdasarkan studi empiris belum ditemukan penelitian terdahulu yang mengkaji tentang pengaruh tingkat pendidikan terhadap kualitas pelayanan Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep yang dimediasi oleh produktivitas kerja. Hal ini merupakan novelty penelitian yang akan dilakukan dalam menyusun hipotesis ketujuh, yaitu:

H7: Terdapat pengaruh yang signifikan secara tidak langsung tingkat pendidikan terhadap kualitas pelayanan Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep yang dimediasi oleh produktivitas kerja.

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian eksplanatori. Menurut Nawawi, (2015:64), penelitian eksplanatori adalah untuk menguji hipotesis antar variabel yang dihipotesiskan yang akan diuji kebenarannya. Hipotesis itu sendiri menggambarkan hubungan antara variabel-variabel, untuk mengetahui apakah suatu variabel berasosiasi ataukah tidak dengan variabel lainnya, atau apakah variabel yang disebabkan dan dipengaruhi atau tidak oleh variabel lainnya. Dalam pelaksanaannya penelitian eksplanatori menggunakan metode penelitian survey. Metode penelitian survey adalah tipe penelitian dengan menggunakan kuisisioner atau angket sebagai sumber data utama. Dalam penelitian survey, responden diminta untuk memberikan jawaban singkat yang sudah tertulis di dalam kuisisioner atau angket untuk kemudian jawaban dari seluruh responden di olah menggunakan teknis analisis tertentu, (Martono, 2017:10).

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiono, (2017:13), penelitian kuantitatif merupakan suatu cara yang digunakan untuk menjawab masalah penelitian yang berkaitan dengan data berupa angka dan program statistik.

Untuk dapat menjabarkan dengan baik tentang pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan sampel, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, dan analisis data dalam penelitian. analisis data penelitian menggunakan model persamaan SEM-PLS versi 3.0 (*Structural Equation Modelling*).

Companies that have competence in the fields of marketing, manufacturing and innovation can make its as a source to achieve competitive advantage (Daengs GS, et al. 2020:1419).

The research design is a plan to determine the resources and data that will be used to be processed in order to answer the research question. (Asep Iwa Soemantri, 2020:5).

Standard of the company demands regarding the results or output produced are intended to develop the company. (Istanti, Enny, 2021:560).

III. HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung

No	Korelasi	Original Sample	Keterangan
1	Kinerja aparatur → Kualitas pelayanan	0,211	Pengaruh Positif
2	Kinerja aparatur → Produktivitas kerja	0,340	Pengaruh Positif
3	Tingkat pendidikan → Kualitas pelayanan	0,389	Pengaruh Positif
4	Tingkat pendidikan → Produktivitas kerja	0,608	Pengaruh Positif
5	Produktivitas kerja → Kualitas pelayanan	0,402	Pengaruh Positif

Hasil kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan berpengaruh langsung secara positif dan signifikan dibuktikan dengan nilai *original sample* yang dimiliki yaitu sebesar 0,211. Kinerja aparatur terhadap produktivitas kerja berpengaruh langsung secara positif dan signifikan dibuktikan dengan nilai *original sample* yang dimiliki yaitu sebesar 0,340. Tingkat pendidikan terhadap kualitas pelayanan berpengaruh langsung secara positif dan signifikan dibuktikan dengan nilai *original sample* yang dimiliki yaitu sebesar 0,389. Tingkat pendidikan terhadap produktivitas kerja berpengaruh langsung secara positif dan signifikan dibuktikan dengan nilai *original sample* yang dimiliki yaitu sebesar 0,608. Produktivitas kerja terhadap kualitas pelayanan berpengaruh langsung secara positif dan signifikan dibuktikan dengan nilai *original sample* yang dimiliki yaitu sebesar 0,402.

Tabel 2. Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung

No	Korelasi	Original Sample	Keterangan
1	Kinerja aparatur → Produktivitas → kerja Kualitas pelayanan	0,137	Pengaruh Positif
2	Tingkat pendidikan → Produktivitas → kerja Kualitas pelayanan	0,245	Pengaruh Positif

Hasil kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan yang dimediasi produktivitas kerja berpengaruh tidak langsung secara positif dan signifikan dibuktikan dengan nilai *original sample* yang dimiliki yaitu sebesar 0,137.

Tingkat pendidikan terhadap kualitas pelayanan yang dimediasi produktivitas kerja berpengaruh tidak langsung secara positif dan signifikan dibuktikan dengan nilai *original sample* yang dimiliki yaitu sebesar 0,245.

Tabel 3. Hasil Uji Path Coefficiencis

Korelasi	P Values	Keterangan
Kinerja aparatur → Kualitas pelayanan	0,045	H ₁ diterima
Kinerja aparatur → Produktivitas kerja	0,000	H ₂ diterima
Tingkat pendidikan → Kualitas pelayanan	0,003	H ₃ diterima
Tingkat pendidikan → Produktivitas kerja	0,000	H ₄ diterima
Produktivitas kerja → Kualitas pelayanan	0,001	H ₅ diterima
Kinerja aparatur → Produktivitas kerja → Kualitas pelayanan	0,033	H ₆ diterima
Tingkat pendidikan → Produktivitas kerja → Kualitas pelayanan	0,002	H ₇ diterima

Berdasarkan nilai *p-values* pada tabel 16 hasil penelitian pengujian hipotesis dapat dilihat pada tingkat signifikansi, jika nilai *p-value* $\leq 0,05$ yang berarti H₀ ditolak atau hipotesis pada penelitian diterima.

H1: Kinerja aparatur berpengaruh secara langsung terhadap kualitas pelayanan Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel kinerja aparatur (X1) terhadap kualitas pelayanan (Y2) sebesar 0,045 dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha=0,05$, hal ini dapat diartikan bahwa kinerja aparatur berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan karena nilai signifikansi $0,045 < 0,05$.

Berdasarkan hipotesis satu yang menyatakan bahwa kinerja aparatur berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan terbukti kebenarannya. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 diterima.

H2: Kinerja aparatur berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel kinerja aparatur (X1) terhadap produktivitas kerja (Y1) sebesar 0,000 dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha=0,05$, hal ini dapat diartikan bahwa kinerja aparatur berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karena nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hipotesis dua yang menyatakan bahwa kinerja aparatur berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja terbukti kebenarannya. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis dua diterima.

H3: Tingkat pendidikan berpengaruh secara langsung terhadap kualitas pelayanan Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel tingkat pendidikan (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y2) sebesar 0,003 dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha=0,05$, hal ini dapat diartikan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan karena nilai signifikansi $0,003 < 0,05$. Berdasarkan hipotesis tiga yang menyatakan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis 3 diterima.

H4: Tingkat pendidikan berpengaruh secara langsung terhadap produktivitas kerja Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel tingkat pendidikan (X2) terhadap produktivitas kerja (Y1) sebesar 0,000 dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha=0,05$, hal ini dapat diartikan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karena nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hipotesis empat yang menyatakan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja terbukti kebenarannya. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis 4 diterima.

H5: Produktivitas kerja berpengaruh secara langsung terhadap kualitas pelayanan Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel produktivitas kerja (Y1) terhadap kualitas pelayanan (Y2) sebesar 0,001 dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha=0,05$, hal ini dapat diartikan bahwa produktivitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan karena nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Berdasarkan hipotesis lima yang menyatakan bahwa produktivitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan terbukti kebenarannya. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis 5 diterima.

H6: Kinerja aparatur berpengaruh secara tidak langsung terhadap kualitas pelayanan yang dimediasi oleh produktivitas kerja Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel kinerja aparatur (X1) terhadap kualitas pelayanan (Y2) sebesar 0,033 dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha=0,05$, hal ini dapat diartikan bahwa kinerja aparatur berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan yang dimediasi oleh produktivitas kerja karena nilai signifikansi $0,033 < 0,05$. Berdasarkan hipotesis enam yang menyatakan bahwa kinerja aparatur berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan yang dimediasi oleh produktivitas kerja terbukti kebenarannya. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis 6 diterima.

H7: Tingkat pendidikan berpengaruh secara tidak langsung terhadap kualitas pelayanan yang dimediasi oleh produktivitas kerja Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel tingkat pendidikan (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y2) sebesar 0,002 dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha=0,05$, hal ini dapat diartikan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan yang dimediasi oleh produktivitas kerja karena nilai signifikansi $0,002 < 0,05$.

Berdasarkan hipotesis tujuh yang menyatakan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan yang dimediasi oleh produktivitas kerja terbukti kebenarannya. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis 7 diterima.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Aparatur Berpengaruh Secara Langsung Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa variabel kinerja aparatur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berarti tingginya nilai kinerja aparatur dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menjelaskan bahwa setiap aspek yang mampu menciptakan kinerja aparatur sangat bermanfaat terhadap keberlangsungan organisasi pada arah yang positif karena dengan meningkatkan kualitas pelayanan dapat membuat mereka lebih yakin dalam mengerjakan tugasnya.

Hasil penelitian yang dilakukan ini mendukung/sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yenny dkk, (2020), yang menyatakan bahwa kinerja perangkat desa berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Kinerja Aparatur Berpengaruh Secara Langsung Terhadap Produktivitas Kerja

Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa variabel kinerja aparatur berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja. Hal ini berarti tingginya kinerja aparatur dapat berpengaruh terhadap produktivitas kerja, dengan kata lain apabila kinerja aparatur memiliki efek positif langsung dengan produktivitas kerja berarti bahwa produktivitas kerja diimbangi dengan baiknya kinerja aparatur. Kinerja aparatur merupakan variabel penting yang diperhatikan oleh pimpinan bahwa aparatur memiliki produktivitas kerja yang tinggi.

Hasil penelitian yang dilakukan ini mendukung/sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tiansi, (2022), yang menyatakan bahwa kinerja berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja.

Tingkat Pendidikan Berpengaruh Secara Langsung Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa variabel tingkat pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berarti tingginya nilai tingkat pendidikan dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Hal ini menjelaskan bahwa tingkat pendidikan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan sangat bermanfaat terhadap keberlangsungan organisasi. Aparatur akan lebih semangat untuk mengerjakan tugasnya. Aparatur yang terkontrol secara internal menunjukkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Hasil penelitian yang dilakukan ini mendukung/sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rudi Lestra, (2017), yang menyatakan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Tingkat Pendidikan Berpengaruh Secara Langsung Terhadap Produktivitas Kerja

Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa variabel tingkat pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja. Hal ini berarti tingginya tingkat pendidikan dapat berpengaruh terhadap produktivitas kerja, dengan kata lain apabila tingkat pendidikan memiliki efek positif langsung dengan produktivitas kerja berarti bahwa tingkat pendidikan diimbangi dengan baiknya produktivitas kerja aparatur yang mengantarkan organisasi di Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep yang lebih baik. Tingkat pendidikan merupakan variabel penting yang diperhatikan oleh pimpinan bahwa aparatur memiliki produktivitas kerja yang tinggi.

Hasil penelitian yang dilakukan ini mendukung/sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Meidiana dan Ria, (2022), yang menyatakan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh terhadap produktivitas kerja.

Produktivitas Kerja Berpengaruh Secara Langsung Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa variabel produktivitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berarti tingginya nilai produktivitas kerja dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, dengan kata lain apabila organisasi meningkatkan segala aspek yang mampu menumbuhkan produktivitas kerja maka kualitas pelayanan dapat meningkat pula.

Adanya temuan hasil penelitian yang dilakukan ini yang menyatakan bahwa produktivitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan merupakan kekinian/noverly penelitian yang belum ditemukan pada penelitian pendahulunya, dengan kata lain karena belum terdapat penelitian terdahulu yang mengkaji tentang pengaruh produktivitas kerja terhadap kualitas pelayanan.

Kinerja Aparatur Berpengaruh Secara Tidak Langsung Terhadap Kualitas Pelayanan yang Dimediasi Produktivitas Kerja

Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa variabel kinerja aparatur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan yang dimediasi oleh produktivitas kerja. Hal ini berarti tingginya nilai kinerja aparatur dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang dimediasi oleh produktivitas kerja, dengan kata lain apabila kinerja aparatur memiliki efek positif langsung terhadap kualitas pelayanan yang dimediasi oleh produktivitas kerja. Kinerja aparatur dalam organisasi usaha sangat penting untuk diperhatikan karena segala peralatan yang disusun sedemikian rupa akan sangat tidak berarti apabila aparatur tidak mampu mengoperasikannya dikarenakan kinerja aparatur yang rendah. Kinerja aparatur merupakan variabel penting yang diperhatikan oleh pimpinan bahwa aparatur memiliki kualitas pelayanan dan produktivitas kerja yang tinggi.

Adanya temuan hasil penelitian yang dilakukan ini yang menyatakan bahwa kinerja aparatur berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan yang dimediasi oleh produktivitas kerja merupakan kekinian/noverly penelitian yang belum ditemukan pada penelitian pendahulunya, dengan kata lain karena belum terdapat penelitian terdahulu yang mengkaji tentang pengaruh kinerja aparatur berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan yang dimediasi oleh produktivitas kerja.

Tingkat Pendidikan Berpengaruh Secara Tidak Langsung Terhadap Kualitas Pelayanan yang Dimediasi Produktivitas Kerja

Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa variabel tingkat pendidikan berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan yang dimediasi oleh produktivitas kerja. Hal ini berarti tingginya nilai tingkat pendidikan berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan yang dimediasi oleh produktivitas kerja. Penerapan tingkat pendidikan terhadap kualitas pelayanan yang dimediasi oleh produktivitas kerja menciptakan komunikasi yang efektif dan efisien dalam meningkatkan kesadaran kepatuhan terhadap aturan dan norma organisasi serta rasa tanggung jawab terhadap organisasi.

Adanya temuan hasil penelitian yang dilakukan ini yang menyatakan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan yang dimediasi oleh produktivitas kerja merupakan kekinian/noverly penelitian yang belum ditemukan pada penelitian pendahulunya, dengan kata lain karena belum terdapat penelitian terdahulu yang mengkaji tentang pengaruh tingkat pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan yang dimediasi oleh produktivitas kerja.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan mengenai pengaruh, maka kesimpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa kinerja aparatur berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan Kecamatan Lenteng Kabupaten Sampang.
2. Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa kinerja aparatur berpengaruh positif signifikan terhadap produktivitas kerja Kecamatan Lenteng Kabupaten Sampang.
3. Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa tingkat pendidikan berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan Kecamatan Lenteng Kabupaten Sampang.
4. Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa tingkat pendidikan berpengaruh positif signifikan terhadap produktivitas kerja Kecamatan Lenteng Kabupaten Sampang.
5. Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa produktivitas kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan Kecamatan Lenteng Kabupaten Sampang.
6. Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa kinerja aparatur berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan yang dimediasi oleh produktivitas kerja Kecamatan Lenteng Kabupaten Sampang.
7. Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa tingkat pendidikan berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan yang dimediasi oleh produktivitas kerja Kecamatan Lenteng Kabupaten Sampang.

V. DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Andi Kurniawan.2021.*Pengaruh Kinerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Di UMKM UD.Dua Merpati 2 Kecamatan Junrejo Kota Baru*. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Tribhuwana Tungga Dewi Malang. <https://rinjani.unitri.ac.id/handle/071061/1099>. Diakses pada tanggal 07 September 2022.
- As'ad. 2014. *Seri Ilmu Sumber Daya Manusia: Psikologi Industri*. Edisi IV. Yogyakarta: Liberti.
- Azrul, A,S.2017.*Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Nagali Subur Jaya di Kec.Bandar Pulau Kab. Asahan*.Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. <http://repository.uinsu.ac.id/3422>. Diakses pada tanggal 05 September 2022.
- Desak K R D, Wayan S, Ni Nyoman Y.2016. *Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Sinar Niaga Sejahtera Cabang Singaraja*. e-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen (Volume 4 Tahun 2016). <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JMI/article/view/6703>. Diakses pada tanggal 07 September 2022.
- Edy, Sutrisno. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Fandy, Tjiptono. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Fathan Arif.2021.*The Influence Of Transformational Leadership, Discipline, Productivity On Employee Performance*. Scientific Journal Of Reflection. Vol.4.No.1. <https://ojsrustek.org/index.php/SJR/article/download/247/219>. Diakses pada tanggal 10 September 2022.
- Ghozali, Imam, Hengky Latan. 2015. *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. BP Undip. Semarang.
- Gibson. 2017. *Organization, Behavior, Structure & Process*. edition 10. Boston. USA
- Handoko. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Pertama. Bandung: Pustaka Setia, Bandung.
- Harmaisyarah dan Hasanuddin.2022.*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar*. Program Pascasarjana. Universitas Iskandar Muda. Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik.Vol:1.No:1. <https://ejournal.unida-aceh.ac.id/index>. Diakses pada tanggal 10 September 2022.
- Hasibuan, Malayu. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.

- Hendy. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Grasindo: Jakarta.
- Ivalaina Astarina, Angga Hapsila, Gilang Ramadhan.2020.*Effect Of Education Level And Work Environment On Employee Productivity In PT. Teso Indah Indragini Hulu Regency*.Jurnal Manajemen dan Bisnis.Vol.9. No.2. <https://journal.stieindragiri.ac.id/index.php/jmbi/article/view/235>. Diakses pada tanggal 9 September 2022.
- Meidiana Eka Safira, Ria Marginingsih. *Effect of Education Level and Job Placement on Employee Work Productivity at Regional Drinking Water Company Tirta Bhagasi Rawa Lumbu Bekasi Branch*. Bina Bangsa International Journal of Business and Management. Vol.2.No.1. <https://bbijbm.lppmbinabangsa.id/index.php/home/article/view/50>.Diakses pada tanggal 9 September 2022.
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nurul Afifah dan Dian Anita Nuswantara.2021. *The Effect Of Managerial Skills, Education Leve And The Role Of Village Consultative Body Toward The Performance Of Village Head: An Indonesian Case*. JEAM.Vol.20.No.1.April 2021.<https://jurnal.unej.ac.id>. Diakses pada tanggal 9 September 2022.
- Nurul Annisa, Aji Ratna Kusuma, Nur Hasanah.2019.*Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser*.E Journal Pemerintahan Integratif. Vol:7.No:3.
- Ovelia L, Victor P K, Merinda H C.2021.*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Berbintang di Manado*. Jurnal EMBA.Vol: 9.No:3.Juli 2021.
- Riniwati, Harsuko. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Aktivitas Utama dan Pengembangan SDM*. Malang : UB Press.
- Sedarmayanti. 2017. *Sumber Daya Manusia dan Manajemen Produktivitas Kerja*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Sheila Devinda Karinsqie.2021. *Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pengalaman Kerja Dan Gaji Terhadap Produktivitas Pegawai Bank Jatim*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id>. Diakses pada tanggal 14 September 2022.
- Siagian, Sondang P. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Siagian, Sondang P. 2016. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Simamora, Henry.2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIEY.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif. Kualitatif. dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tiansi. 2022. *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Produktivitas Kerja Pada Bank Syariah*. Program Studi Perbankan Syariah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri Palopo. <http://repository.iainpalopo.ac.id>. Diakses pada tanggal 14 September 2022.

- Ulfyani Asdiansyuri.2021.*Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Moivasi, Disiplin Kerja dan Tingkat Pendidikan Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Praya.*Jurnal Ganec Swara.Vol:15.No:2.Sepetember 2021. <http://journal.unmasmataram.ac.id>. Diakses pada tanggal 20 September 2022.
- Veithzal Rivai. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Edisi ke 6, PT. Raja Grafindo Persada, Depok, 16956.
- Veithzal Rivai Zainal, S. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Edisike-7. Depok: PT RAJAGRAFINDO.
- Wibowo. 2017. *Manajemen Kinerja*. Edisi Kelima. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Yohanes Susanto dan Chamoli Anjana. 2022.*Analysis of Education, Training and Job Placement in Improving Employee Performance*. Ilomata International Journal of Management.Vol:3.No:1. <https://www.ilomata.org>. Diakses pada tanggal 20 September 2022.
- Yudi Siswadi.2016. *Pengaruh Pelatihan Dan Disiplin Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Padapt. Jasa Marga Cabang (BELMERA) Medan*. Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis. Vol. 17, No. 01, April 2016. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/mbisnis/article/view/982>. Diakses pada tanggal 20 September 2022.
- Zainun, Buchori. 2016. *Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gunung Agung.
- Daengs, G. S. A., Istanti, E., Negoro, R. M. B. K., & Sanusi, R. (2020). The Aftermath of Management Action on Competitive Advantage Through Process Attributes at Food and Beverage Industries Export Import in Perak Harbor of Surabaya. *International Journal Of Criminology and Sociologi*, 9, 1418–1425
- Enny Istanti1), Bramastyo Kusumo2),I.N.(2020).IMPLEMENTASI HARGA,KUALITAS PELAYANAN DAN PEMBELIAN BERULANG PADA PENJUALAN PRODUK GAMIS AFIFATHIN. *Ekonomika* 45, 8(1), 1–10
- Iwa Soemantri, Asep et al. 2020. Entrepreneurship Orientation Strategy, Market Orientation And Its Effect On Business Performance In MSMEs. Jurnal EKSpeKTRA Unitomo Vol. IV No. 1, Hal. 1-10