

**PENGARUH PELAKSANAAN PROGRAM
PENDIDIKAN ANAK USIA DINI TERHADAP
PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN
SERDANG BEDAGAI**

SKRIPSI

Oleh :

ILHAM AKBAR HARAHAH

NPM 1303100162

**Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Konsentrasi Administrasi Pembangunan**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2017**

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi, oleh:

Nama Lengkap : **ILHAM AKBAR HARAHAP**
N P M : 1303100162
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : **PENGARUH PELAKSANAAN PROGRAM PENDIDIKAN ANAK USIA DINI TERHADAP PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Medan, 22 April 2017

Pembimbing I



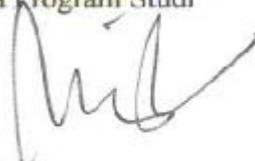
IDA MARTINELLY, SH, MM

Pembimbing II



NALIL KHAIRIAH S.IP . M.Pd

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi



NALIL KHAIRIAH S.IP . M.Pd

Dekan



Drs. TASRIF SYAM, M.Si

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama Lengkap : **ILHAM AKBAR HARAHAP**

N P M : 1303100162

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Pada hari, tanggal : 22 April 2017

W a k t u : Pukul 08.00 WIB s/d selesai

PENGUJI I : **IDA MARTINELLY, SH, MM**

PENGUJI II : **NALIL KHAIRIAH S.IP . M.Pd**

PENGUJI III : **A.HIDAYAH DALIMUNTHE, H. Drs. M. Si**

PENGUJI IV : **MARLINANG SIBUEA. Dra. M. Pd**

PANITIA PENGUJI

Ketua,


Drs. TASHIF-SYAM, M.Si

Sekretaris,


Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, Ilham Akbar Harahap. NPM. 1303100162, menyatakan dengan sungguh-sungguh :

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk karya ilmiah oleh orang lain dengan suatu imbalan, memplagiat atau menjiplak serta mengambil karya ilmiah orang lain adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau karya plagiat serta karya jiplakan orang lain.
3. Bahwa didalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila kemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi :

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan,
Yang menyatakan



Ilham Akbar Harahap



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
 Website : <http://www.umsu.ac.id> Email : rektor@umsu.ac.id

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : **Mham Akbar Harahap**
 N P M : **1303 1001 62**
 Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara (pembangunan)**
 Judul Skripsi : **Pengaruh Pelaksanaan Program Pendidikan Anak Usia Dini Terhadap peningkatan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Dmar Pendidikan Kabupaten Serdang**

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	02/04 2017	Revisi Bab I - Abstrak - sistematika penulisan	R
2.	03/04 2017	Abstrak - Cara penulisan teori buku penulisan - Revisi Bab II	R
3.	04/04 2017	Revisi Bab II - tambahan teori - kumpulkan tiap bab - Cara pengutipan	R
4.	05/04 2017	Revisi Bab III - Struktur organisasi	R
5.	06/04 2017	Revisi Bab IV - Urutan tiap tabel	R
6.	07/04 2017	Revisi Kelempukan & soal - seorsih daftar EYD	R
7.	13/04 2017	Langkah Lanjutan - Lanjutan	R
8.	14/04 2017	teori & uji	R

Medan, 15 April 2017

Dekan,

Ketua Jurusan,

Pembimbing ke : 1

(Drs. Tasrif Salam, M.Si.)

(Nani Khannah S.P. M.Pd.)

(Ida Martini S.H. M.M.)

ABSTRAK

PENGARUH PELAKSANAAN PROGRAM PENDIDIKAN ANAK USIA DINI (PAUD) TERHADAP PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

ILHAM AKBAR HARAHAP

NPM : 1303100162

Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) adalah jenjang pendidikan sebelum pendidikan dasar yang ditujukan bagi anak sejak lahir sampai dengan umur enam tahun yang dilakukan melalui pemberian rangsangan pendidikan untuk membantu pertumbuhan dan perkembangan jasmani dan rohani agar anak memiliki kesiapan dalam memasuki pendidikan lebih lanjut yang diselenggarakan pada jalur formal, non formal dan Informal. Agar program pendidikan anak usia dini terlaksana dengan baik maka diperlukan kecakapan dari para pelaksana dan pengelola program dengan meningkatkan kinerja pelayanan publik sehingga dapat memberikan solusi yang tepat atas permasalahan yang ada..

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Seberapa besar Pengaruh Pelaksanaan Program Pendidikan Anak Usia Dini Terhadap Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik di kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai”.

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Pelaksanaan Program Pendidikan Anak Usia Dini Terhadap Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik di kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai.

Metode ini menggunakan metode deskriptif dengan analisis data kuantitatif. Populasi penelitian ini pegawai di bidang Pendidikan Anak Usia Dini di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai yang berjumlah 40 orang, sedangkan yang menjadi sampel yaitu keseluruhan jumlah populasi.

Berdasarkan hasil penelitian terbukti bahwa dilihat dari tingkat korelasi antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) berada pada tingkat korelasi Kuat, yaitu 0,60 – 0,799 dari hasil perhitungan tersebut menghasilkan $r_{xy} = 0,672$. Dengan melihat r tabel sampel 40 dengan taraf signifikan 5% nilai r tabel tersebut adalah 0,312, maka dari itu pengujian hipotesis diterima yaitu ada pengaruh variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

Selanjutnya hasil uji signifikan dengan menggunakan tabel t menemukan hasil t hitung 1,684. Maka dari hasil tersebut membuktikan ada pengaruh signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y), sedangkan dari hasil uji determinasi diperoleh dari besarnya presentasi program pendidikan anak usia dini terhadap peningkatan kinerja pelayanan publik 45,15%, sementara sisanya 54,85% adalah dipengaruhi faktor-faktor lain.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran ALLAH SWT atas segala karunia-Nya, sehingga penulis masih diberikan kesehatan dan keselamatan dalam menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beriring salam juga penulis persembahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW telah membawa kabar tentang pentingnya ilmu bagi kehidupan di dunia dan di akhirat kelak.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menempuh ujian tingkat Sarjana Pendidikan S-1 Jurusan Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Penulis memilih skripsi berjudul "Pengaruh Pelaksanaan Program Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) Terhadap Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai."

Di dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada nama-nama di bawah ini

1. Teristimewah dan yang paling utama kepada ayahanda Alm. Achiruddin Harahap dan ibunda tercinta Intan Jamilah Lubis yang

telah banyak memberikan dukungan dan semangat dari awal sampai akhir kepada penulis.

2. Bapak **Dr. Agussani, M.AP.** selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak **Drs. Tasrif Syam., M.Si.** selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu **Nalil Khairiah, S.Ip. M.Pd** selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan dan petunjuk serta perbaikan-perbaikan dari awal penulisan skripsi ini sehingga selesai sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Ibu **Ida Martinelly, SH. M.M.** selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan dan kesempatan kepada penulis selama penyusunan skripsi.
6. Dosen-dosen dan seluruh staff pengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat selama penulis mengikuti perkuliahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

7. Seluruh pegawai dan keluarga besar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang selama ini member dukungan dan semangat demi terselesaikannya skripsi ini.
8. Bapak/Ibu di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian dan memberikan data yang penulis butuhkan.
9. Untuk saudara perempuan saya Namora Zukhrifina Harahap yang selalu memberikan dukungan dalam membantu mengerjakan skripsi.
10. Untuk saudara laki-laki saya Syahid Tahir Harahap yang selalu mendoakan dalam proses pengerjaan skripsi.
11. Untuk sahabat terbaik saya Aji Wahyadhani, Suroto, Faisal Anas Nasution, Daniel Annur, Lailatul Pebri, Susi Andari, Yona Rahmadani, Nadiya, Rahmayani, Nazmi Syahro Siregar, Fauziah Hanum Limbong, Rosipa Aini, Juriyati khairiah, kiky larasandi, erwi Marlina Hasibuan, dan teman-teman IAN Pembangunan yang telah banyak memberi dukungan.
12. Untuk Mutiara yang telah memberikan dukungan serata refrensi kepada penulis dalam proses pengerjaan skripsi
13. Untuk sahabat stambuk 2013 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu

Akhirnya, kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu secara langsung maupun tidak langsung telah memberi bantuan dan dukungan dalam menyusun skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih semoga mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT serta tidak lupa juga penulis memohon maaf atas semua kekurangan dan kesalahan yang ada selama penulisan skripsi ini, semoga akan lebih baik lagi kedepannya. Amin.

Medan, Maret 2017

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
D. Sistematika Penulisan	6
BAB II URAIAN TEORITIS	
A. PEOGRAM PENDIDIKAN ANAK USIA DINI.....	8
1. Pengertian Program PAUD.....	8
2. Landasan dan Prinsip-prinsip PAUD.....	9
3. Bentuk Kegiatan Program PAUD	13
4. Perioritas dan Sasaran.....	14
5. Tujuan Program PAUD.....	15

B. Kinerja.....	16
1. Pengertian Kinerja	16
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	17
3. Indikator Kinerja.....	18
4. Analisis Kinerja	18
C. Pelayanan Publik.....	18
1. Pengertian Pelayanan	18
2. Pengertian Pelayanan Publik.....	20
3. Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	21
4. Azas Prinsip dan Standar Pelayanan Publik	22
5. Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	25
6. Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa.....	26
7. Keputusan Tingkat Pelayanan Jasa.....	27
8. Penyelenggaraan Pelayanan Publik	28
9. Manajemen Pelayanan Publik.....	31
10. Hubungan Program Pendidikan Anak Usia Dini Terhadap Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik	32
D. Anggapan Dasar dan Hipotesis	34
1. Anggapan Dasar.....	34
2. Hipotesis	34

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	36
B. Defenisi Operasional.....	36

C. Populasi dan Sampel.....	37
1. Populasi.....	37
2. Sampel.....	38
D. Teknik Pengumpulan Data.....	38
1. Penelitian Lapangan.....	38
2. Penelitian Kepustakaan.....	39
E. Teknik Analisis Data.....	39
1. Korelasi Product Moment.....	39
2. Uji Signifikan.....	40
3. Uji Determinasi.....	41
F. Lokasi Penelitian.....	41
1. Visi dan Misi.....	42
2. Tugas Fungsi dan Struktur Organisasi.....	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data	52
B. Pembahasan dan Analisi Data.....	54
C. Tabel Frekuensi Variabel.....	73
D. Korelasi Product Moment.....	81
E. Uji Signifikan.....	83
F. Uji Determinasi.....	86

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	87
-------------------	----

B. Saran	89
----------------	----

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Umur.....	53
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	54
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Bahwa Publikasi dan Sosialisasi Mengenai Pelaksanaan Program Pendidikan Anak Usia Dini Telah Tersampaikan Ke Setiap Kecamatan.....	55
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Bahwa Pelaksanaan Program PAUD Telah Terlaksana di Setiap Kecamatan	56
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Bahwa Pembangunan Lembaga PAUD Dilaksanakan Di setiap Kecamatan	57
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Bahwa Pendidikan dan Pelatihan Implementasi Kurikulum Bagi Guru-guru PAUD Dilaksanakan Setiap Tahunnya	58
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Bahwa Pembangunan Lembaga PAUD Telah Dilaksanakan Setiap Tahunnya	59
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Bahwa Pengadaan dan Pemeliharaan Rutin/Berkala Bangunan Sekolah Dilaksanakan Setiap Tahunnya.....	60
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden Bahwa Workshop Peningkatan Kompetensi Pendidikan Taman Kanak-kanak (TK) Dilaksanakan Setiap Tahunnya.....	61
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden Bahwa Pelatihan Pengelolaan LKP/PKH Dilaksanakan Setiap Tahunnya.....	62
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden Bahwa Pelatihan Pengelolaan TBM Dilaksanakan Setiap Tahunnya	63
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden Bahwa Responden Informasi Mengenai Program PAUD Dapat Dengan Mudah Diperoleh.....	64
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden Bahwa Publikasi dan Sosialisasi yang Telah Disampaikan Diterima Dengan Tanggapan Positif Oleh Masyarakat.....	65

Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden Bahwa Masyarakat Tertarik/ikut Berpartisipasi Dalam Mensukseskan Program PAUD.....	66
Tabel 4.16 Distribusi Jawaban Responden Bahwa Prosedur Pelayanan Pendirian Lembaga PAUD Mudah Dilaksanakan Oleh Masyarakat	67
Tabel 4.17 Distribusi Jawaban Responden Bahwa Pelayanan Pendirian Lembaga PAUD yang Diberikan Sudah Sesuai Dengan Kebutuhan Masyarakat	68
Tabel 4.18 Distribusi Jawaban Responden Bahwa Biaya Pendirian Lembaga PAUD Terjangkau Oleh Masyarakat	69
Tabel 4.19 Distribusi Jawaban Responden Bahwa Sarana dan Prasarana yang di Sediakan Dapat Membantu Pelaksanaan Tugas/kerja Dalam Memberikan Pelayanan.....	70
Tabel 4.20 Distribusi Jawaban Responden Bawha Sarana dan Perasarana yang Disediakan Dapat Dimanfaatkan Dengan Baik dan Benar Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat.....	71
Tabel 4.21 Distribusi Jawaban Responden Bahwa Sarana dan Prasarana yang Disediakan Dapat Menambah Motivasi dan Semanagat kerja.....	72
Tabel 4.22 Tabulasi Data Nilai Jawaban Responden Mengenai Variabel Bebas (X) Program Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)	73
Tabel 4.23 Distribusi Frekuensi Jumlah Nilai Jawabanresponden Terhadap Variabel Bebas (X) Program Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)	76
Tabel 4.24 Tabulasi Data Nilai Jawaban Responden Mengenai Variabel Terikat (Y) Kinerja Pelayanan Publik	77
Tabel 4.25 Distribusi Frekuensi Jumlah Nilai Jawaban Responden Terhadap Variabel Terikat (Y) Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik	80
Tabel 4.26 Distribusi Perhitungan Koefisien Korelasi Antara Variabel Bebas (X) Program Badan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) Terhadap Variabel Terikat (Y) Kinerja Pelayanan Publik Untuk Analisis Product Moment	81
Tabel 4.27 Interprest Koefisien Korelasi Product Moment	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Daftar Pertanyaan Angket
Lampiran II	: Surat Permohonan Persetujuan Judul Skripsi
Lampiran III	: Surat Penetapan Judul Skripsi
Lampiran IV	: Permohonan Seminar Proposal
Lampiran V	: Undangan Seminar Proposal Skripsi
Lampiran VI	: Permohonan Izin Penelitian
Lampiran VII	: Surat Izin Penelitian
Lampiran VIII	: Surat Selesai Penelitian
Lampiran IX	: Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai amanat Pembukaan UUD 1945 merupakan salah satu tujuan negara yang mempunyai arti sangat luas dan membutuhkan kesungguhan dalam mencapainya. Untuk mewujudkan masyarakat yang cerdas tentu harus di dukung dengan sistem yang jelas. Pemerintah melalui Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional memberikan satu aturan yang sangat jelas tentang bagaimana pendidikan di Negara Kesatuan Republik Indonesia akan dilaksanakan untuk melahirkan generasi-generasi bangsa yang cerdas.

Menurut Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1 angka 14 menyatakan bahwa Pendidikan anak usia dini (PAUD) adalah jenjang pendidikan sebelum jenjang pendidikan dasar yang merupakan suatu upaya pembinaan yang ditujukan bagi anak sejak lahir sampai dengan usia enam tahun yang dilakukan melalui pemberian rangsangan pendidikan untuk membantu pertumbuhan dan perkembangan jasmani dan rohani agar anak memiliki kesiapan dalam memasuki pendidikan lebih lanjut, yang diselenggarakan pada jalur formal, nonformal, dan informal.

Program Pendidikan Anak Usia Dini di Indonesia dimulai dalam skala besar oleh pemerintah sejak terbentuknya Direktorat PAUD (saat itu PADU) pada tahun 2001, program ini bertujuan agar semua anak usia dini laki-laki maupun

perempuan memiliki kesempatan tumbuh dan berkembang optimal sesuai dengan potensi yang dimilikinya, dan sesuai tahap-tahap perkembangan atau tingkat usia mereka.

Pendidikan Anak Usia Dini sangat penting karena pada masa anak usia dini merupakan masa emas perkembangan, banyaknya pengalaman yang diperoleh anak melalui panca indera akan membuat otaknya menjadi subur dan berkembang. Kualitas penalaran anak dipengaruhi oleh faktor kesehatan, gizi, dan stimulasi/rangsangan yang diterima anak setiap hari melalui panca inderanya. Rangsangan yang diterima oleh program PAUD membuat anak siap mengikuti pendidikan selanjutnya.

Landasan yuridis dari Pendidikan Anak Usia Dini UU NO. 23 Tahun 2002 Pasal 9 Ayat 1 tentang Perlindungan Anak menyatakan bahwa "Setiap anak berhak memperoleh pendidikan dan pengajaran dalam rangka pengembangan pribadinya dan tingkat kecerdasannya sesuai dengan minat dan bakatnya".

Berdasarkan Data Jumlah Penduduk yang berumur 0 – 6 tahun di Kabupaten Serdang Bedagai tahun 2014 sebesar 39.133 orang, namun jumlah murid yang mengikuti program pendidikan anak usia dini di tahun yang sama sebesar 10.206 orang. Dalam hal ini maka dapat dilihat selisih antara jumlah penduduk yang berumur 0 – 6 tahun dengan jumlah murid yang mengikuti program pendidikan anak usia dini adalah sebesar 28.927 orang. Jumlah anak yang tidak mengikuti program pendidikan anak usia dini jauh lebih besar dua kali lipat dari pada jumlah anak yang mengikuti program pendidikan anak usia dini.

Beberapa faktor yang mempengaruhi jumlah anak yang tidak mengikuti program pendidikan anak usia dini, salah satu adalah kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya mengikuti pendidikan sejak usia dini. Adapun faktor lain adalah rendahnya akses layanan pendidikan anak usia dini dan rendahnya kualitas layanan pendidikan anak usia dini dan belum meratanya dan terjangkaunya lembaga pendidikan usia dini di berbagai desa merupakan permasalahan Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai yang harus di selesaikan

Para ahli berpendapat bahwa seorang anak yang tidak memperoleh layanan pendidikan anak usia dini pada masa dini cenderung perkembangan jaringan otaknya tidak optimal dan sebagian sel otaknya akan mati/musnah sehingga mempengaruhi kecerdasan dan kecakapan psikis lainnya. Untuk memperbaiki kualitas kemampuan Indonesia agar memiliki generasi yang berkualitas maka pendidikan anak usia dini juga ikut berperan dalam mengupayakan terbentuknya generasi-generasi yang berkualitas

Agar program Pendidikan Anak Usia Dini terlaksana dengan baik maka diperlukan kecakapan dari para pelaksana dan pengelola program dengan meningkatkan kinerja pelayanan publik sehingga dapat memberikan solusi yang tepat atas permasalahan yang ada.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

“Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib diataati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.”

Aparatur sebagai pelayan masyarakat, harus memberikan pelayanan terbaik untuk mencapai suatu kinerja, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pencapain kinerja, faktor tersebut berasal dari faktor kemampuan dan motivasi aparatur. Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya pemerintah untuk menciptakan kepuasan bagi masyarakat. Jika masyarakat merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti pemerintah mampu memberikan pelayanan yang baik pula.

Atas dasar pemikiran dan asumsi sebagaimana di uraikan di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Pelaksanaan Program Pendidikan Anak Usia Dini Terhadap Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai”**.

B. Rumusan Masalah

Menurut Tuckman dalam buku Sugiyono (2006 : 34) Merumuskan masalah yang baik adalah yang menyatakan hubungan antara dua variable atau lebih, dinyatakan dalam bentuk kalimat Tanya atau alternatif yang secara implisit mengandung pertanyaan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut : “Seberapa besar Pengaruh Pelaksanaan program pendidikan anak usia dini terhadap peningkatan

Kinerja pelayanan Publik di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai ?”

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah “Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Pelaksanaan program pendidikan anak usia dini terhadap peningkatan Kinerja pelayanan Publik di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai.”

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menambah ilmu pengetahuan serta memperluas wawasan penulis mengenai masalah Pengaruh Pelaksanaan program pendidikan anak usia dini terhadap peningkatan Kinerja pelayanan Publik di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai.
- b. Bagi Instansi yang terkait diharapkan dapat dipergunakan sebagai sumbangan pemikiran dan masukan untuk meningkatkan mutu pendidikan.
- c. Sebagai bahan kajian atau referensi bagi ilmu-ilmu sosial umumnya, dan bagi ilmu administrasi negara khususnya.

D. Sistematika Penulisan

Agar penulis karya ilmiah ini lebih terarah dan tersistem, maka penulis membuat sistematika penulis sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam Bab ini diuraikan tentang : latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian.

BAB II: URAIAN TEORITIS

Dalam Bab ini memuat teori-teori yang berhubungan dengan judul penelitian adapun yang di uraikan tentang : Pengertian Program Pendidikan Anak Usia Dini, Bentuk Pelayanan Program Pendidikan Anak Usia Dini, Tujuan Program Pendidikan Anak Usia Dini, Pengertian Kinerja, Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja, Indikator Kinerja, Analisis Kinerja, Pengertian Pelayanan, Pengertian Pelayanan Publik, Unsur-unsur Pelayanan Publik, Azas Prinsip dan standar Pelayanan Publik, Jenis-jenis Pelayanan Publik, Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa, Keputusan Tingkat Pelayanan Jasa, Penyelenggaraan Pelayanan Publik

BAB III: METODE PENELITIAN

Dalam Bab ini menguraikan tentang : Metode Penelitian, Definisi Operasional, Populasi dan Sampel Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data dan Deskripsi Lokasi Penelitian

BAB IV: ANALISIS DATA HASIL PENELITIAN

Dalam Bab ini akan diuraikan tentang : Pengujian Data, Pembahasan, atau Analisa Data dan Pengujian Hipotesis.

BAB V : PENUTUP

Dalam Bab ini akan di berikan suatu Kesimpulan dari Hasil Penelitian dan
Saran.

BAB II

URAIAN TEORITIS

A. Program Pendidikan Anak Usia Dini

1. Pengertian Program Pendidikan Anak Usia Dini

Dalam Undang-Undang tentang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003 Bab I Pasal 1 Ayat 14 dinyatakan bahwa pendidikan anak usia dini adalah suatu upaya pembinaan yang ditujukan kepada anak sejak lahir sampai dengan usia enam tahun yang dilakukan melalui pemberian rangsangan pendidikan untuk membantu pertumbuhan dan perkembangan jasmani dan rohani agar anak memiliki kesiapan dalam memasuki pendidikan lebih lanjut.

Anak usia dini adalah anak yang baru dilahirkan sampai usia 6 tahun. Usia ini merupakan usia yang sangat menentukan dalam pembentukan karakter dan kepribadian anak Yuliani Nurani Sujiono, (2009:7). Usia dini merupakan usia di mana anak mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang pesat. Usia dini disebut sebagai usia emas (*golden age*). Makanan yang bergizi yang seimbang serta stimulasi yang intensif sangat dibutuhkan untuk pertumbuhan dan perkembangan tersebut.

Pendidikan usia dini merupakan wahana pendidikan yang sangat fundamental dalam memberikan kerangka dasar terbentuk dan berkembangnya dasar-dasar pengetahuan, sikap dan keterampilan pada

anak. Keberhasilan proses pendidikan pada masa dini tersebut menjadi dasar untuk proses pendidikan selanjutnya. Keberhasilan penyelenggaraan pendidikan pada lembaga pendidikan anak usia dini, seperti : Kelompok Bermain, Taman Penitipan Anak, Satuan Padu Sejenis maupun Taman Kanak-kanak sangat tergantung pada sistem dan proses pendidikan yang dijalankan.

2. Landasan dan Prinsip Pendidikan Anak Usia Dini

a. Landasan Pendidikan Anak Usia Dini

1) Landasan Yuridis Pendidikan Anak Usia Dini

Dalam Amandemen UUD 1945 pasal 28 B ayat 2 dinyatakan bahwa "Setiap anak berhak atas kelangsungan hidup, tumbuh dan berkembang serta berhak atas perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi".

Dalam UU NO. 23 Tahun 2002 Pasal 9 Ayat 1 tentang Perlindungan Anak dinyatakan bahwa "Setiap anak berhak memperoleh pendidikan dan pengajaran dalam rangka pengembangan pribadinya dan tingkat kecerdasannya sesuai dengan minat dan bakatnya".

Dalam UU NO. 20 TAHUN 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Bab 1, Pasal 1, Butir 14 dinyatakan bahwa "Pendidikan Anak Usia Dini adalah suatu upaya pembinaan yang ditujukan kepada anak sejak lahir sampai dengan usia 6 tahun yang dilakukan melalui pemberian rangsangan pendidikan untuk

membantu pertumbuhan dan perkembangan jasmani dan rohani agar anak memiliki kesiapan dalam memasuki pendidikan lebih lanjut”. Sedangkan pada pasal 28 tentang Pendidikan Anak Usia Dini dinyatakan bahwa ”(1) Pendidikan Anak usia dini diselenggarakan sebelum jenjang pendidikan dasar, (2) Pendidikan anak usia dini dapat diselenggarakan melalui jalur pendidikan formal, non formal, dan/atau informal, (3) Pendidikan anak usia dini jalur pendidikan formal: TK, RA, atau bentuk lain yang sederajat, (4) Pendidikan anak usia dini jalur pendidikan non formal: KB, TPA, atau bentuk lain yang sederajat, (5) Pendidikan usia dini jalur pendidikan informal: pendidikan keluarga atau pendidikan yang diselenggarakan oleh lingkungan, dan (6) Ketentuan mengenai pendidikan anak usia dini sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4) diatur lebih lanjut dengan peraturan pemerintah.”

2) Landasan Filosofis Pendidikan Anak Usia Dini

Pendidikan merupakan suatu upaya untuk memanusiakan manusia. Artinya melalui proses pendidikan diharapkan terlahir manusia-manusia yang baik. Standar manusia yang “baik” berbeda antar masyarakat, bangsa atau negara, karena perbedaan pandangan filsafah yang menjadi keyakinannya. Perbedaan filsafat yang dianut dari suatu bangsa akan membawa perbedaan dalam orientasi atau tujuan pendidikan.

Bangsa Indonesia yang menganut falsafah Pancasila berkeyakinan bahwa pembentukan manusia Pancasila menjadi orientasi tujuan pendidikan yaitu menjadikan manusia Indonesia seutuhnya. Bangsa Indonesia juga sangat menghargai perbedaan dan mencintai demokrasi yang terkandung dalam semboyan Bhinneka Tunggal Ika yang maknanya “berbeda tetapi satu.” Dari semboyan tersebut bangsa Indonesia juga sangat menjunjung tinggi hak-hak individu sebagai makhluk Tuhan yang tak bisa diabaikan oleh siapapun. Anak sebagai makhluk individu yang sangat berhak untuk mendapatkan pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuannya. Dengan pendidikan yang diberikan diharapkan anak dapat tumbuh sesuai dengan potensi yang dimilikinya, sehingga kelak dapat menjadi anak bangsa yang diharapkan. Bangsa Indonesia yang menganut falsafah Pancasila berkeyakinan bahwa pembentukan manusia Pancasila menjadi orientasi tujuan pendidikan yaitu menjadikan manusia Indonesia seutuhnya. Sehubungan dengan pandangan filosofis tersebut maka kurikulum sebagai alat dalam mencapai tujuan pendidikan, pengembangannya harus memperhatikan pandangan filosofis bangsa dalam proses pendidikan yang berlangsung.

3) Landasan Keilmuan Pendidikan Anak Usia Dini

Konsep keilmuan PAUD bersifat isomorfis, artinya kerangka keilmuan PAUD dibangun dari interdisiplin ilmu yang

merupakan gabungan dari beberapa disiplin ilmu, diantaranya: psikologi, fisiologi, sosiologi, ilmu pendidikan anak, antropologi, humaniora, kesehatan, dan gizi serta neuro sains atau ilmu tentang perkembangan otak manusia (Yulianai Nurani Sujiono, 2009: 10).

Berdasarkan tinjauan secara psikologi dan ilmu pendidikan, masa usia dini merupakan masa peletak dasar atau fondasi awal bagi pertumbuhan dan perkembangan anak. Apa yang diterima anak pada masa usia dini, apakah itu makanan, minuman, serta stimulasi dari lingkungannya memberikan kontribusi yang sangat besar pada pertumbuhan dan perkembangan anak pada masa itu dan berpengaruh besar pertumbuhan serta perkembangan selanjutnya.

Pertumbuhan dan perkembangan anak tidak dapat dilepaskan kaitannya dengan perkembangan struktur otak. Dari segi empiris banyak sekali penelitian yang menyimpulkan bahwa pendidikan anak usia dini sangat penting, karena pada waktu manusia dilahirkan, menurut Clark (dalam Yuliani Nurani Sujono, 2009) kelengkapan organisasi otaknya mencapai 100 – 200 milyar sel otak yang siap dikembangkan dan diaktualisasikan untuk mencapai tingkat perkembangan optimal, tetapi hasil penelitian menyatakan bahwa hanya 5% potensi otak yang terpakai karena kurangnya stimulasi yang berfungsi untuk mengoptimalkan fungsi otak.

b. Prinsip-prinsip Pendidikan Anak Usia Dini

Pendidikan anak usia dini pelaksanaannya menggunakan prinsip-prinsip sebagai berikut :

- 1) Berorientasi pada Kebutuhan Anak
- 2) Belajar melalui bermain
- 3) Menggunakan lingkungan yang kondusif
- 4) Menggunakan pembelajaran terpadu
- 5) Mengembangkan berbagai kecakapan hidup
- 6) Menggunakan berbagai media edukatif dan sumber belajar

3. Bentuk Kegiatan Program Pendidikan Anak Usia Dini

Terdapat beberapa bentuk kegiatan Program Pendidikan Anak Usia Dini di Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai yaitu:

- a. Pendidikan dan Pelatihan Implementasi Kurikulum bagi Guru-guru PAUD (TK, KB, SPS, TPA)
- b. Peringatan hari Aksara Internasional Tingkat Provinsi
- c. Apresiasi PTK PAUDNI Berprestasi
- d. Bantuan Operasional Penyelenggaraan Keaksaraan Fungsional
- e. Bantuan Lembaga PAUD Baru
- f. Pengembangan Pendidikan Anak Usia Dini (GOPTKI)
- g. Pelepasan Anak Didik Taman Kanak-kanak (TK) dan lomba kreatifitas anak TK dalam rangka Hari Anak Nasional
- h. Publikasi dan Sosialisasi Pendidikan Anak Usia Dini (GOPTKI)

- i. Pengadaan Pemeliharaan rutin/berkala bangunan sekolah
- j. Pemberantasan Buta Aksara
- k. Pelatihan Pengelola LKP/PKH
- l. Pelatihan Pengelola TBM
- m. Pramuka
- n. Penyelenggaraan PAUD
- o. Insentif Guru PAUD
- p. Pembangunan Lembaga PAUD baru

4. Prioritas dan Sasaran

a. Pemerataan dan Perluasan Akses

Pemerataan dan Perluasan Akses akan diupayakan bersama-sama oleh pemerintah, swasta dan masyarakat. Dalam rangka Perluasan Akses layanan PAUD baik jalur formal maupun non formal direncanakan kegiatan pokok strategis :

- 1) Pemberian Bantuan Operasional Penyelenggaraan PAUD.
- 2) Pembangunan Gedung PAUD.
- 3) Pembangunan ruang kelas baru PAUD.

b. Peningkatan Mutu, Relevansi dan Daya saing

Peningkatan mutu, relevansi dan daya saing PAUD akan dilaksanakan melalui kegiatan-kegiatan berikut :

- 1) Pengembangan menu generic pembelajaran dan penilaian.
- 2) Pengembangan program PAUD model.

Pengembangan mutu dan keunggulan PAUD.

(http://paud.kemdikbud.go.id/article/detail/pendidikan_anak_usia_dini

-2) Diakses pada 18 Desember 2016 Pukul 17.00

5. Tujuan Program Pendidikan Anak Usia Dini

Secara umum tujuan pendidikan anak usia dini adalah mengembangkan berbagai potensi anak sejak dini sebagai persiapan untuk hidup dan dapat menyesuaikan diri dengan lingkungannya.

Secara khusus tujuan pendidikan anaka usia dini adalah (Yuliani Nurani Sujiono, 2009:42 – 43):

- a. Agar anak percaya akan adanya Tuhan dan mampu beribadah serta mencintai sesamanya.
- b. Agar anak mampu mengelola keterampilan tubuhnya termasuk gerakan motorik kasar dan motorik halus, serta mampu menerima rangsangan sensorik.
- c. Anak mampu menggunakan bahasa untuk pemahaman bahasa pasif dan dapat berkomunikasi secara efektif sehingga dapat bermanfaat untuk berpikir dan belajar.
- d. Anak mampu berpikir logis, kritis, memberikan alasan, memecahkan masalah dan menemukan hubungan sebab akibat.
- e. Anak mampu mengenal lingkungan alam, lingkungan social, peranan masyarakat dan menghargai keragaman social dan budaya serta mampu mngembangkan konsep diri yang positif dan control diri.

- f. Anak memiliki kepekaan terhadap irama, nada, berbagai bunyi, serta menghargai karya kreatif.

Sedangkan tujuan Program pendidikan anak usia dini bertujuan agar semua anak usia dini (usia 0 – 6 tahun), baik laki-laki maupun perempuan memiliki kesempatan tumbuh dan berkembang optimal sesuai dengan potensi yang dimilikinya, dan sesuai tahap-tahap perkembangan atau tingkat usia mereka.

B. Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut (Bastian, 2001:329). Kinerja merupakan terjemahan dari kata *performance (Job Performance)*, secara etimologis *performance* berasal dari kata *to perform* yang berarti menampilkan atau melaksanakan. Wibowo, (2007:7) mengatakan bahwa: Pengertian *performance* sering diartikan sebagai kinerja, hasil kerja/prestasi kerja. Kinerja mempunyai makna lebih luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan tersebut, kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya, kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Program Pendidikan Anak Usia

Dini tidak akan berjalan sempurna apabila tidak selalu diimbangi dengan SDM yang memadai dan kinerja yang efektif.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Aparatur sebagai pelayan masyarakat, harus memberikan pelayanan terbaik untuk mencapai suatu kinerja. Kenyataannya untuk mencapai kinerja yang diinginkan tidaklah mudah, banyak hambatan-hambatan yang harus dilewati. Menurut Keith Davis dalam A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, (2005:13-14) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja, faktor tersebut berasal dari faktor kemampuan dan motivasi aparatur. Berdasarkan hal tersebut maka akan dijelaskan sebagai berikut: “Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*), yang dirumuskan sebagai berikut: “*Human Performance = Ability + Motivation, Motivation = Attitude + Situation, Ability = Knowledge + Skill*”

Berdasarkan pengertian diatas, aparatur dalam pencapaian kinerja harus memiliki kemampuan dan motivasi kerja. Kemampuan yang dimiliki aparatur dapat berupa kecerdasan ataupun bakat. Motivasi yang dimiliki aparatur dilihat melalui sikap dan situasi kerja yang kondusif, karena hal ini akan berhubungan dengan pencapaian prestasi kerja atau kinerja aparatur pada lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3. Indikator Kinerja

- a. Efektif, indikator ini mengukur derajat kesesuaian out put yang dihasilkan dalam mencapai sesuatu yang diinginkan.
- b. Efisien, indikator ini mengukur derajat kesesuaian proses menghasilkan out put dengan menggunakan biaya serendah mungkin.
- c. Kualitas, indikator ini mengukur derajat kesesuaian antara kualitas produk atau jas yang dihasilkan dengan kebutuhan dan harapan konsumen.
- d. Ketepatan Waktu, indikator ini mengukur apakah pekerjaan telah diselesaikan secara benar dan tepat waktu.
- e. Produktivitas, indikator ini mengukur tingkat produktivitas suatu organisasi.
- f. Keselamatan, indikator ini mengukur kesehatan organisasi secara keseluruhan serta lingkungan kerja para pegawainya ditinjau dari aspek keselamatan.

4. Analisis Kinerja

Analisis Kinerja merupakan kegiatan menginterpretasikan atau pemahaman serta penggunaan data dan informasi yang berhasil dikumpulkan guna membuat kesimpulan dan temuan evaluasi kinerja.

C. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika

konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara objektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi sosial dengan subjektivitas, lebih tergantung pada nilai, perasaan dan perilaku.

Goetsch dan Davis yang diterjemahkan Fandy Tjiptono (2001:101) membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut : “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”

Definisi kualitas di atas mengandung makna bahwa elemen-elemen kualitas yaitu:

- a. Kualitas merupakan kondisi yang dinamis
- b. Kualitas berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- c. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Menurut Wyckcof dan Lovelock dalam bukunya yang dikutip dan diterjemahkan oleh Fandy Tjiptono (2000:60) ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *respected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Baik

tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas. A.S. Moenir mengemukakan pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas menurut A. S. Moenir, (1995:204) adalah “Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.” Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Dan yang menjadi prinsip-prinsip layanan yang berkualitas menurut A. S. Moenir (1995:205) antara lain :

- (a) Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal,
- (b) Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat,
- (c) Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur,
- (d) Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu waktu dapat dirubah apabila perlu,
- (e) Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan,
- (f) Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen,
- (g) Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lainnya.

2. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2001:13) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor

material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Sementara menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No./KEP/25//M.PAN/2/2004 Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari pendapat di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu proses kegiatan yang menjadi tugas pokok atau tanggung jawab para aparatur pemerintah negara ataupun daerah guna memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat baik berupa pelayanan administratif ataupun pelayanan jasa demi tercapainya tujuan negara yakni kesejahteraan masyarakatnya.

3. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Selanjutnya menurut Moenir (2001:13), pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.

- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas.
- c. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.

4. Azas, prinsip dan standar pelayanan publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Lijan Poltak Sinambela, (2008:6) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, keamanan hak, keseimbangan hak dan kewajiban.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 antara lain adalah :

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain- lain

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. “Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib diataati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.” Kep. MENPAN No. 63 Thn 2003:VB, meliputi: (1) Prosedur pelayanan, (2) Waktu

penyelesaian, (3) Biaya pelayanan, (4) Produk Pelayanan, (5) Sarana dan prasarana, (6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Azas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

5. Jenis-jenis Pelayanan publik

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam- macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam.

Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

a. Pelayanan administrasi

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan

(IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

b. Pelayanan barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c. Pelayanan jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

6. Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa

Jasa menurut Philip Kotler di kutip Fandy Tjiptono, (2001:6) adalah : “Setiap tindakan atau perbedaan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tak berwujud fisik) dan menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

Ada empat karakteristik pokok pada jasa yang membedakannya dengan barang. Fandy Tjiptono (2001:15) dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Tidak nyata (*intangible*)
- b. Tidak tahan lama (*perishable*)
- c. Diproduksi dan dikonsumsi secara serentak/ bersamaan (*inseperable*)
- d. Banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis (*variable*)

7. Keputusan tingkat Pelayanan Jasa

Peranan pelayanan adalah sangat penting dalam menentukan kualitas jasa, maka setiap perusahaan memerlukan *service excellence* atau pelayanan yang unggul adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Secara garis besar menurut Fandy Tjiptono, (2001:21)

Ada empat unsur pokok dalam konsep ini :

- a. Kecepatan
- b. Ketepatan
- c. Keramahan
- d. Kenyamanan

Tingkat *excellence* dapat dicapai dengan cara setiap karya harus memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperhatikan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagi lainnya, mampu berkomunikasi yang baik, bisa memahami bahasa isyarat pelanggan dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional. Perusahaan yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat besar, terutama berupa kepuasan dan loyalitas pelanggan yang besar, bila hal tersebut dapat dilakukan.

8. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai konsumen mereka. Salah satu yang dianggap sebagai biang keladinya adalah bentuk orang birokrasi, sehingga birokrasi seperti dikemukakan oleh Achmat Batinggi (1999:53) adalah: “Merupakan tipe dari orang yang dimaksudkan untuk mencapai tugas- tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang.”

Konsep birokrasi bukan merupakan konsep yang buruk. Organisasi birokrasi mempunyai keteraturan dalam hal pelaksanaan pekerjaan karena mempunyai pembagian kerja dan struktur jabatan yang jelas sehingga komponen birokrasi mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan kewajibannya. Pelaksanaan pekerjaan dalam orang birokrasi diatur dalam mekanisme dan prosedur agar tidak mengalami

penyimpangan dalam mencapai tujuan orang. Dalam organisasi birokrasi segala bentuk hubungan bersifat resmi dan berjenjang berdasarkan struktur orang yang berlaku sehingga menuntut ditaatinya prosedur yang berlaku pada orang tersebut.

Adapun yang menjadi ciri ideal birokrasi menurut Max Weber seperti yang dikutip dan diterjemahkan oleh Ahmad Batingi (1999: 53) antara lain adalah pembagian kerja yang kurang jelas, adanya hierarki jabatan, adanya pengaturan sistem yang konsisten, prinsip *formalistic impersonality*, penempatan berdasarkan karier, prinsip rasionalitas.

Dengan adanya otonomi daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan demikian pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan. Untuk menciptakan kegiatan pelayanan publik yang berkualitas, maka Menteri Pendayagunaan Negara menerbitkan keputusan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai pola penyelenggaraan pelayanan publik, yang antara lain :

a. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

b. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

c. Terpadu

1) Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.

2) Terpadu Satu pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

3) Gugus Tugas

Petugas pelayanan secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

9. Manajemen Pelayanan Publik

Aktivitas manajemen memang subyek, karena manajemen berhadapan dengan unsur organisasi yang terdiri dari manusia, dana, peralatan, bahan, metode dan pasar (bagi orang bisnis). Namun dalam hal manajemen pelayanan yang dihadapi oleh manajemen yang utama antar lain adalah manusia (pegawai) dengan segala tingkah lakunya. Manajemen pelayanan umum oleh A.S. Moenir (1995: 204) didefinisikan sebagai “manajemen yang proses kegiatan diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perseorangan, melalui cara- cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani.” Selain dapat berjalan dengan baik, manajemen pelayanan umum/publik harus dapat mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan.

Sasaran manajemen pelayanan umum sederhana saja yaitu kepuasan. Meskipun sasaran itu sederhana tapi untuk mencapainya diperlukan kesungguhan dan syarat- syarat yang seringkali tidak mudah dilakukan. Hal ini berkaitan dengan masalah kepuasan yang tidak dapat diukur secara pasti tetapi relatif. Mengenai sasaran dari kegiatan pelayanan umum, A.S. Moenir (1995: 165) mengemukakan sasaran utama pelayanan umum, yaitu :

a. Layanan

Agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka petugas harus dapat memenuhi empat syarat pokok yakni :

- 1) tingkah laku yang sopan.
- 2) cara menyampaikan sesuatu berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
- 3) waktu penyampaian yang tepat dan
- 4) keramah tamahan.

b. Produk

Yang dimaksud dengan produk dalam hubungan dengan sasaran pelayanan umum yaitu kepuasan dapat berbentuk :

- 1) Barang
- 2) Jasa
- 3) Surat- surat berharga

10. Hubungan Program Pendidikan Anak Usia Dini Terhadap Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik

Program yaitu unsur pertama yang harus ada di dalam sebuah organisasi pemerintah atau pun organisasi swasta agar terciptanya suatu kegiatan yang di inginkan. Di dalam program ada sesuatu yang harus dijelaskan yaitu:

1) Tujuan kegiatan yang ingin dicapai.

Tujuan kegiatan suatu program harus dapat terlaksana karena suatu program dibuat untuk menyelesaikan masalah yang ada dan memperbaiki keadaan yang tidak diinginkan atau sesuai dengan kebutuhan.

2) Kegiatan yang diambil dalam mencapainya tujuan.

Suatu program dapat dikatakan dapat mencapai tujuan yang diinginkan maka banyak kegiatan-kegiatan yang dilakukan untuk melaksanakan program tersebut. Kegiatan yang dilakukan harus sesuai dengan tujuan awal program.

3) Aturan yang harus di pegang dan prosedur yang dilalui.

Program ditetapkan dalam aturan pemerintahan sehingga dalam menjalankan program harus sesuai aturan dan prosedur yang telah ditetapkan pemerintah.

4) Pemikiran anggaran yang dibutuhkan

Kegiatan-kegiatan yang dilakukan untuk pelaksanaan program harus di sesuaikan dengan tujuan dan anggaran yang ditetapkan dalam aturan pemerintah.

5) Strategi pelaksanaannya yang ingin dicapai.

Kegiatan dalam program harus sesuai dengan anggaran yang telah ditetapkan sehingga dalam pelaksanaan program harus memiliki strategi agar anggaran tidak sesuai yang diinginkan dan agar program dapat berjalan dengan baik sehingga masyarakat dapat merasa puas dengan adanya program tersebut.

Apabila semua yang ada dalam program telah dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang ada maka terdapat peningkatan kinerja pelayanan publik dan berjalan baik sesuai ketentuan yang ada. Namun sebaliknya apabila pelaksanaan program pendidikan anak usia dini tidak dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan maka tidak terdapat peningkatan kinerja pelayanan publik dan juga tidak akan terlaksana dengan baik dan sesuai ketentuan.

Jadi, jika pelaksanaan program pendidikan anak usia dini (PAUD) baik, maka terdapat peningkatan kinerja pelayanan publik .

D. Anggapan Dasar dan Hipotesis

1. Anggapan Dasar

Anggapan dasar menurut Surakhmad (1991:97) adalah : Titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh peneliti. Adapun anggapan dasar dalam penelitian ini adalah : ***“Program Pendidikan Anak Usia Dini berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pelayanan publik”***

2. Hipotesis

Hipotesis merupakan salah satu bagian penting dalam penelitian kuantitatif. Rumusan hipotesis mengarahkan peneliti untuk memperkecil jangkauan penelitian, panduan untuk menguji dua atau lebih variabel, mencerminkan imajinasi dari ketajaman pengamatan peneliti dalam menganalisa masalah penelitian.

Menurut Sugiyono (2005:70) Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan berdasarkan teori yang relevan, belum berdasarkan fakta empiris yang diperoleh dari pengumpulan data. Maka hipotesisnya adalah:

“Pelaksanaan Program Pendidikan Anak Usia Dini Berpengaruh Signifikan Terhadap Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai”

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Menentukan metode penelitian terlebih dahulu perlu diketahui jenis penelitian yang digunakan untuk mengetahui gambaran yang jelas dalam penelitian serta memahami makna sebenarnya dari jenis penelitian tersebut sehingga memudahkan untuk melakukan langkah selanjutnya dalam proses analisis data.

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pengolahan datanya menggunakan analisis kuantitatif. Metode deskriptif yaitu untuk mengklasifikasikan data guna memecahkan masalah dengan mengumpulkan data, menyusun data dan mengklasifikasikan serta menginterpretasikannya berdasarkan kenyataan empirik yang ada dilapangan.

Analisa Kuantitatif yaitu mengolah data dengan cara menyaring informasi kejadian yang ada kemudian menabulasikannya serta menghubungkannya secara sistematis melalui teknik analisis kuantitatif dengan menggunakan koefisien Product Moment untuk membuktikan hipotesis.

B. Defenisi Operasional

Defenisi operasional adalah batasan tentang tinjauan konsep yang telah diklasifikasi ke dalam bentuk variable yang akan diteliti. Selain itu defenisi operasional merupakan unsur penelitian yang memberikan batasan pengukuran suatu variabel.

Definisi Operasional merupakan unsur penelitian yang memberikan batasan pengukuran suatu variable.

Yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel Bebas (X) adalah Perogram Pendidikan Anak Usia Dini yang merupakan Program dari pemerintah, dimana memiliki indikator sebagai berikut :
 - a. Pemerataan
 - b. Peningkatan Mutu
 - c. Penguatan Tata kelola
2. Variabel Terikat (Y) adalah Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik dimana memiliki indikator sebagai berikut :
 - a. Keterbukaan
 - b. Kesederhanaan
 - c. Sarana dan Prasarana

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2003:90) populasi adalah wilayah yang terdiri dari atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditetapkan kesimpulannya. Dapat disimpulkan populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan Pegawai pada Bidang Pendidikan Anak Usia Dini di Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai sebanyak 40 orang.

2. Sampel

Menurut Arikunto (2002:120) penetapan penarikan sampel penelitian adalah dengan ketentuan yaitu apabila subjeknya kurang dari 100 orang, maka lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi, selanjutnya jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10% - 15% atau 20% - 25% atau lebih. Berdasarkan pedoman penarikan sampel yang dikemukakan diatas, yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah jumlah keseluruhan Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai sebanyak 40 orang berdasarkan yang bertempat di Bidang PAUD.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan kegiatan penelitian untuk memperoleh data, maka penulis menggunakan teknik sebagai berikut :

1. Penelitian lapangan

Yaitu penelitian yang didasarkan pada tinjauan langsung pada objek yang akan diteliti untuk mempermudah data – data primer. Dengan instrument yang digunakan adalah Angket (*Quesioner*).

Quesioner yaitu pengumpulan data dengan cara menyebarkan angket daftar pertanyaan dimana respondent memilih salah satu jawaban yang telah disediakan dalam daftar pertanyaan dan mempunyai bobot nilai angket yang sudah ditentukan.

Memulai penyebaran questioner (angket) yang berisikan beberapa pertanyaan kepada respondent, maka ditentukan nilai dari setiap jawaban pertanyaan sebagai berikut:

- a. Untuk alternatif jawaban a diberi nilai 3
- b. Untuk alternatif jawaban b diberi nilai 2
- c. Untuk alternatif jawaban c diberi nilai 1

2. Penelitian kepustakaan

Yaitu pengumpulan data yang di peroleh dari buku – buku tulisan yang mempunyai relevansi langsung dari masalah yang di teliti.

E. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas

Untuk mengetahui koefisien korelasi variabel bebas (x) terhadap variabel terikat (y), maka penulis menggunakan rumus Korelasi Pearson atau disebut juga Korelasi *Product Moment* Sugiyono, (2009:183) sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n(\sum x^2) - (\sum x)^2\}\{n(\sum y^2) - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

R_{xy} = Koefisien korelasi antara gejala x dan gejala y

x = Variabel Bebas

y = Variabel terikat

n = Jumlah Sampel

Dari hasil perhitungan di atas, maka akan menunjukkan tiga kemungkinan, sebagai berikut:

- a. Koefisien Korelasi yang diperoleh sama dengan nol ($r = 0$) berarti hubungan antara kedua variabel tidak ada.
- b. Koefisien Korelasi yang diperoleh positif ($r = +$) berarti kenaikan nilai variabel yang satu diikuti nilai variabel yang lain dan kedua variabel memiliki hubungan positif.
- c. Koefisien Korelasi yang diperoleh negatif ($r = -$) berarti kedua variabel negatif dan menunjukkan meningkatnya variabel yang satu diikuti menurunnya variabel yang lain.

2. Uji Signifikan

Untuk menguji signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah dengan menggunakan rumus uji z yaitu : $z = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-1}}}$

$$r = \frac{z}{\sqrt{n-1}} \quad \text{Rahmat, (2003:149)}$$

Keterangan :

Z : Nilai Z hitung 1.96

R : Nilai Koefisien Korelasi

N : Jumlah Sampel

Pada taraf signifikan 5% maka dapat dilihat pengujian hipotesis penelitian dan melihat taraf signifikan variabel bebas dan variabel terikat dengan ketentuan :

- a. Jika harga z hitung $<$ r_{xy} product moment maka H_0 ditolak H_a diterima
- b. Jika harga z hitung $>$ r_{xy} product moment maka H_0 diterima H_a ditolak.

3. Koefisien Determinan

Teknik ini digunakan untuk mengetahui berapa persen besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Perhitungannya dilakukan dengan mengkuadratkan nilai koefisien product moment dan dikalikan dengan 100%, dengan rumus sebagai berikut :

$$D = (r_{xy})^2 100\%$$

Keterangan :

D = Koefisien determinant

R_{xy} = Koefisien korelasi product moment antara x dan y

Kriteria untuk analisis koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

- a. Jika D mendekati nol (0), maka pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan lemah
- b. Jika D mendekati satu (1), maka pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kuat.

F. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai. Dinas pendidikan mempunyai tugas dan fungsi penyelenggaraan urusan Pemerintah Daerah dan tugas pembantuan bidang pendidikan antara lain: menyelenggarakan kegiatan pendidikan anak usia

dini, pendidikan dasar, pendidikan menengah, pendidikan formal informal, dan kegiatan ketatausahaan.

1. Visi dan Misi

Adapun Visi dan Misi Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai adalah :

a. Visi

Untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi serta menjawab tantangan lingkungan strategis yang dihadapi tersebut, Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai mempunyai visi sebagai berikut :

“Menjamin terselenggaranya proses pendidikan yang mampu menghasilkan sumber daya manusia berkarakter dan berdaya saing sebagai ujung tombak terwujudnya kabupaten unggul, inovatif dan berkelanjutan”

b. Misi

Sejalan dengan visi di atas maka misi dinas pendidikan :

- 1) Meningkatkan pemerataan, perluasan akses dan mutu pendidikan wajib belajar 12 tahun bagi seluruh lapisan masyarakat.
- 2) Menyelenggarakan layanan pendidikan bermutu yang sesuai standar nasional pendidikan (SNP).
- 3) Meningkatkan mutu lulusan yang relevan dan berdaya saing sesuai kebutuhan pasar.

- 4) Menyelenggarakan pendidikan karakter dengan penghayatan dan pengalaman nilai-nilai agama, budaya, etika, budi pekerti dan kearifan lokal serta mengembangkan sekolah berwawasan lingkungan.
- 5) Pengembangan pendidikan kecakapan hidup (life Skill) melalui pendidikan kewirausahaan dan pemberdayaan pendidikan formal.
- 6) Meningkatkan pelaksanaan Pendidikan Luar Sekolah, kepemudaaan, Olah Raga dan Seni budaya.
- 7) Menjalin kerjasama dengan komite sekolah, stake holder pendidikan dan dengan dunia usaha/industry

2. Tugas, Fungsi dan Setruktur Organisasi

Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintah daerah berdasarkan asas otonomi di bidang pendidikan.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai Nomor 3 tahun 2010 Tentang organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Serdang Bedagi Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai mempunyai susunan, tugas dan fungsi sebagai berikut :

a. Kepala Dinas

- 1) Kepala Dinas mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintah daerah berdasarkan asas ekonomi di bidang pendidikan dan tugas pembantuan.
- 2) Fungsi Kepala Dinas
 - a) Perumusan kebijakan teknis di bidang pendidikan
 - b) Penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelayanan umum di bidang pendidikan
 - c) Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang pendidikan, dan pelaksanaan tugas lain yang di berikan oleh bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya

b. Sekretaris Dinas, terdiri dari :

- 1) Sekretaris mempunyai tugas pokok membantu kepala dinas di bidang umum, kepegawaian, perencanaan dan keuangan
- 2) Untuk melaksanakan tugasnya, sekretaris menyelenggarakan fungsi
 - a) Penyelenggaraan urusan umum, pengelolaan barang/pelengkapan, pengelolaan kepegawaian, pengelolaan keuangan, penyusunan program, pengumpulan dan pengelolaan data, pelaporan dan evaluasi.
 - b) Perencanaan kebutuhan internal dan kebutuhan administratif dinas serta penyempurnaan/peningkatan pengelolaan dan

pengendalian atas pelaksanaannya, sesuai ketentuan yang ditetapkan.

- c) Perncanan, pengelolaan, dan pengurusan pertanggungjawaban keuangan dinas, sesuai ketentuan yang di tetapkan.
 - d) Perencanaan, pengelolaan, dan peningkatan pendayagunaan personil, sesuai ketentuan yang ditetapkan.
 - e) Pelaksanaan perncanaan dan pelaporan pelaksanaan program sesuai ketentuan yang ditetapkan
 - f) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas pendidikan sesuai bidang tugas dan fungsinya
 - g) Pemberian masukan yang perlu kepada kepala dinas sesuai bidang tugas dan fungsinya
 - h) Pelaporan dan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas dan fungsinya kepada kepala dinas
- 3) Untuk melaksanakan tugas dan fungsinya, sekretaris dibantu oleh :
- a) Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 - b) Kepala Sub Bagian Perencanaan Program dan Akuntabilitas
 - c) Kepala Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan
- c. Bidang Pendidikan Dasar, terdiri dari :
- 1) Kepala bidang pendidikan dasar mempunyai tugas membantu kepala dinas di bidang penerimaan siswa dikdas, dan kurikulum dan inovasi pembelajaran dikdas.

- 2) Untuk melaksanakan tugasnya, kepala bidang pendidikan dasar menyelenggarakan fungsi :
 - a) Penyusunan dan penyempurnaan pelaksanaan kewenangan daerah dan pelaksanaan tugas-tugas dinas serta rencana jangka panjang menengah dan tahunan dalam pembinaan siswa, kurikulum, dan pembelajaran dikdas.
 - b) Pelaksanaan sosialisasi, pembinaan, dan penegndalian dalam penyelenggaraan pendidikan dasar, sesuai ketentuan yang ditetapkan.
 - c) Pelaksanaan pembinaan siswa, kurikulum, dan pembelajaran dikdas, sesuai ketentuan yang di tetapkan
 - d) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai bidang dan fungsinya
 - e) Pemberian masukan yang perlu kepada kepala dinas sesuai bidang tugas dan fungsinya.
 - f) Pelaporan dan pertanggung jawaban atas pelaksanaan tugas dan fungsinya kepada kepala dinas
- 3) Untuk melaksanakan tugas dan fungsinya, kepala bidang pendidikan dasar dibantu oleh
 - a) Kepala Seksi Penerimaan siswa Dikdas
 - b) Kepala Seksi Kurikulum dan Inovasi Pembelajaran Dikdas

- d. Bidang Pendidikan Menengah dan Kejuruan, terdiri dari :
- 1) Kepala bidang pendidikan menengah dan kejuruan mempunyai tugas membantu kepala dinas di bidang penerimaan siswa Dikmenjur, dan kurikulum dan inovasi pembelajaran Dikmenjur.
 - 2) Untuk melaksanakan tugasnya, kepala bidang pendidikan menengah dan kejuruan menyelenggarakan fungsi :
 - a) Penyusunan dan penyempurnaan pelaksanaan kewenangan daerah dan pelaksanaan tugas-tugas dinas serta rencana jangka panjang menengah dan tahunan dalam pembinaan siswa, kurikulum, dan pembelajaran dikmenjur.
 - b) Pelaksanaan sosialisasi, pembinaan, dan penegndalian dalam penyelenggaraan pendidikan menengah dan kejuruan, sesuai ketentuan yang ditetapkan.
 - c) Pelaksanaan pembinaan siswa, kurikulum, dan pembelajaran dikdas, sesuai ketentuan yang di tetapkan
 - d) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai bidang dan fungsinya
 - e) Pemberian masukan yang perlu kepada kepala dinas sesuai bidang tugas dan fungsinya.
 - f) Pelaporan dan pertanggung jawaban atas pelaksanaan tugas dan fungsinya kepada kepala dinas

- 3) Untuk melaksanakan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) pasal ini, kepala Bidang Pendidikan Menengah dan Kejuruan dibantu oleh:
 - a) Kepala seksi penerimaan siswa Dikmenjur
 - b) Kepala seksi kurikulum dan Inovasi Pembelajaran Dikmenjur.
- e. Bidang Pendidikan Luar Sekolah, terdiri dari :
 - 1) Kepala bidang pendidikan luar sekolah mempunyai tugas membantu kepala dinas di bidang pembinaan dan pengembangan kelompok belajar masyarakat (Pokjarmas) dan pembinaan dan pengembangan pendidikan masyarakat (Penmas) dan keperamukaan.
 - 2) Untuk melaksanakan tugasnya, kepala bidang pendidikan luar sekolah menyelenggarakan fungsi :
 - a) Penyusunan dan penyempurnaan pelaksanaan kewenangan daerah dan pelaksanaan tugas-tugas dinas serta rencana jangka panjang menengah dan tahunan dalam pembinaan dan pengembangan kelompok belajar masyarakat (Pokjarmas) dan pembinaan dan pengembangan pendidikan masyarakat (Penmas) dan kepramukaan.
 - b) Pelaksanaan sosialisasi, pembinaan, dan penegndalian dalam penyelenggaraan pendidikan luar sekolah, sesuai ketentuan yang ditetapkan.

- c) Pelaksanaan pembinaan kelompok belajar masyarakat (Pokjarmas) serta pembinaan dan pengembangan pendidikan masyarakat (Penmas) dan Keperamukaan, sesuai ketentuan yang di tetapkan
 - d) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai bidang dan fungsinya
 - e) Pemberian masukan yang perlu kepada kepala dinas sesuai bidang tugas dan fungsinya.
 - f) Pelaporan dan pertanggung jawaban atas pelaksanaan tugas dan fungsinya kepada kepala dinas
- 3) Untuk melaksanakan tugas dan fungsinya, kepala bidang pendidikan luar sekolah dibantu oleh
- a) Kepala seksi pembinaan dan pengembanagan kelompok belajar masyarakat (Pokjarmas)
 - b) Kepala seksi pembinaan dan pengembangan pendidikan masyarakat (Penmas)
- f. Bidang Sarana dan Prasarana, terdiri dari :
- 1) Kepala bidang sarana dan perasarana mempunyai tugas membantu kepala dinas di bidang pengadaan sarana pendidikan peralatan, modul, inventarisasi, pemeliharaan dan rehabilitasiprasarana dan sarana pendidikan.
 - 2) Untuk melaksanakan tugasnya, kepala bidang sarana dan prasarana menyelenggarakan fungsi :

- a) Penyusunan dan penyempurnaan pelaksanaan kewenangan daerah dan pelaksanaan tugas-tugas dinas serta rencana jangka panjang menengah dan tahunan dalam pengadaan sarana pendidikan peralatan, modul, inventarisasi, pemeliharaan dan rehabilitasi.
 - b) Pelaksanaan sosialisasi, pembinaan, dan penegndalian dalam pengadaan prasarana dan sarana, sesuai ketentuan yang ditetapkan.
 - c) Pelaksanaan pengadaan sarana pendidikan, peralatan, modul, inventarisasi, pemeliharaan, dan rehabilitasi, sesuai ketentuan yang ditetapkan.
 - d) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai bidang dan fungsinya
 - e) Pemberian masukan yang perlu kepada kepala dinas sesuai bidang tugas dan fungsinya.
 - f) Pelaporan dan pertanggung jawaban atas pelaksanaan tugas dan fungsinya kepada kepala dinas
- 3) Untuk melaksanakan tugas dan fungsinya, Kepala Bidang perasarana dan sarana dibantu oleh :
- a) Kepala seksi pengadaan sarana dan perasarana pendidikan, peralatan dan modul.
 - b) Kepala seksi Inventarisasi, Pemeliharaan, dan Rehabilitasi

g. Unit Pelaksana teknis Dinas

- 1) Unit Pelaksana Teknis Dinas mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas Dinas dibidang SD
- 2) Untuk menyelenggarakan tugas pokok Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) mempunyai fungsi
 - a) Pelaksanaan rencana kegiatan nsesuai dengan rencana kerja dinas
 - b) Penyelenggaraan penatausahaan bidang TK,SD tingkat kecamatan
 - c) Pengelolaan dan analisa data ketenagkerjaan teknis TK, SD dan non teknis tingkat kecamatan
 - d) Pengelolaan administerasi ketenagaan teknis TK,SD dan non teknis
 - e) Fasilitas pengembangan dan pemberdayaan ketenagakerjaan TK, SD dan non teknis

h. Kelompok Jabatan Fungsional

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data

Untuk memperoleh gambaran tentang respon yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini. Terlebih dahulu penulis akan menyajikan identitas pegawai pada bidang pendidikan anak usia dini di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai dalam memahami variabel-variabel yang akan diteliti, yang khususnya dalam pembahasan dan penarikan kesimpulan dalam penelitian.

Dengan jumlah responden 40 orang dan dari data yang telah di isi oleh responden dan keseluruhannya kembali semua. Data-data yang dikumpulkan dari lapangan disajikan dalam bentuk tabel-tabel sebagai berikut:

1. Menurut Jenis Kelamin

Tabel 4.1

DISTRIBUSI RESPONDEN MENURUT JENIS KELAMIN

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase %
1	Laki-Laki	15	37,5
2	Perempuan	25	62.5
Jumlah		40	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017

Berdasarkan tabel 4.1 di atas dapat diketahui bahwa pegawai di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai pada bidang pendidikan anak usia dini yang berjenis kelamin perempuan sangat mendominasi yaitu berjumlah 25 orang (62,5%), sedangkan jenis kelamin laki-laki tidak mendominasi yaitu berjumlah 15 orang (37,5%), diharapkan dengan jumlah tersebut dapat meningkatkan kinerja pegawai dan dapat bekerja dengan baik.

1. Berdasarkan Umur

Tabel 4.2

DISTRIBUSI RESPONDEN MENURUT UMUR

No	Umur	Frekuensi	Peresentasi %
1	20 – 29 tahun	9	22,5
2	30 – 39 tahun	7	17,5
3	40 – 49 tahun	14	35
4	>50 tahun	10	25
Jumlah		40	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa dari 40 responden yang diteliti, responden yang berumur 20 – 29 tahun sebanyak 9 orang (22,5%), yang berumur antara 30 – 39 tahun sebanyak 7 orang (17,5%), yang berumur 40 – 49 tahun sebanyak 14 orang (35%), yang berumur diatas 50 tahun sebanyak 10 orang (25%).

2. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 4.3**DISTRIBUSI RESPONDEN MENURUT TINGKAT PENDIDIKAN**

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentasi %
1	SMP	0	0
2	SMA Sederajat	13	32,5
3	Diplomat 3	6	15
4	Sarjana 1	21	52,5
Jumlah		40	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017

Berdasarkan tabel 4.3 diatas menjelaskan bahwa dari 40 responden yang diteliti pada bidang Pendidikan Anak Usia Dini di kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai, tidak terdapat responden yang berpendidikan SMP, yang berpendidikan SMA sebanyak 13 orang (32,5%), yang berpendidikan DIPLOMA sebanyak 6 orang (15%), yang berpendidikan S1 sebanyak 21 orang (52,5%).

B. Pembahasan dan Analisis Data

Melalui Penyebaran angket untuk variabel bebas (X) Program Pendidikan Anak Usia Dini berjumlah 9 pertanyaan dan untuk variabel terikat (Y) Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik berjumlah 9 pertanyaan

sesuai dengan data yang terkumpul yang akan disajikan dalam bentuk tabel-tabel sebagai berikut :

1. Variabel Bebas (X) Program Pendidikan Anak Usia Dini

a. Pemerataan

Tabel 4.4

DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA PUBLIKASI DAN SOSIALISASI MENGENAI PELAKSANAAN PROGRAM PENDIDIKAN ANAK USIA DINI TELAH TERSAMPAIKAN KE SETIAP KECAMATAN

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentasi %
1	Ya	34	85
2	Kadang-Kadang	2	5
3	Tidak	4	10
Jumlah		40	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 Pertanyaan No.1

Tabel diatas menjelaskan bahwa dari 40 responden yang diteliti, responden yang menjawab Ya sebanyak 34 orang (85%), yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 2 orang (5%), dan yang menjawab Tidak sebanyak 4 orang (10%). Jadi hal ini dapat dilihat bahwa pegawai pada bidang pendidikan anak usia dini di kantor dinas pendidikan kabupaten serdang bedagai sudah melaksanakan publikasi dan sosialisasi mengenai Program PAUD ke setiap kecamatan.

Tabel 4.5

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA PELAKSANAAN
PROGRAM PENDIDIKAN ANAK USIA DINI TELAH TERLAKSANA
DI SETIAP KECAMATAN**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentasi %
1	Ya	33	82,5
2	Kadang-Kadang	5	12,5
3	Tidak	2	5
Jumlah		40	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 Pertanyaan No.2

Berdasarkan tabel 4.5 diatas menjelaskan bahwa dari 40 responden yang diteliti, responden yang menjawab Ya sebanyak 33 orang (82,5%), yang menjawab Kadang-Kadang sebanyak 5 orang (12,5%), dan yang menjawab Tidak sebanyak 2 orang (5%). Jadi dapat dilihat bahwa bidang PAUD pada Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai telah melaksanakan program pendidikan anak usia dini di setiap kecamatan.

Tabel 4.6

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA PEMBANGUNAN
LEMBAGA PENDIDIKAN ANAK USIA DINI DILAKSANAKAN
DISETIAP KECAMATAN**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentasi %
1	Ya	3	7,5
2	Kadang-Kadang	2	5
3	Tidak	35	87,5
Jumlah		40	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 Pertanyaan No.3

Tabel diatas menjelaskan bahwa dari 40 responden yang diteliti, responden yang menjawab Ya sebanyak 3 orang (7,5%), yang menjawab Kadang-Kadang sebanyak 2 orang (5%), dan yang menjawab Tidak sebanyak 35 orang (87,5%). Jadi dapat dilihat bahwa pembangunan lembaga pendidikan anak usia dini tidak dilaksanakan disetiap kecamatan.

b. Peningkatan Mutu

Tabel 4.7

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA PENDIDIKAN DAN
PELATIHAN IMPLEMENTASI KURIKULUM BAGI GURU-GURU
PENDIDIKAN ANAK USIA DINI DILAKSANAKAN SETIAP
TAHUNNYA**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentasi %
1	Ya	30	75
2	Kadang-Kadang	6	15
3	Tidak	4	10
Jumlah		40	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 pertanyaan No.4

Dari tabel diatas menjelaskan bahwa dari 40 responden yang diteliti, responden yang menjawab Ya sebanyak 30 orang (75%), yang menjawab Kadang-Kadang sebanyak 6 orang (15%), dan yang menjawab Tidak sebanyak 4 orang (10%). Jadi dapat dilihat bahwa pendidikan dan pelatihan implementasi kurikulum bagi guru-guru pendidikan anak usia dini dilaksanakan setiap tahunnya. Dengan demikian pelaksanaan pendidikan dan pelatihan implementasi kurikulum bagi guru-guru pendidikan anak usia dini dapat meningkatkan mutu program pendidikan anak usia dini.

Tabel 4.8

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA PEMBANGUNAN
LEMBAGA PENDIDIKAN ANAK USIA DINI DILAKSANAKAN SETIAP
TAHUNNYA**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentasi %
1	Ya	4	10
2	Kadang-Kadang	5	12,5
3	Tidak	31	77,5
Jumlah		40	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 Pertanyaan No.5

Dari tabel diatas menjelaskan bahwa dari 40 responden yang diteliti, responden yang menjawab Ya sebanyak 4 orang (10%), yang menjawab Kadang-Kadang sebanyak 5 orang (12,5%), dan yang menjawab Tidak sebanyak 31 orang (77,5%). Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai tidak melaksanakan pembangunan lembaga pendidikan anak usia dini di setiap tahunnya.

Tabel 4.9

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA PENGADAAN DAN
PEMELIHARAAN RUTIN/BERKALA BENGUNAN SEKOLAH
DILAKSANAKAN SETIAP TAHUNNYA**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentasi %
1	Ya	12	30
2	Kadang-Kadang	11	27,5
3	Tidak	17	42,5
Jumlah		40	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 Pertanyaan No.6

Dari tabel diatas menjelaskan bahwa dari 40 responden yang diteliti, responden yang menjawab Ya sebanyak 12 orang (30%), yang menjawab Kadang-Kadang sebanyak 11 orang (27,5%), dan yang menjawab Tidak sebanyak 17 orang (42,5%). Hal ini menunjukkan bahwa pengadaan dan pemeliharaan rutin/berkala bangunan sekolah tidak dilaksanakan setiap tahun.

c. Penguatan Tata Kelola

Tabel 4.10

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA WORKSHOP
PENINGKATAN KOMPETENSI PENDIDIKAN TAMAN KANAK-
KANAK (TK) DILAKSANAKAN SETIAP TAHUNNYA**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentasi %
1	Ya	33	82,5
2	Kadang-Kadang	-	-
3	Tidak	7	17,5
Jumlah		40	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 Pertanyaan No.7

Dari tabel diatas menjelaskan bahwa dari 40 responden yang diteliti, responden yang menjawab Ya sebanyak 33 orang (82,5%), yang menjawab Kadang-Kadang tidak ada, dan yang menjawab Tidak sebanyak 7 orang (17,5%). Hal ini menunjukkan bahwa workshop peningkatan kompetensi pendidikan taman kanak-kanak (TK) dilaksanakan di setiap tahunnya.

Tabel 4.11

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA PELATIHAN
PENGELOLAAN LKP/PKH DILAKSANAKAN SETIAP TAHUNNYA**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentasi %
1	Ya	22	55
2	Kadang-Kadang	2	5
3	Tidak	16	40
Jumlah		40	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 Pertanyaan No.8

Dari tabel diatas menjelaskan bahwa dari 40 responden yang diteliti, responden yang menjawab Ya sebanyak 22 orang (55%), yang menjawab Kadang-Kadang sebanyak 2 orang (5%), dan yang menjawab Tidak sebanyak 16 orang (40%). Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan pengelolaan LKP/PKH dilaksanakan setiap tahunnya

Tabel 4.12

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA PELATIHAN
PENGELOLAAN TBM DILAKSANAKAN SETIAP TAHUNNYA**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentasi %
1	Ya	24	60
2	Kadang-Kadang	4	10
3	Tidak	12	30
Jumlah		40	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 Pertanyaan No.9

Dari tabel diatas menjelaskan bahwa dari 40 responden yang diteliti, responden yang menjawab Ya sebanyak 24 orang (60%), yang menjawab Kadang-Kadang sebanyak 4 orang (10%), dan yang menjawab Tidak sebanyak 12 orang (30%). Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan pengelolaan TBM dilaksanakan setiap tahunnya

2. Variabel Terikat (Y) Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik

a. Keterbekuan

Table 4. 13

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA INFORMASI YANG
DISAMPAIKAN MENGENAI PROGRAM PENDIDIKAN ANAK USIA
DINI DAPAT DENGAN MUDAH DIPEROLEH**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentasi %
1	Ya	8	20
2	Kadang-Kadang	11	27,5
3	Tidak	21	52,5
Jumlah		40	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 Pertanyaan No.10

Dari tabel diatas menjelaskan bahwa dari 40 responden yang diteliti, responden yang menjawab Ya sebanyak 8 orang (20%), yang menjawab Kadang-Kadang sebanyak 11 orang (27,5%), dan yang menjawab Tidak sebanyak 21 orang (52,5%). Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai kurang memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh informasi mengenai program pendidikan anak usia dini.

Tabel 4.14

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA PUBLIKASI DAN
SOSIALISASI YANG TELAH DISAMPAIKAN DITERIMA DENGAN
TANGGAPAN POSITIF OLEH MASYARAKAT**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentasi %
1	Ya	10	25
2	Kadang-Kadang	9	22,5
3	Tidak	21	52,5
Jumlah		40	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 Pertanyaan No.11

Dari tabel diatas menjelaskan bahwa dari 40 responden yang diteliti, responden yang menjawab Ya sebanyak 10 orang (25%), yang menjawab Kadang-Kadang sebanyak 9 orang (22,5%), dan yang menjawab Tidak sebanyak 21 orang (52,5%). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat kurang menerima dan memberikan tanggapan positif atas publikasi dan sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai tepatnya bidang Pendidikan Anak Usia Dini.

Tabel 4.15

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA MASYARAKAT
TERTARIK/IKUT BERPARTISIPASI DALAM MENSUKSESKAN
PROGRAM PENDIDIKAN ANAK USIA DINI**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentasi %
1	Ya	25	62,5
2	Kadang-Kadang	4	10
3	Tidak	11	27,5
Jumlah		40	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 Pertanyaan No.12

Dari tabel diatas menjelaskan bahwa dari 40 responden yang diteliti, responden yang menjawab Ya sebanyak 25 orang (62,5%), yang menjawab Kadang-Kadang sebanyak 4 orang (10%), dan yang menjawab Tidak sebanyak 11 orang (27,5%). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat tertarik/ikut berpartisipasi dalam mensukseskan program pendidikan anak usia dini.

b. Kesederhanaan

Tabel 4.16

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA PROSEDUR
PELAYANAN PENDIRIAN LEMBAGA PENDIDIKAN ANAK USIA DINI
MUDAH DILAKSANAKAN OLEH MASYARAKAT**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentasi %
1	Ya	26	65
2	Kadang-Kadang	12	30
3	Tidak	2	5
Jumlah		40	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 Pertanyaan No.13

Dari tabel diatas menjelaskan bahwa dari 40 responden yang diteliti, responden yang menjawab Ya sebanyak 26 orang (65%), yang menjawab Kadang-Kadang sebanyak 12 orang (30%), dan yang menjawab Tidak sebanyak 2 orang (5%). Hal ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan pendirian lembaga pendidikan anak usia dini mudah dilaksanakan oleh masyarakat.

Tabel 4.17

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA PELAYANAN
PENDIRIAN LEMBAGA PENDIDIKAN ANAK USIA DINI YANG
DIBERIKAN SUDAH SESUAI DENGAN KEBUTUHAN MASYARAKAT**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentasi %
1	Ya	22	55
2	Kadang-Kadang	16	40
3	Tidak	2	5
Jumlah		40	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 Pertanyaan No.14

Dari tabel diatas menjelaskan bahwa dari 40 responden yang diteliti, responden yang menjawab Ya sebanyak 22 orang (55%), yang menjawab Kadang-Kadang sebanyak 16 orang (40%), dan yang menjawab Tidak sebanyak 2 orang (5%). Hal ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan pendirian lembaga pendidikan anak usia dini mudah dilaksanakan oleh masyarakat dalam proses mendirikan lembaga pendidikan anak usia dini banyak pelayanan administrasi terkait yang harus disiapkan.

Tabel 4.18

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA BIAYA PENDIRIAN
LEMBAGA PENDIDIKAN ANAK USIA DINI TERJANGKAU OLEH
MASYARAKAT**

No	Kategori	Frekuensi	Persentasi %
1	Ya	25	62,5
2	Kadang-Kadang	14	35
3	Tidak	1	2,5
Jumlah		40	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 Pertanyaan No.15

Dari tabel diatas menjelaskan bahwa dari 40 responden yang diteliti, responden yang menjawab Ya sebanyak 25 orang (62,5%), yang menjawab Kadang-Kadang sebanyak 14 orang (35%), dan yang menjawab Tidak sebanyak 1 orang (2,5%). Hal ini menunjukkan bahwa biaya pendirian lembaga pendidikan anak usia dini terjangkau oleh masyarakat.

c. Sarana dan Prasarana

Tabel 4.19

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA SARANA DAN
PRASARANA YANG DISEDIAKAN DAPAT MEMBANTU
PELAKSANAAN TUGAS/KERJA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN**

No	Kategori	Frekuensi	Persentasi %
1	Ya	18	45
2	Kadang-Kadang	8	20
3	Tidak	14	35
Jumlah		40	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 Pertanyaan No.16

Dari tabel diatas menjelaskan bahwa dari 40 responden yang diteliti, responden yang menjawab Ya sebanyak 18 orang (45%), yang menjawab Kadang-Kadang sebanyak 8 orang (20%), dan yang menjawab Tidak sebanyak 14 orang (35%). Hal ini menunjukkan bahwa sarana dan perasarana yang telah tersedia dapat membantu pelaksanaan tugas/kerja dalam memberikan pelayanan.

Tabel 4.20

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA SARANA DAN
PERASARANA YANG DISEDIAKAN DAPAT DIMANFAATKAN
DENGAN BAIK DAN BENAR DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
KEPADA MASYARAKAT**

No	Kategori	Frekuensi	Presentasi %
1	Ya	16	40
2	Kadang-Kadang	3	7,5
3	Tidak	21	52,5
Jumlah		40	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 Pertanyaan No.17

Dari tabel diatas menjelaskan bahwa dari 40 responden yang diteliti, responden yang menjawab Ya sebanyak 16 orang (40%), yang menjawab Kadang-Kadang sebanyak 3 orang (7,5%), dan yang menjawab Tidak sebanyak 21 orang (52,5%). Hal ini menunjukkan bahwa sarana dan perasarana yang disediakan dinilai kurang dapat dimanfaatkan dengan baik dan benar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 4.21

**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN BAHWA SARANA DAN
PERASARANA YANG DISEDIAKAN DAPAT MENAMBAH MOTIVASI
DAN SEMANGAT KERJA**

No	Kategori	Frekuensi	Persentasi %
1	Ya	20	50
2	Kadang-Kadang	4	10
3	Tidak	16	40
Jumlah		40	100%

Sumber : Angket Penelitian 2017 Pertanyaan No.18

Dari tabel diatas menjelaskan bahwa dari 40 responden yang diteliti, responden yang menjawab Ya sebanyak 20 orang (50%), yang menjawab Kadang-Kadang sebanyak 4 orang (10%), dan yang menjawab Tidak sebanyak 16 orang (40%). Hal ini menunjukkan bahwa sarana dan perasarana yang disediakan dapat menambah motivasi dan semangat kerja..

C. Tabel Frekuensi Variabel

Analisis variabel dilakukan berdasarkan data yang bersifat kuantitatif yaitu berupa angka yang diperoleh dari jawaban responden, adapun skor jawaban responden diperoleh berdasarkan distribusi sebagai berikut:

Tabel 4. 22

**TABULASI DATA NILAI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI
VARIABEL BEBAS (X) PROGRAM PENDIDIKAN ANAK USIA DINI**

No Resp	Nomor Responden Menurut Nomor Pertanyaan									Jlh
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	1	1	3	1	1	3	2	3	18
2	3	3	1	3	1	1	3	1	3	19
3	3	3	1	3	1	1	3	3	2	20
4	3	3	1	3	1	1	3	1	3	19
5	3	3	1	3	1	1	3	3	2	20
6	1	3	1	3	1	1	3	3	2	18
7	3	2	1	3	1	1	3	3	3	20
8	3	3	1	2	1	1	3	1	3	18
9	3	3	1	3	2	1	3	3	3	22
10	3	3	1	2	1	1	3	3	3	20
11	3	2	3	3	1	1	3	3	3	22
12	3	3	3	2	1	1	3	1	3	20
13	3	3	3	3	2	1	3	3	3	24
14	3	3	1	2	1	1	3	3	3	20
15	2	3	1	3	1	1	3	3	3	20
16	3	3	1	3	2	1	3	1	3	20
17	3	3	1	2	1	2	3	3	1	19

18	3	3	1	3	1	2	3	3	1	20
19	3	1	1	3	2	1	3	3	1	18
20	3	2	1	3	1	2	3	1	3	19
21	3	3	1	2	2	1	3	1	3	19
22	3	3	1	3	1	2	3	3	1	20
23	3	3	1	3	1	2	3	1	3	20
24	3	3	1	1	3	2	3	1	3	20
25	1	3	1	3	1	2	3	3	1	18
26	3	3	1	3	1	3	3	1	3	21
27	3	2	1	3	1	3	3	1	3	20
28	3	3	1	1	3	2	3	1	3	20
29	3	3	1	3	1	3	3	1	2	20
30	2	3	1	3	1	3	3	1	3	20
31	3	3	2	3	1	3	3	1	3	22
32	3	3	1	3	1	3	3	1	3	21
33	3	3	1	1	3	2	3	1	3	20
34	3	2	1	3	1	3	1	3	1	18
35	1	3	1	3	1	3	1	3	1	17
36	3	3	1	3	1	3	1	3	1	19
37	3	3	1	3	1	3	1	3	1	19
38	3	3	1	3	1	3	1	3	1	19
39	3	3	1	1	1	3	1	3	1	17
40	1	3	3	3	3	2	1	3	1	20
Σx										786

Sumber : Jawaban Responden Pertanyaan No. 1 s/d 9

Berdasarkan tabel diketahui bahwa nilai tertinggi jawaban responden terhadap variabel bebas (X) Program Pendidikan Anak Usia Dini adalah 24, dan nilai terendah adalah 17.

Dengan demikian dapat ditentukan R (Jarak Pengukuran), dengan rumus sebagai berikut:

$$R = \text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}$$

$$R = 24 - 17$$

$$R = 7$$

Dengan demikian lebar interval (I) dapat dicari sebagai berikut :

$$I = R : \text{Jarak Interval}$$

$$I = 7 : 3$$

$$I = 2,33 \text{ dibulatkan menjadi } 2$$

Setelah interval diketahui maka dapat dipergunakan untuk membatasi kategori jawaban dengan kategori tinggi, sedang dan rendah, yaitu sebagai berikut :

$$\text{Kategori Tinggi} \quad : \quad 21 \geq$$

$$\text{Kategori Sedang} \quad : \quad 19 - 20$$

$$\text{Kategori Rendah} \quad : \quad 17 - 18$$

Sedangkan tabel frekuensi perolehan nilai dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.23

**DISTRIBUSI FREKUENSI JUMLAH NILAI JAWABAN RESPONDEN
TERHADAP VARIABEL BEBAS (X) PROGRAM PENDIDIKAN ANAK
USIA DINI**

No	Kategori	Frekuensi	Jumlah	Persentasi %
1	Tinggi	$21 \geq$	6	15
2	Sedang	19 – 20	26	65
3	Rendah	17 – 18	8	20
Jumlah			40	100%

Sumber : hasil Jawaban Responden Dari Pertanyaan 1 s/d 9

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 40 orang responden yang menyatakan program pendidikan anak usia dini (PAUD) dalam kategori tinggi sebanyak 6 orang (15%), yang menyatakan program pendidikan anka usia dini (PAUD) dalam kategori sedang sebanyak 26 orang (65%), dan yang menyatakan program PAUD dalam kategori rendah sebanyak 8 orang (20%). Dengan demikian dapat diketahui bahwa program pendidikan anak usia dini (PAUD) di kantor dinas pendidikan kabupaten serdang bedagai termasuk dalam kategori sedang yaitu sebanyak 65%.

Tabel 4.24

**TABULASI DATA NILAI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI
VARIABEL TERIKAT (Y) PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN
PUBLIK**

No Resp	Nomor Responden Menurut Nomor Pertanyaan									Jlh
	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	3	2	1	3	1	3	2	3	2	20
2	1	3	2	3	2	3	3	1	2	20
3	1	2	3	3	2	3	3	1	3	21
4	2	1	3	3	3	2	2	3	1	20
5	1	3	2	3	2	3	3	1	2	20
6	1	1	3	3	3	2	3	1	2	19
7	2	1	3	3	2	3	3	1	3	21
8	1	3	1	3	3	2	2	3	1	19
9	1	1	3	3	2	3	3	1	3	20
10	3	2	1	3	3	2	3	1	3	21
11	1	1	3	2	3	2	3	1	3	19
12	2	1	3	3	2	3	2	1	3	20
13	1	3	2	3	2	3	1	3	1	19
14	1	1	3	2	3	2	3	1	3	19
15	1	1	3	2	2	3	3	1	3	19
16	2	1	3	3	3	2	3	1	3	21
17	1	3	3	2	3	2	3	1	3	21
18	1	1	3	2	3	1	2	3	1	17
19	1	3	3	2	2	3	2	3	1	20
20	3	2	1	3	3	2	3	1	3	21
21	1	1	3	2	3	2	3	1	3	19
22	2	3	1	3	2	3	1	3	1	19

23	1	1	3	2	3	3	1	3	1	18
24	1	3	2	3	1	3	2	3	1	19
25	3	2	1	3	2	3	2	1	3	20
26	1	1	3	2	3	2	3	1	3	19
27	1	3	3	1	2	3	1	3	1	18
28	2	3	1	3	3	2	3	1	3	21
29	2	1	3	2	3	2	3	1	3	20
30	2	1	3	3	3	3	1	3	1	20
31	3	2	1	3	3	2	3	1	3	21
32	1	1	3	2	2	3	1	3	1	17
33	1	1	3	2	2	3	1	3	1	17
34	1	1	3	3	3	3	1	3	1	19
35	3	2	1	3	3	3	1	3	1	20
36	2	1	3	3	2	3	1	3	1	19
37	2	1	3	3	3	3	1	1	3	20
38	3	2	1	3	3	3	1	2	1	19
39	2	1	3	3	3	3	1	2	3	21
40	3	2	1	1	2	3	1	2	3	18
Σx										781

Sumber : Jawaban Responden dari Angket No. 10 s/d 18

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai jawaban tertinggi untuk variabel terikat (Y) Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik adalah 21 dan nilai terendah adalah 17.

Dengan demikian dapat ditentukan R (Jarak Pengukuran), dengan rumus sebagai berikut:

$$R = \text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}$$

$$R = 21 - 17$$

$$R = 4$$

Dengan demikian lebar interval (I) dapat dicari sebagai berikut :

$$I = R : \text{Jarak Interval}$$

$$I = 4 : 3$$

$$I = 1,33 \text{ dibulatkan menjadi } 1$$

Setelah interval diketahui maka dapat dipergunakan untuk membatasi kategori jawaban dengan kategori tinggi, sedang dan rendah, yaitu sebagai berikut :

$$\text{Kategori Tinggi} \quad : 19 \geq$$

$$\text{Kategori Sedang} \quad : 18$$

$$\text{Kategori Rendah} \quad : 17$$

Sedangkan tabel frekuensi perolehan nilai dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.25

**DISTRIBUSI FREKUENSI JUMLAH NILAI JAWABAN RESPONDEN
TERHADAP VARIABEL TERIKAT (Y) PENINGKATAN KINERJA
PELAYANAN PUBLIK**

No	Kategori	Frekuensi	Jumlah	Persentasi %
1	Tinggi	19 \geq	34	85
2	Sedang	18	3	7,5
3	Rendah	17	3	7,5
Jumlah			40	100%

Sumber : hasil Jawaban Responden Dari Pertanyaan 10 s/d 18

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 40 orang responden yang menyatakan peningkatan kinerja pelayanan publik dalam kategori tinggi sebanyak 34 orang (85%), yang menyatakan peningkatan kinerja pelayanan publik dalam kategori sedang sebanyak 3 orang (7,5%), dan yang menyatakan peningkatan kinerja pelayanan publik dalam kategori rendah sebanyak 3 orang (7,5%). Dengan demikian dapat diketahui bahwa peningkatan kinerja pelayanan publik di kantor dinas pendidikan kabupaten serdang bedagai termasuk dalam kategori tinggi yaitu sebanyak 57,5%.

D. Korelasi Product Moment

Tabel 4.26

**DISTRIBUSI PERHITUNGAN KOEFISIEN KORELASI ANTARA
VARIABEL BEBAS (X) PROGRAM PENDIDIKAN ANKA USIA DINI
(PAUD) TERHADAP VARIABEL TERIKAT (Y) PENINGKATAN
KINERJA PELAYANAN PUBLIK UNTUK ANALISIS PRODUCT
MOMENT**

NO. RESP	X	Y	XY	X ²	Y ²
1	18	20	360	324	400
2	19	20	380	361	400
3	20	21	420	400	441
4	19	20	380	361	400
5	20	20	400	400	400
6	18	19	342	324	361
7	20	21	420	400	441
8	18	19	342	324	361
9	22	20	440	484	400
10	20	21	420	400	441
11	22	19	418	484	361
12	20	20	400	400	400
13	24	19	456	576	361
14	20	19	380	400	361
15	21	19	399	441	361
16	20	21	420	400	441
17	19	21	399	361	441

18	21	17	357	441	289
19	18	20	360	324	400
20	19	21	399	361	441
21	19	19	361	361	361
22	20	19	380	400	361
23	20	18	360	400	324
24	20	19	380	400	361
25	18	20	360	324	400
26	21	19	399	441	361
27	21	18	378	441	324
28	20	21	420	400	441
29	20	20	400	400	400
30	20	20	400	400	400
31	22	21	462	484	441
32	21	17	357	441	289
33	20	17	340	400	289
34	18	19	342	324	361
35	17	20	340	289	400
36	19	19	361	361	361
37	19	20	380	361	400
38	19	19	361	361	361
39	17	21	357	289	441
40	20	18	360	400	324
Σ	Σx 786	Σy 781	Σxy 15390	Σx^2 15643	Σy^2 15301

Sumber : Hasil Jawaban Responden dari Pertanyaan No.1 s/d 18

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai-nilai sebagai berikut :

$$n = 40$$

$$\Sigma x = 786$$

$$\sum y = 781$$

$$\sum xy = 15390$$

$$\sum x^2 = 15643$$

$$\sum y^2 = 15301$$

Selanjutnya, nilai-nilai tersebut dimasukkan kedalam rumus Korelasi Product Moment untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) terlebih dahulu dicari nilai r_{xy} sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{40(15390) - (786)(781)}{\sqrt{\{40(15643) - (789)^2\} \{40(15301) - (781)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{615600 - 613866}{\sqrt{\{625720 - 622521\} \{612040 - 609961\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{1734}{\sqrt{\{3199\} \{2079\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{1734}{\sqrt{6650721}}$$

$$r_{xy} = \frac{1734}{2578,89}$$

$$r_{xy} = 0,672$$

Dari hitungan diatas, diperoleh nilai r hitung sebesar 0,672, maka bila dibandingkan r hitung dengan r tabel, dimana tabel taraf signifikan 5% dengan $n = 40$ adalah 0,312. Dengan demikian nilai r_{xy} hitung lebih besar dari r tabel yaitu $0,672 > 0,312$. Ini menunjukkan adanya pengaruh hubungan antara variabel bebas (X) program pendidikan anak usia dini (PAUD) terhadap variabel terikat (Y) peningkatan kinerja pelayanan publik. Disamping itu untuk mengukur atau mengetahui seberapa kuat hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y), maka digunakan tabel interpretasi koefisien korelasi product moment sebagai berikut :

Tabel 4.27

INTERPREST KOEFISIEN KORELASI PRODUCT MOMENT

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2014 : 214)

Berdasarkan pedoman diatas dapat dilihat bahwa tingkat korelasi antara variabel bebas (X) Pengaruh Program Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) dengan variabel terikat (Y) Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik berada pada tingkat Interpretasi Kuat, yaitu antara 0,60 – 0,799. Jadi terdapat hubungan yang kuat antara variabel bebas (X) Pengaruh Program Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) dengan variabel terikat (Y) Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik.

Dengan demikian pengaruh program pendidikan anak usia dini (PAUD) sangat kuat di pengaruhi oleh Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik .

E. Uji Signifikan

Untuk menguji signifikan hubungan yaitu apakah hubungan yang ditemukan itu berlaku untuk sampel yang berjumlah 40 orang, maka perlu diuji signifikannya dengan uji t :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = \frac{0,672\sqrt{40-2}}{\sqrt{1-(0,672)^2}}$$

$$t = \frac{0,672\sqrt{38}}{\sqrt{1-(0,451584)}}$$

$$t = \frac{4,142208}{0,548416}$$

$$t = 7,553$$

$$t \text{ tabel} = 1,684$$

Dengan demikian dapat diketahui t hitung lebih besar dari t tabel $7,553 > 1,684$. Dari data tersebut diperoleh hubungan yang signifikan antara kedua variabel. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa x terhadap y memiliki pengaruh yang signifikan yaitu sebesar 7,553 artinya hipotesis peneliti diterima.

F. Uji Determinasi

Berikut adalah uji determinasi yang kegunaannya untuk mengetahui berapa besar persentase pengaruh variabel bebas (X) Program Pendidikan Anka Usia Dini (PAUD) terhadap variabel terikat (Y) Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik, dalam perhitungan sebelumnya diperoleh hasil perhitungan $r_{xy} = 0,672$ maka perhitungan adalah sebagai berikut :

$$D = (r)^2 \times 100\%$$

$$D = (0,672)^2 \times 100\%$$

$$D = 0,451584 \times 100\%$$

$$D = 45,15\%$$

Dari hasil perhitungan diatas dapat diketahui nilai uji determinasi adalah 45,15% sehingga besarnya Pengaruh Program Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) terhadap Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik adalah 45,15% sedangkan sisanya sekitar 54,85 disebabkan oleh faktor-faktor lain. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat persentase pengaruh variabel bebas (X) Program Pendidikan Anak Usia Dini terhadap variabel terikat (Y) Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik sebesar 45,15 %.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, serta dianalisis data maka kesimpulan dari penelitian ini yang berjudul Pengaruh Pelaksanaan Program Pendidikan Anak Usia Dini Terhadap Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang bedagai sebagai berikut:

1. Program Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) adalah salah satu program dari dinas pendidikan kabupaten serdang bedagai yang bertujuan agar semua anak usia dini (usia 0-6 tahun), baik laki laki maupun perempuan memiliki kesempatan tumbuh dan berkembang optimal sesuai dengan potensi yang dimilikinya, dan sesuai tahap-tahap perkembanagan atau tingkat usia mereka. Berdasarkan distribusi ferkuensi jumlah nilai jawaban responden terhadap variabel bebas (X) program pendidikan anak usia dini diketahui bahwa dari 40 orang pegawai yang diteliti berkategori tinggi sebanyak 6 orang (15%), berkategori sedang sebanyak 26 orang (65%), dan yang berkategori rendah sebanyak 8 orang (20%). Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa program pendidikan anak usia dini di kantor dinas pendidikan kabupaten serdang bedagai termasuk dalam kategori sedang yaitu sebesar (65%).

2. Kinerja Pelayanan publik merupakan suatu gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut yang dimana dalam pelaksanaannya di landaskan kepada materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Berdasarkan distribusi frekuensi jumlah nilai terhadap variabel terikat (Y) peningkatan kinerja pelayanan publik diketahui bahwa dari 40 pegawai bidang pendidikan anak usia dini yang diteliti berkategori tinggi sebanyak 34 orang (85%), berkategori sedang sebanyak 3 orang (7,5%), dan berkategori rendah sebanyak 3 orang (7,5%). Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa peningkatan kinerja pelayanan publik di kantor dians pendidikan kabupaten serdang bedagai termasuk dalam kategori tinggi yaitu sebanyak (85%).
3. Berdasarkan hasil uji korelasi product moment yang digunakan, dapat dijelaskan bahwa Pelaksanaan Program Pendidikan Anak Usia Dini Terhadap Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik yang dibuktikan dari hasil rumus r_{xy} yang berada pada posisi hubungan sedang yaitu $r = 0,672$ yang berada diantara $0,60 - 0,799$ yang menunjukkan berada pada posisi hubungan sedang
4. Hitungan didalam uji determinasi ditemukan hasilnya sebesar 45,15 %. Dan hasil hitungan dari uji signifikan t yaitu 1,684. Bahwa t hitung lebih besar

dari t tabel $7,553 > 1,684$. Jadi hasil persentasi pengaruh pelaksanaan program pendidikan anak usia dini (PAUD) adalah 45,15% sedangkan sisanya sekitar 54,85 disebabkan oleh faktor-faktor lain.

B. SARAN

Dari hasil penelitian ini penulis memberikan saran – saran berdasarkan apa yang telah penulis ketahui terhadap Pengaruh Pelaksanaan Program Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) Terhadap Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai adalah :

1. Dengan adanya pelaksanaan program pendidikan anak usia dini (PAUD) yang baik dapat menjadi salah satu cara agar kinerja pelayanan publik meningkat sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan yang diinginkan.
2. Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai hendaknya lebih mengoptimalkan lagi pelaksanaan program pendidikan anak usia dini (PAUD) untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik demi kepuasan masyarakat.
3. Pimpinan dalam menjalankan fungsi sebagai mitra terhadap pegawainya, tidak menghilangkan ketegasan dan objektivitas sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- A.A.Anwar, Prabu Mangkunegara, 2005, *Evaluasi Kinerja SDM*, Refika Aditama, Bandung.
- Arikunto, suharmi, 2002, *prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Bastian, Indera, 1998, *Akuntansi Sektor Publik*, BPFE Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Batinggi, Ahmad, 1999, *Manajemen Pelayanan Umum*, Universitas Terbuka, Jakarta.
- Fandy, Tjiptono, 2000, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta
- , 2001, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Salemba Empat, Jakarta
- Moenir, 1995, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
- , 2001, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Sinambela, Lijan Poltak, 2008, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta
- Sugiyono, 2003, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung
- , 2006, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung
- , 2009, *Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung
- Sujiono, Yuliani Nurani, 2009, *Konsep Dasar Pendidikan Anak Usia Dini*, PT. Indeks Jakarta.
- Surachmad, 1991, *Dasar dan Teknik Researce, Pengantar Metodologi Ilmiah*, Sinar Harapan, Bandung,
- Wibowo, 2007, *Manajemen Kinerja*, Rajawali Pers, Jakarta

2. Peraturan Perundang – Undangan

Undang – Undang Dasar 1945 pasal 28 b ayat 4

Undang-undang No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional

Undang-undang No. 23 tahun 2002 pasal 9 ayat

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No./KEP/25/M.PAN/2/2004

3. Sumber Lain

http://paud.kemdikbud.go.id/article/detail/pendidikan_anak_usia_dini-2 diakses
pada 18 Desember 2016 Pukul 17:00

Rencana Strategis Dinas Pendidikan Kabupaten Serdang Bedagai

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Ilham Akbar Harahap
Umur : 21 Tahun
Tempat/Tgl. Lahir : Medan / 10 September 1995
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Warga Negara : Indonesia
Anak Ke : 2 dari 3 bersaudara
Tempat Tinggal : Jl. Jermal 14 No. 13 ,Medan
Nama Orang Tua
Ayah : Achiruddin Harahap
Ibu : Intan Jamilah Lubis

PENDIDIKAN

1. Tamatan SD Negeri 064978 Medan Tamat Tahun 2007
2. Tamatan SMP Negari 4 medan Tamat Tahun 2010
3. Tamatan MA Negari 2 Model Medan Tamat Tahun 2013
4. Terdaftar sebagai Mahasiswa FISIP UMSU Program Studi Ilmu Administrasi Negara Konsentrasi Administrasi Pembangunan tahun 2013

Dengan demikian Riwayat Hidup saya perbuat dengan sebenarnya

Medan, Maret 2017

Yang Menyatakan

Ilham Akbar Harahap