

**PENGARUH MANAJEMEN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA
TERHADAP KINERJA PELAYANAN MASYARAKAT PADA KANTOR
CAMAT BULANGO TIMUR**

Oleh :

**Riski Suma
E.21.18.010**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian

Guna Memperoleh Gelar Sarjana



**PROGRAM SARJANA
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO
GORONTALO
2023**

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

PENGARUH MANAJEMEN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA PELAYANAN MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT BULANGO TIMUR

Oleh :

Riski Suma
E.21.18.010

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian
Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Dan Telah Disetujui Oleh Tim Pembimbing Pada Tanggal
Gorontalo,.....2023

Menyetujui:

PEMBIMBING I



Dr.Hj.Juriko Abdussamad.M.Si
NIP. 196707231992032006

PEMBIMBING II



Wiwin L Husin SE, MM
NIDN : 0923088302

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH MANAJEMEN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA PELAYANAN MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT BILANGO TIMUR

OLEH

RIZKI SUMA

E.21.18.010

Diperiksa Oleh Dewan Penguji Strata Satu (S1)
Universitas Ichsan Gorontalo)

1. **Poppy Mu'jizat, SE., MM**
(Ketua penguji)
2. **Syamsul, SE., M.Si**
(Anggota penguji)
3. **Sri Meike Jusup, SE., MM**
(Anggota penguji)
4. **DR. Hj. Juriko Abdussamad., M.Si**
(Pembimbing utama)
5. **Wiwin L. Husin, SE., MM**
(Pembimbing pendamping)

Mengetahui



Dr. Musafir, SE., M.Si
NIDN. 09 281169 01



Syamsul, SE., M.Si
NIDN. 0921108502

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik (Sarjana) baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naska dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apa bila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sangsi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena skripsi ini, serta sangsi lainnya sesuai norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Gorontalo, Febuari 2023
Yang membuat pernyataan



Riski Suma

ABSTRAK

RISKI SUMA. E2118010. PENGARUH MANAJEMEN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA PELAYANAN MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT BULANGO TIMUR

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh manajemen kualitas sumber daya manusia terhadap kinerja pelayanan masyarakat pada Kantor Camat Bulango Timur, baik secara simultan maupun parsial. Pengumpulan data pokok yaitu melalui daftar pernyataan/pertanyaan yang diuji melalui uji validitas dan realibilitas setiap item pernyataan/pertanyaan yang terdapat pada daftar pernyataan/pertanyaan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis jalur(*Path Analysis*), dengan terlebih dahulu mengkonfersi data skala ordinal ke skala interval. Objek dalam penelitian ini adalah kualitas fisik dan non fisik, dan kinerja pelayanan masyarakat. Hasil hipotesis pertama menunjukkan bahwa kualitas fisik (X_1) dan kualitas non fisik (X_2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan masyarakat pada Kantor Camat Bulango Timur, sebesar 72,7%. Nilai sebesar 27,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam model penelitian. Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa variabel kualitas fisik (X_1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan masyarakat (Y) sebesar 57,6%. Kualitas non fisik (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan masyarakat (Y) sebesar 42,2%.

Kata kunci: kualitas fisik, kualitas non fisik, kinerja pelayanan masyarakat



ABSTRACT

RISKI SUMA. E2118010. THE EFFECT OF HUMAN RESOURCE QUALITY MANAGEMENT ON COMMUNITY SERVICE PERFORMANCE AT THE EAST BULANGO SUB-DISTRICT OFFICE

This study aims to know the effect of human resource quality management on community service performance at the East Bulango Sub-District Office, both simultaneously and partially. The primary data collection is through a list of statements/questions tested for the validity and reliability of per item contained in the statement/question list. The analysis method used is path analysis, by first converting ordinal scale data to an interval scale. The objects in this study are physical and non-physical quality and community service performance. The results of the first hypothesis show that physical quality (X_1) and non-physical quality (X_2) simultaneously have a positive and significant effect on community service performance at the East Bulango Sub-District Office, namely 72.7%. The value of 27.3% is affected by other variable unexamined in the research model. The results of testing the second hypothesis indicate that the variable of physical quality (X_1) partially has a positive and significant effect on community service performance (Y) of 57.6%. Non-physical quality (X_2) partially has a significant effect on community service performance (Y) by 42.2%.

(Y) of 57.6%. Non-physical quality (X_2) partially has a significant effect on community service performance (Y) by 42.2%.

Keywords: physical quality, non-physical quality, community service performance



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah Swt karena berkat kuasa, rahmat dan iradah-Nya sehingga Karya Ilmiah ini dapat penulis selesaikan dengan sebaik-baiknya. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Karya Ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritikan dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan laporan ini.

Dalam penyusunan Karya Ilmiah ini penulis mengalami banyak kesulitan dan hambatan, namun berkat bantuan, arahan, dorongan serta bimbingan maka kesulitan maupun hambatan tersebut dapat terlewatkan. Dalam penyusunan Karya Ilmiah ini dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada: Bapak Moh. Ichsan Gaffar SE. M.Ak, selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Ichsan Gorontalo, Bapak DR. Abd. Gaffar La Tjokke, M.Si selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo, Bapak DR. Musafir.,SE,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bapak Syamsul., SE.M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Dr. Hj. Juriko Abdusamad, M.Si. sekaligus Pembimbing I dan Ibu Wiwin L Husin SE.MM

selaku pembimbing II, yang telah banyak memberikan petunjuk, arahan, bimbingan dan saran-saran mulai dari awal sampai dengan terselesaiannya penyusunan Karya Ilmiah ini. Serta Para Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo.

Akhir kata, Semoga semua bantuan dan amal kebaikan yang diberikan kepada penulis mendapatkan imbalan pahala dan keridhaan dari Allah SWT.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Gorontalo, 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.3.1. Maksud Penelitian.....	6
1.3.2. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN	8
DAN HIPOTESIS	
2.1. Kajian pustaka	8
2.1.1. Pengertian Sumber Daya Manusia	8
2.1.2. Pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia.....	10
2.1.3. Indikator Kualitas Sumber Daya Manusia	11
2.1.4. Dimensi Kualitas Sumber Daya Manusia	12
2.2. Kinerja Pelayanan Masyarakat/Publik	13
2.2.1. Indikator Kinerja Pelayanan Masyarakat/Publik	15
2.2.2. Konsep Pelayanan Publik.....	20
2.2.3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	22
2.2.4. Asas-Asas Pelayanan Publik	24
2.2.5. Standar Pelayanan Publik.....	26
2.2.6. Indikator Kinerja Pelayanan Publik	27
2.2.7. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Publik.....	27
2.3. Penelitian Terdahulu	31
2.4. Kerangka Pemikiran.....	32
2.5. Hipotesis.....	32
BAB III OBJEK DAN METODE PENILITIAN.....	34
3.1. Obyek Penilitian.....	34
3.2. Metode Penilitian	34
3.2.1. Operasional Variabel Penelitian	35
3.2.2. Populasi Dan Sampel.....	37
3.2.3. Sumber Data	39
3.2.4. Teknik Pengumpulan Data	39
3.2.5. Prosedur Penelitian	40
3.2.6. Metode Analisis.....	44

3.2.7. Pengujian Hipotesis	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	48
4.1.1 Sejarah Singkat.....	48
4.1.2 Struktur Kantor Camat Bulango Timur.....	50
4.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	51
4.2.1. Gambaran Umum Variabel Kualitas Fisik (X1)	53
4.2.2. Gambaran Umum Variabel Kualitas Non fisik (X2)	54
4.2.3. Gambaran Umum Variabel Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y)	55
4.3 Hasil Penelitian	56
4.3.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	56
4.4 Analisis Data Statistik	58
4.5 Pengujian Hipotesis.....	61
4.5.1. Pengaruh Kualitas Fisik (X1) dan Kualitas Non fisik (X2), secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y) pada Kantor Camat Bulango Timur	61
4.5.2. Pengaruh Kualitas Fisik (X1) Secara Parsial Berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y).....	61
4.5.3. Pengaruh Kualitas Non fisik (X2) Secara Parsial Berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y).....	61
4.6 Korelasi Antar Variabel X	62
4.7 Pembahasan.....	62
4.7.1 Kualitas Fisik (X1) dan Kualitas Non fisik (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y)	62
4.7.2 Kualitas Fisik (X1) dan Kualitas Non fisik (X2) secara Parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y)	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran.....	68

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Tedahulu.....	31
Tabel 3.1. Oprasional Variabel Penelitian X	36
Tabel 3.2. Oprasional Variabel Penelitian Y	36
Tabel 3.3. Bobot Nilai.....	37
Tabel 3.4. Tabel Populasi.....	38
Tabel 3.5 Koefesien korelasi.....	42
Tabel 3.6. Jadwal Penelitian.....	47
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Latar pendidikan.....	51
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Umur.....	52
Tabel 4.4 Tabel Skala Penelitian Jawaban Responden	53
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Tentang Kualitas fisik (X1)	54
Tabel 4.6. Tanggapan Responden Tentang Kualitas Non Fisik (X2)	54
Tabel 4.7. Tanggapan Responden Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y).....	55
Tabel 4.8. Hasil Uji validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas fisik (X1)..	57
Tabel 4.9. Hasil Uji validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Non Fisik (X2)	57
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y)	58
Tabel 4.11. Koefisien jalur, pengaruh langsung, pengaruh total dan pengaruh (X1), dan (X2) secara simultan dan parsial terhadap variabel (Y)	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 3.1. Struktur Path Analisis.....	44
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Kantor Camat Bulango Timur.....	50
Gambar 4.2. Hasil Estimasi Struktur Analisis Jalur.....	60

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerima Layanan Publik adalah perseorangan atau sekelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik. Sedangkan menurut keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Sehingga yang sekarang menjadi tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintahan Daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Adanya implementasi kebijakan desentralisasi dan Otonomi Daerah di Indonesia yang tertuang dalam UU tetang Pemerintahan

Daerah menyebutkan bahwa Pemerintah mempunyai tanggung jawab, kewenangan dan menentukan standar pelayanan minimal, hal ini mengakibatkan setiap Daerah (Kotamadya/Kabupaten) di Indonesia harus melakukan pelayanan publik yang sebaik-baiknya dengan standar minimal. Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja Pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif Pemerintah Kabupaten Sukoharjo di mata warga masyarakatnya.

Pelayanan publik oleh aparatur Pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur Pemerintah. Mengingat fungsionalitas utama Pemerintah adalah melayani masyarakat maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Sementara itu pelayanan publik dipengaruhi oleh manajemen kualitas sumber daya manusia yang handal, Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam suatu organisasi atau perusahaan. Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki karyawan yang berpengetahuan dan berketrampilan tinggi serta usaha untuk mengelola perusahaan seoptimal mungkin sehingga kinerja karyawan meningkat. Menurut Syamsuddinnor (2014),

sumber daya manusia merupakan salah satu modal utama dalam suatu organisasi, dimana dapat memberikan kontribusi yang tidak ternilai dalam strategi pencapaian tujuan organisasi. Salah satu contoh pentingnya kontribusi sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan bisa dilihat dari proses produksi. Dimana ketika perusahaan tersebut sudah memiliki financial yang kuat, bahan baku yang terpenuhi, dan teknologi terbaru namun tidak adanya sumber daya manusia yang baik, maka proses produksi tidak akan berjalan dengan lancar. Kinerja merupakan bagian yang sangat penting dan menarik karena terbukti sangat penting manfaatnya. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada didalamnya (Syamsuddinor, 2014).

Berdasarkan pra penelitian awal yang peneliti lakukan Pada Kantor Camat Bungo Timur diketahui bahwa kinerja pelayanan masyarakat yang ada masih jauh dari apa yang diharapkan masih terdapat beberapa masalah baik secara internal maupun eksternal dilihat dari Reliability, yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar masih terdapat beberapa pegawai yang kurang memberikan pelayanan yang tepat sehingga beberapa masyarakat harus bolak balik dalam pengurusan keperluan mereka, dilihat dari segi Tangibles, ditandai dengan penyediaan yang memadai Sumber daya Manusia dan sumber daya lainnya yang masih jauh dari harapa masyarakat dimana dalam melakukan suatu pengaruh harus di mintai imbalan kepada masyarakat sehingga memberikan pelayanan kurang baik, dilihat dari segi Responsiveness, ditandai dengan

keinginan melayani konsumen dengan cepat masih kurang terkadang banyak masyarakat yang sedang dibuat untuk menunggu, dilihat dari segi Assurance, ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan yang ada sudah baik hanya saja ada beberapa pegawai yang memiliki etika kurang baik dimata masyarakat kabupaten bulango timur, serta dilihat dari segi Empati, ditandai dengan tingkat kemampuan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen yang masih kurang sehingga pelayahan yang ada masih jauh dari apa yang diharapkan.

Pengaruh tersebut di atas diduga disebabkan oleh Kualitas fisik dan Kualitas Non Fisik yang kurang maksimal sehingga menyebabkan belum tercapainya tujuan yang ditentukan oleh kantor camat. Dalam aspek kualitas fisik yang ada masih ada beberapa pegawai yang belum memiliki keterampilan dalam bekerja sehingga setiap pekerjaan yang ia kerjakan kurang maksimal, dilihat dari aspek kekuatan tenaga terdapat beberapa pegawai yang sudah memasuki usia 50 tahunan lebih sehingga setiap pekerjaan terasa lamban, dilihat dari segi kesehatan yang ada sudah cukup baik rata rata pegawai memiliki kesehatan fisik yang baik, sementara itu dilihat dari segi Kualitas non fisik dimana dari segi pendidikan masih ada beberapa pegawai yang memiliki pendidikan SMA atau sederajat, kurang memiliki pengalaman dalam bekerja, kematangan serta sikap yang acuh tak acuh terhadap masyarakat sehingga tidak mencerminkan nilai nilai yang baik yang dimilikinya.

Berdasarkan uraian-uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Manajemen Kualitas Sumber Daya**

Manusia Terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Camat Bulango Timur.”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Seberapa besar Manajemen Kualitas Sumber Daya (X) yakni: Manusia Kualitas Fisik (X_1), dan Kualitas Non fisik (X_2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y) Pada Kantor Camat Bulango Timur.
2. Seberapa besar Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia (X) Yakni: Kualitas Fisik (X_1), secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y) Pada Kantor Camat Bulango Timur
3. Seberapa besar Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia (X) Yakni: Kualitas Non fisik (X_2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y) Pada Kantor Camat Bulango Timur.

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk memperoleh suatu data analisis mengenai Manajemen Kualitas Sumber Daya (X) yakni: Manusia Kualitas Fisik (X₁), dan Kualitas Non fisik (X₂) sehingga dapat diketahui seberapa besar pengaruhnya terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y) Pada Kantor Camat Bulango Timur.

1.3.2. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui seberapa besar Manajemen Kualitas Sumber Daya (X) yakni: Manusia Kualitas Fisik (X₁), dan Kualitas Non fisik (X₂) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y) Pada Kantor Camat Bulango Timur.
2. Untuk mengetahui seberapa besar Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia (X) Yakni: Kualitas Fisik (X₁), secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y) Pada Kantor Camat Bulango Timur
3. Untuk mengetahui seberapa besar Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia (X) Yakni: Kualitas Non fisik (X₂) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y) Pada Kantor Camat Bulango Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan informasi bagi Camat dan staf pegawai pada Kantor Camat Bulango Timur. Mengenai Pengaruh Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Sebagai sumbangan pemikiran bagi ilmu pengetahuan pada umumnya, khususnya bidang sumber daya manusia.

3. Manfaat Peneliti

Untuk menambah wawasan maupun pengetahuan yang berkaitan dengan Pengaruh Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Camat Bulango Timur.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1. Kajian Pustaka

2.1.1 Pengertian Sumber Daya Manusia

Pengertian tentang sumber daya manusia dapat beranekaragam walaupun masing-masing definisi memiliki inti yang sama. Banyak ahli mencoba mendefinikasikan sumber daya manusia diantaranya :

Menurut Danang Sunyoto (2015:3) menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah : Dengan keseluruhan penentuan dan pelaksanaan berbagai aktivitas, policy, dan program yang bertujuan untuk mendapatkan tenaga kerja, pengembangan, dan pemeliharaan dalam usaha meningkatkan dukungannya terhadap peningkatkan efektivitasorganisasi dengan cara yang secara etis dan sosial dapat dipertanggungjawabkan.“ Menurut Yani (2012:1) menyatakan bahwa sumber daya manusia memiliki definisi sebagai berikut : “Sebagai salah unsur dalam organisasi dapat diartikan sebagai manusia yang bekerja dalam suatu organisasi. SDM dapat disebut dapat disebut juga sebagai personil, tenaga kerja, pekerja, pegawai, potensi manusia sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya. Atau potensi yang merupakan asset dan berfungsi sebagai modal non material dalam organisasi bisnis, yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.“

Sedangkan menurut Wirawan (2015:2) menyatakan sumber daya manusia adalah : Orang yang disebut sebagai manajer, pegawai, pegawai, buruh atau tenaga kerja yang bekerja untuk organisasi.SDM merupakan dasar dan kunci dari semua sumber daya organisasi.

Sumber daya manusia merupakan rancangan sistem-sistem formal dalam suatu organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi (Mathis dan Jackson, 2014:3). Hasibuan berpendapat bahwa “Sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki oleh suatu individu.”

Menurut Sedarmayanti (2014:287) mengatakan ada tiga pengertian sumber daya manusia, yaitu :

1. Sumber daya manusia adalah manusia yang bekerja dilingkungan suatu organisasi (disebut juga personil, tenaga kerja, atau pegawai/pegawai).
2. Sumber daya manusia adalah potensi manusia sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya.
3. Sumber daya manusia adalah potensi yang merupakan asset dan berfungsi sebagai modal (non material/non financial) di dalam organisasi bisnis yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata (riel) secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.

2.1.2. Pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia

Menurut Soekidjo Notoatmodjo (2014:2) mengemukakan pengertian kualitas sumber daya manusia sebagai berikut : “kualitas sumber daya manusia adalah menyangkut dua aspek yaitu aspek fisik (kualitas fisik) dan aspek non fisik (kualitas non fisik) yang menyangkut kemampuan bekerja, berfikir dan keterampilan”

Sedangkan menurut Taliziduhu Ndraha (2015:16) pengertian kualitas sumber daya manusia adalah sebagai berikut : “Sumber Daya Manusia yang berkualitas adalah sumber daya manusia yang menciptakan bukan saja nilai komparatif, tetapi juga nilai kompetitif, generatif dan inovatif dengan menggunakan energy tertinggi seperti intelligence, creativity dan imagination, tidak lagi semata-mata menggunakan energi kasar seperti bahan mentah, lahan, air, energi, otot dan sebagainya”.

Menurut Galuh Fajar Delanno (2013:101) menyatakan bahwa kualitas sumber daya manusia adalah : “Kemampuan sumber daya manusia untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dengan bekal pendidikan, pelatihan dan pengalaman yang cukup memadai”

Menurut Sedarmayanti (2014:18) berpendapat bahwa “Kualitas kerja pegawai/pegawai adalah seorang pegawai/pegawai yang memenuhi syarat kualitatif yang dituntut oleh pekerjaannya, sehingga pekerjaan itu benar-benar dapat diselesaikannya.” Menurut Pratiwi (2013:112) mengemukakan bahwa Sumber daya manusia yang berkualitas adalah sumber daya manusia yang

mampu menciptakan bukan saja nilai komparatif, tetapi juga nilai kompetitif – generatif – inovatif dengan menggunakan energy tertinggi seperti intelligence, creativity, dan imagination, tidak lagi semata-mata menggunakan energy kasar seperti bahan mentah, lahan, air, energi otot, dan sebagainya. Pratiwi (2013:113) “Kualitas sumber daya manusia adalah sumber daya yang memenuhi kriteria kualitas fisik dan kesehatan, kualitas intelektual (pengetahuan dan keterampilan), dan kualitas mental spiritual (kejuangan).”

Dengan berbagai definisi yang telah dituturkan oleh para ahli dapat disimpulkan bahwa kualitas sumber daya manusia adalah suatu ciri khas dari dalam diri seseorang yang mampu membedakan individu satu dengan yang lainnya, baik kualitas fisik ataupun non fisik.

2.1.3. Indikator Kualitas Sumber Daya Manusia

Teori kualitas sumber daya manusia (SDM) dalam penelitian ini dikemukakan oleh Rahardjo dalam Rani (2015:16) menurutnya Kualitas SDM dapat diukur dengan menggunakan teori sebagai berikut :

1. Kualitas Fisik Kualitas fisik ditentukan oleh aspek keterampilan, kekuatan tenaga, ataupun kesehatan.
2. Kualitas non fisik Kualitas non fisik dapat berupa pendidikan, pengalaman atau kematangannya, sikap serta nilai-nilai yang dimilikinya.

Teori ini kami gunakan sebagai indikator karena merupakan aspek yang sangat kuat melihat kondisi dan situasi organisasi, juga dapat dipercaya melalui penelitian-penelitian yang telah ada.

2.1.4. Dimensi Kualitas Sumber Daya Manusia

Menurut Doni Juni Priansa (2014:147) kualitas sumber daya manusia dapat diukur dengan 3 dimensi yang di lihat dari pendidikan, pelatihan dan pengalaman. Dimensi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pendidikan

Berkaitan dengan pengetahuan secara umum. Terdapat dua level utama yang perlu mendapatkan perhatian dalam pendidikan, yaitu manajer organisasi dan tenaga operasional. Pendidikan berhubungan dengan menambah pengetahuan umum dan pengertian tentang seluruh lingkungan kerja. Selain itu, pendidikan berhubungan dengan menjawab How (bagaimana) dan Why (mengapa) dan biasanya pendidikan lebih banyak berhubungan dengan teori pekerjaan. Sekaligus bahwa pendidikan merupakan suatu usaha untuk mengembangkan kemampuan berfikir dari seseorang tenaga kerja.

2. Pelatihan

Pelatihan menurut Rivai (2005) adalah proses sistematis mengubah tingkah laku seseorang untuk mencapai tujuan organisasi. Pelatihan berkaitan dengan keahlian dan kemampuan untuk melaksanakan pekerjaannya. Pelatihan dapat mengajarkan keahlian yang diperlukan baik untuk pekerjaan saat ini maupun masa mendatang kepada para manajer yang professional. (Griffin 2004:35). Untuk meningkatkan keterampilan pegawai dalam mengembangkan pekerjaan tertentu sesuai dengan pekerjaan terakhir yang dimiliki pegawai.

3. Pengalaman

Menurut Manulang (2001:15) pengalaman adalah proses pembentukan pengetahuan atau keterampilan tentang metode suatu pekerjaan karena keterlibatan pegawai tersebut dalam pelaksanaan tugas pekerjaan. Sedangkan menurut Ranupandojo (2004:71) adalah ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang dapat memahami tugas-tugas tentang suatu pekerjaan dan telah melaksanakan dengan baik. Memiliki pengalaman seseorang akan terbiasa melakukan sesuatu pekerjaan, lebih terampil, punya wawasan yang luas dan mudah beradaptasi dengan lingkungan. Pengalaman seseorang tidak hanya diukur dari tingkat pendidikan saja, pengalaman juga memberikan kontribusi 21 yang cukup baru terhadap kemampuan seseorang dalam menangani sebuah pekerjaan.

2.2 Kinerja Pelayanan Masyarakat/Publik

Kinerja merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan referensi pada sejumlah standar seperti biaya-biaya masa lalu atau yang diproyeksikan, dengan dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya. Sedangkan Menurut Menurut Suyadi (2015:3), performance atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masingmasing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi

bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika.

Pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik Sedangkan menurut Lovelock, service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dapat dirasakan atau dialami. Artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dapat dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Dari pengertian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari suatu pihak ke pihak lain. Menurut Moenir (2013:66) definisi dari konsep pelayanan adalah untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain.

Aktivitas disini adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indra dan anggota badan dan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang atau jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang dinamakan Pelayanan. Proses yang dimaksud dalam pengertian pelayanan

adalah pengertian proses terbatas dalam kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi.

Oleh karena itu pelayanan yang dimaksud adalah rangkaian organisasi manajemen. Meskipun demikian dalam arti luas proses menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan. Dalam hal ini, akan dibahas lebih lanjut mengenai pelayanan publik atau pelayanan umum.

Definisi pelayanan publik (service public) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 sebagai berikut : Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Daerah, atau Badan Usaha Milik Negara dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.2.1. Indikator Kinerja Pelayanan Masyarakat/Publik

Menurut pendapat Mangkunegara (2014:13) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja pelayanan masyarakat faktor tersebut berasal dari faktor kemampuan, motivasi, individu, serta lingkungan organisasi.

Berdasarkan hal tersebut maka akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Faktor Kemampuan

Faktor kemampuan (ability) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan relity (knowledge + skill) yang memiliki arti: "Pimpinan dan karyawan yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) apalagi IQ superior, very superior, gifted dan genius dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaanya sehari-hari, maka akan mudah mencapai kinerja yang maksimal".

Suatu organisasi sangat membutuhkan pengelola yang baik, dan pengelola tersebut tidak lain adalah aparatur yang terdapat didalamnya. Berdasarkan dengan hal tersebut, E. Koswara (2014:259) dalam buku Otonomi Daerah untuk Demokrasi dan Kemandirian Rakyat, tolak ukur yang digunakan untuk mengetahui kemampuan aparatur adalah:

1. Ratio jumlah pegawai dengan jumlah penduduk
2. Masa kerja pegawai
3. Golongan kepegawaian
4. Pendidikan formal
5. Pendidikan teknis fungsional

Berdasarkan pengertian diatas, bahwa tolak ukur yang digunakan untuk mengetahui kemampuan aparatur adalah rasio jumlah aparaturnya dengan jumlah penduduk, masa kerja aparatur, golongan kepegawaian, pendidikan dan pendidikan teknis fungsional yang dimiliki oleh aparatur. Hal ini menjadi faktor dalam meningkatkan kinerja.

Kemampuan (ability) aparatur terdiri dari dua indikator yaitu:

Pertama, kemampuan potensial (IQ), merupakan aspek kemampuan yang ada dalam diri aparatur dan diperoleh dari faktor keturunan (herediter). Kemampuan potensi kemudian dibagi ke dalam dua bagian yaitu: a. Kemampuan dasar umum (inteligensi atau kecerdasaan). Inteligensi atau kecerdasaan adalah Kemampuan menghadapi dan menyesuaikan diri terhadap situasi baru secara cepat dan efektif. Inteligensi atau kecerdasaan harus dimiliki oleh setiap aparatur agar dalam menjalankan segala tugasnya dapat berjalan dengan efektif. b. Kemampuan dasar khusus (aptitudes atau bakat). Aptitudes atau bakat adalah kondisi seseorang yang dengan suatu pendidikan dan latihan yang memungkinkannya mencapai kecakapan, pengetahuan dan keterampilan khusus. Aptitudes atau bakat merupakan faktor bawaan yang dimiliki oleh aparatur ataupun pengaruh dari lingkungan. Maka apabila seseorang terlahir dengan suatu bakat khusus dididik dan dilatih, bakat tersebut dapat berkembang dan dimanfaatkan secara optimal. Sebaliknya apalagi dibiarkan tanpa pengarahan dan penguatan, bakat itu akan hilang dan tak berguna.

Kedua, kemampuan reality (actual ability) yaitu kemampuan yang diperoleh melalui belajar (achievement atau prestasi). Pengembangan kemampuan sangatlah diperlukan baik melalui pendidikan ataupun melalui pelatihan-pelatihan. Pendidikan dan pelatihan merupakan bagian dari sumberdaya aparatur, semakin lama waktu yang digunakan seorang untuk pendidikan dan pelatihan, semakin tinggi kemampuan melakukan pekerjaan

akan semakin tinggi kinerjanya. Oleh karena itu, sebagai lembaga pemerintah yang berorientasikan terhadap pelayanan perlu mengadakan pelatihan dan menempatkan aparatur pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya masing-masing (the right man in the right place, the right man on the right job).

2. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (attitude) pegawai dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan (situasion). Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakan diri pegawai yang terarah atau tertuju untuk mencapai organisasi perusahaan. Sikap mental karyawan yang pro dan positif terhadap situasi kerja untuk mencapai kinerja yang maksimal.

Motivasi dalam arti bagaimana anggota organisasi menafsirkan lingkungan kerja mereka. Vitalitas kerja yang ditunjukan seseorang pekerja didasari atas faktor-faktor apa yang memberi andil dan berkaitan dengan efek negatif terhadap vitalitas seseorang serta apa yang menimbulkan kegairahan dalam bekerja. Faktor motivasi terdiri dari dua indikator yaitu: Pertama, sikap, dapat diartikan sebagai status mental seseorang dan sikap dapat diekspresikan dengan berbagai cara, dengan kata-kata yang berbeda dan tingkat intensitas yang berbeda. Memberikan pengertian sikap bahwa: "Sikap adalah determinan perilaku, sebab sikap berkaitan dengan persepsi, kepribadian dan motivasi. Sebuah sikap adalah perasaan yang positif atau negatif atau keadaan mental yang selalu disiapkan, dipelajari dan diatur melalui pengalaman yang memberikan

pengaruh khusus pada respon seseorang terhadap orang, objek-objek dan keadaan”.

3. Faktor Individu

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antarfungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antarfungsi psikis dan fisik maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. ”Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan memdayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi”. Mangkunegara, (2014:16) Berdasarkan pendapat di atas bahwa tanpa adanya konsentrasi yang baik dari individu dalam bekerja, maka mimpi pemimpin mengharapkan mereka dapat bekerja produktif dalam mencapai tujuan organisasi. Yaitu kecerdasan pikira/Inteligensi Quotient (IQ) dan kecerdasan emosi/Emotional Quotient (EQ). Pada umumnya, individu yang mampu bekerja dengan penuh konsentrasi apabila ia memiliki tingkat intelegensi minimal normal (average, above average, superior, very superior dan gifted) dengan tingkat kecerdasan emosi baik (tidak merasa bersalah yang berlebihan, tidak mudah marah, tidak dengki, tidak benci, tidak iri hati, tidak dendam, tidak sompong, tidak minder, tidak cemas, memiliki pandangan dan pedoman hidup yang jelas berdasarkan kitab sucinya).

4. Faktor Lingkungan Organisasi

Pola komunikasi kerja yang efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarir dan pasilitas kerja yang relatif memadai. Sekalipun, jika faktor lingkungan organisasi kurang menunjang, maka bagi individu yang memiliki tingkat kecerdasan pikiran memadai dengan tingkat kecerdasan emosi baik, sebenarnya ia tetap berprestasi dalam bekerja.

Hal ini bagi individu tersebut, lingkungan organisasi itu dapat diubah dan bahkan dapat diciptakan oleh dirinya serta merupakan pemicu (pemotivator), tantangan bagi dirinya dalam berprestasi di organisasinya.

2.2.2. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. Selain itu dijelaskan sekali lagi oleh Dwiyanto (2015:14) bahwa literatur terdahulu menyatakan “what government does is public service”. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Para ahli memiliki ragam pemaknaan atau definisi terkait pelayanan publik.

Berikut ini beberapa pendapat pelayanan publik oleh beberapa ahli tersebut: Pelayanan publik secara ringkas bisa diartikan sebagai layanan yang

diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun secara tidak langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta). Sedangkan menurut Mahmudi (2012:22), pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Mengacu pada pendapat di atas, menjadikan bukti bahwa pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh undang-undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggarannya. Selain pihak dari pemerintah yang menjadi penyelenggara pelayanan publik, dimungkinkan pula pelayanan publik diselenggaran oleh pihak non pemerintah, seperti swasta atau masyarakat. Namun hal tersebut tidak seakan- akan membantah bahwa peran pemerintah begitu penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakatnya.

Pelayanan oleh pemerintah (government service) dapat dimaknai sebagai *“the delivery of a service by a government agency using its own employees”* dengan kata lain bahwa pemberian pelayanan kepada masyarakat/warga negara yang dilakukan oleh agen pemerintah melalui pegawainya. Penyediaan pelayanan publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan lewat apa yang disebut sebagai sektor publik (public sector), yaitu badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah

sakit milik pemerintah, dan seterusnya. Penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan demi tujuan agar tidak terjadi penyalahgunaan. Pemerintah sebagai penyedia harus bersikap secara professional dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia pelayanan publik.

Seperti dijelaskan sebelumnya, bahwa penyedian pelayanan publik haruslah didukung oleh regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah. regulasi tersebut selanjutnya menjadi semacam guidance bagi penyediaan pelayanan publik. Oleh karena itu, adanya Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik menjadi angin segar dalam upaya penyedian pelayanan publik yang baik. Undang-undang ini mengamanatkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Disamping itu, Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar negara bangsa Indonesia mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahterannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baiknya buruknya penyelenggaraan publik. Sehingga jelas sekali bahwa tugas dari penyelenggara pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa ataupun pelayanan administratif dan dalam kaitannya dengan pelayanan publik ini, kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting.

2.2.3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Ibid. Surjadi (2013:65) Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memperhatikan prinsip – prinsip penyelenggaraan pelayanan publik :

1. Kesederhanaan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit atau cepat, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan:
 - a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan public
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian dan tepat waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar , tepat, dan sah.
5. Tidak diskriminatif: tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Bertanggung jawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
7. Kelengkapan sarana dan prasarana: tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan akses: tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi.
9. Kejujuran: cukup jelas
10. Kecermatan: hati –hati, teliti, telaten.
11. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, Sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.
12. Keamanan dan kenyamanan: proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum.

2.2.4. Asas-Asas Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2015:246) Terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu:

1. Empati dengan customers. Pegawai yang melayani urusan perizinan untuk instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
2. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar – benar diterapkan.
3. Kejelasan tatacara pelayanan. Tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.

4. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar – benar diperlukan.
5. Kejelasan terkait kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
6. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
7. Kepastian judul dan durasi pelayanan. Jadwal dan urasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
8. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
9. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
10. Kejelasan hak dan kewajiban providers maupun bagi customer. Hak – hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
11. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul

keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

2.2.5. Standar Pelayanan Publik

Menurut Ibid Surjadi (2013:69) Setiap penyelenggaraan atau penyediaan pelayanan publik haruslah memiliki standarisasi dalam pelayanannya. Selanjutnya standarisasi pelayanan publik tersebut perlu dipublikasikan agar dapat diakses atau diketahui oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. standar pelayanan publik dimaknai sebagai suatu ukuran yang telah ditentukan oleh penyelenggara atau penyedia pelayanan publik sehingga nantinya wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan Prosedur pelayanan yang dibagikan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu Penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya Pelayanan Biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk Pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan kompetensi harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2.2.6. Indikator Kinerja Pelayanan Publik

Menurut Sinambela, (2015:7) Indikator kinerja pelayanan yang dikemukakan adalah sebagai berikut: Dalam memberikan penilaian atas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah pelayanan publik terdiri dari :

1. Reliability, yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar
2. Tangibles, ditandai dengan penyediaan yang memadai Sumber daya Manusia dan sumber daya lainnya.
3. Responsiveness, ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat
4. Assurance, ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan
5. Empati, ditandai dengan tingkat kemampuan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen

2.2.7. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Publik

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukung cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan

pelaksanaan pelayanan yang baik. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dipengaruhi oleh banyaknya faktor, baik faktor-faktor yang ada dalam pihak pemerintah sebagai penyelenggara layanan, maupun faktor-faktor pada pihak masyarakat sebagai penerima layanan. Berikut dikemukakan pandangan para ahli mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Menurut Moenir (2014:82) terdapat faktor-faktor yang mendukung pelayanan, yaitu:

1. Faktor kesadaran

Yaitu suatu proses berfikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian. Dengan kata lain, faktor kesadaran disini merupakan kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran para pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggungjawabnya dapat membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasi ini akan menjadi kesungguhan dan disiplin melaksanakan tugas, sehingga hasilnya dapat diharapkan melalui standar yang telah ditetapkan.

2. Faktor aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Oleh karena peranan aturan demikian besar dalam hidup bermasyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya.

Aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan ini mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah, oleh karena itu harus dipahami oleh organisasi yang berkepentingan/bersangkutan. Setiap aturan pada akhirnya menyangkut langsung ataupun tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia serta sifat kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama

3. Faktor organisasi

Merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan. Organisasi yang dimaksud disini ialah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.

4. Faktor pendapatan

Yaitu pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. Pendapatan merupakan seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau fikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, aturan maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanaan pekerjaan dengan baik.

5. Faktor kemampuan-keterampilan

Yaitu kemampuan dan ketrampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan. Ada tiga kemampuan yang harus dimiliki, yaitu kemampuan manajerial, kemampuan teknis, dan kemampuan membuat konsep. Dengan

kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.

6. Faktor sarana

Yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Sarana ini meliputi peralatan, perlengkapan, alat bantu, dan fasilitas lain yang melengkapi seperti fasilitas komunikasi.

2.3. Penelitian Terdahulu

Tabel. 2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian	Judul Penelitian	Tujuan penelitian	Alat Analisis	Hasil
Supriatin (2021)	Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Pasirsari Cikarang Selatan	Untuk Mengetahui Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Pasirsari Cikarang Selatan	metode Analis sederhana	Ada pengaruh positif Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Pasirsari Cikarang Selatan secara Signifikan
Sari (2021)	Pengaruh Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Makassar 01 Selatan	Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Makassar 01 Selatan	metode Analis sederhana	Ada pengaruh positif antara Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Makassar 01 Selatan secara signifikan

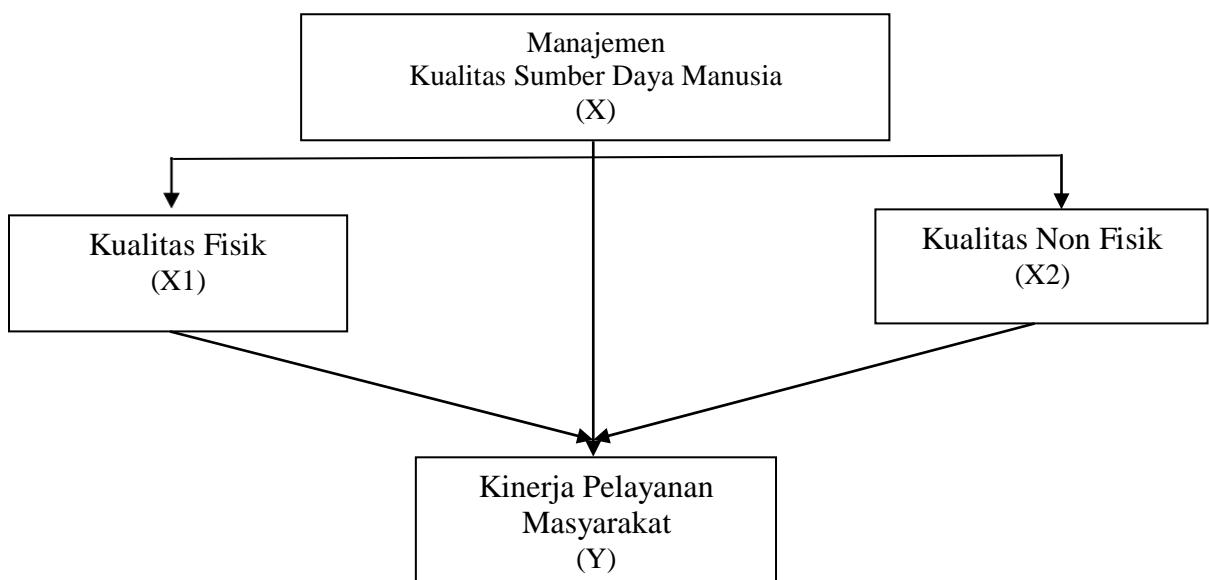
Perbedaan dengan Penelitian Sekarang

Nama (tahun)	Judul	Tujuan penelitian	Alat Analisis	Hasil
Riski Sumai (2022)	Pengaruh Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Camat Bulango Timur	untuk mengetahui Pengaruh Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Camat Bulango Timur	Metode Analisis Path	

Adapun persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilaksanakan/pegawaian adalah sebagai berikut:

1. Persamaannya adalah variabel yang digunakan peneliti sama dengan variabel yang digunakan pada penelitian terdahulu
2. Perbedaannya adalah, tempat penelitian, populasi dan sampel yang digunakan, dan alat analisis yang digunakan.

2.5. Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.6. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang dikemukakan diatas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Manajemen Kualitas Sumber Daya (X) yakni: Manusia Kualitas Fisik (X_1), dan Kualitas Non fisik (X_2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y) Pada Kantor Camat Bulango Timur.
2. Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia (X) Yakni: Kualitas Fisik (X_1), secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y) Pada Kantor Camat Bulango Timur
3. Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia (X) Yakni: Kualitas Non fisik (X_2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y) Pada Kantor Camat Bulango Timur.

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Dalam penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia (X) yakni: Kualitas Fisik (X_1), dan Kualitas Non fisik (X_2) terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y) Pada Kantor Camat Bulango Timur.

3.2. Metode Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode Survey, yaitu menjelaskan hubungan kausal dan pengujian Hipotesis. Penelitian ini mengambil Sampel dari suatu Populasi dan menggunakan Quesioner sebagai alat pengumpulan data dan informasi utama dan pokok (Singarimbun, 2010:5). Sedangkan menurut Sugiyono (2012:7), metode Survey adalah metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar atau kecil tetapi data yang diBelajari adalah data-data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut dan hubungan-hubungan antara variabel sosiologis maupun psikologis.

Informasi dari sebagian populasi dikumpulkan langsung di tempat kejadian secara empirik, dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang sedang diteliti, dimana yang menjadi unit analisisnya adalah para individu pada daerah objek penelitian yang kesemuannya mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Data Kuantitatif, adalah data berupa bilangan yang nilainya berubah-ubah atau bersifat variatif. Dalam penelitian ini data kuantitatif adalah hasil kuesioner dengan menggunakan skala likert yang disebarluaskan kepada responden.
- 2) Data kualitatif adalah data yang bukan merupakan bilangan tetapi berupa ciri-ciri, sifat-sifat, keadaan atau gambaran suatu objek. Dalam penelitian ini data kualitatif adalah kondisi Organisasi atau sejarah Objek Penelitian.

3.2.1. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) jenis variabel yang terdiri dari :

1. Variabel Bebas (Independent) yaitu Kualitas Fisik (X₁) dan Kualitas Non Fisik (X₂).
2. Variabel Terikat (Dependent) yaitu Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y).

Variabel-variabel yang tersebut di atas dapat dilihat lebih jelas lagi pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3.1 Operasional Variabel X

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia (X)	Kualitas Fisik (X ₁)	1. Aspek keterampilan, 2. Kekuatan tenaga, 3. Ataupun kesehatan.	Ordinal
	Kualitas Non Fisik (X ₂)	1. Pendidikan, 2. Pengalaman, 3. Kematangan, 4. Sikap serta 5. Nilai-nilai yang dimilikinya.	Ordinal

Sumber X: Rahardjo dalam Rani (2015:16)

Tabel. 3.2 Operasionalisasi Variabel Y

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y)	Indikator Kinerja Pelayanan Publik	1. Reliability, 2. Tangibles, 3. Responsiveness, 4. Assurance, 5. Empati,	Ordinal

SumberY : Sinambela, (2015:7)

Dalam melakukan riset terhadap variabel independen dan variabel dependen, maka akan diukur dan dilakukan antara lain dengan menggunakan instrument Questioner terhadap variabel-variabel di atas dan menggunakan Skala Likert. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala Likert mempunyai poin mulai dari sangat Positif sampai dengan sangat negative. Questioner disusun dengan memberikan 5 (lima) pilihan jawaban, dimana dari setiap pilihan akan diberikan bobot yang berbeda seperti pada tabel di bawah ini.

Tabel. 3.3.Bobot Nilai

PILIHAN	BOBOT
Sangat Setuju/Selalu (sangat positif)	5
Setuju / Sering (positif)	4
Ragu-ragu /Kadang-kadang (Netral)	3
Tidak Setuju / Jarang (Negatif)	2
Sangat Tidak Setuju / Tidak Pernah (Sangat Negatif)	1

3.2.2. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Dalam melakukan penelitian, kegiatan pengumpulan data merupakan langkah penting guna mengetahui karakteristik dari populasi yang merupakan

elemen-elemen dalam objek penelitian. Data tersebut digunakan untuk pengambilan keputusan atau digunakan untuk pengujian Hipotesis. Dalam pengumpulan data akan selalu dihadapkan dengan objek yang akan diteliti, hal ini berupa benda, manusia dan aktifitas atau peristiwa yang terjadi. Riduan (2010;54), populasi adalah merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian. Sugiyono (2011;61), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas; objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di Belajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Berdasarkan pengertian populasi tersebut, maka populasi pada penelitian ini adalah seluruh pegawai yang ada di Kantor Camat Bulango Timur sebanyak 34 orang.

Tabel. 3.4. Tabel Populasi

No	Bagian/Bidang	Jumlah
1	Camat Bulango Timur	1
2	Sekretaris	1
3	Arsiparis	3
4	Kasubag Umum & Kepegawaian	1
5	Kasubag Perencanaan & Keuangan	1
6	Kasie Pemerintahan Umum, Ketentraman & Ketertiban	1
7	Kasie Ekonomi Pembangunan	1
8	Kaise Kesejahteraan Soisal	1
9	Staff	24
	Total	34

Sumber : Kantor Camat Bulango Timur

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2012:81), Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulan akan dapat diberlakukan untuk populasi. Penelitian ini menggunakan penarikan sampel dengan menggunakan metode Sampling jenuh (Sensus). Menurut Sugiyono (2011:69) Sampling jenuh adalah sampel yang mewakili jumlah populasi. Biasanya dilakukan jika populasi dianggap kecil atau kurang dari 100.

Untuk memperoleh sampel yang mencerminkan karakteristik populasi secara tepat, dalam hal ini tergantung oleh dua faktor metode penarikan sampel dan penentuan sampel. Metode penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Sensus. Karena jumlah pegawai pada Kantor Camatan Bulango Timur 34 pegawai dijadikan sampel dalam penelitian ini.

3.2.3. Sumber data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari penyebaran kuesioner kepada responden, hasil pengamatan langsung di lapangan serta hasil wawancara.
- 2) Data sekunder adalah data yang sudah tersedia sebelumnya, baik yang berada pada objek penelitian maupun yang ada di perpustakaan dan diperoleh dari buku-buku, artikel, dan tulisan ilmiah.

3.2.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara yang di gunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi, mengamati kegiatan organisasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
2. Wawancara dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan data berupa keterangan-keterangan dan informasi dimana yang menjadi sasaran interview adalah pegawai pada Kantor Camat Bulango Timur.
3. Kuesioner, di lakukan dengan menyebarkan daftar pertanyaan/pernyataan tertulis kepada Responden dalam hal ini adalah para pegawai pada Kantor Camat Bulango Timur.

3.2.5. Prosedur Penelitian

Untuk mendapatkan data yang baik dalam arti mendekati secara objektif sudah tentu diperlukan suatu instrument alat pengumpul data yang baik dan yang lebih penting lagi adanya alat ukur yang valid dan andal (reliable).Untuk meyakini bahwa instrumen yang valid dan andal, maka harus diuji validitas dan realibilitasnya sehingga bila digunakan menghasilkan data yang akurat dan objektif.

1. Uji Validitas

Pengujian vadilitas instrumen dengan menguji validitas konstruksi (*construct validity*), maka dapat di gunakan pendapat dari ahli (*judgment experts*), setelah instrumen dikonstruksikan dengan para ahli dengan cara di mintai pendapatnya tentang instrument yang telah di susun itu. Hal ini sependapat

dengan Sugiyono (2012:114) mengatakan bahwa “setelah pengujian konstruksi selesai dari para ahli, maka dilakukan uji coba instrument. Instrument yang telah di setujui para ahli tersebut dilakukan pada sampel di mana populasi diambil. Setelah data didapat dan di tabulasikan, maka pengujian validitas konstruksi dilakukan dengan analisis faktor, yaitu dengan mengkorelasikan antar skor instrument.”

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Selanjutnya dengan memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi. Untuk pengujian validitas peneliti dengan menggunakan rumus korelasi seperti yang dikemukakan oleh Pearson yang dikenal dengan rumus korelasi *Pearson Product Moment* (PPM) sebagai berikut.

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

Dimana:

r = Angka korelasi

X = Skor pertanyaan (ke-n) variabel X

Y = Skor pertanyaan (ke-n) variabel Y

n = Jumlah responden

XY = Skor pertanyaan dikali total pertanyaan

Kriteria pengujian untuk taraf nyata $\alpha = 0,05$. Maka hipotesis nol (H_0) di terima jika $-t_{(1 - \frac{1}{2} \alpha)} < t < t_{(1 - \frac{1}{2} \alpha)}$ di mana distribusi t yang di gunakan mempunyai $dk = (n - 2)$, dalam hal lainnya H_0 ditolak dan rumus yang di gunakan yaitu:

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

Keterangan :

t = test

r = korelasi antara variabel X dan Y

N = jumlah sampel

Tabel 3.5 Koefisien korelasi

R	Keterangan
0,800-1,000	Sangat tinggi
0,600-0,799	Tinggi
0,400-0,599	Cukup tinggi
0,200-0,399	Rendah
0,000-0,199	Sangat rendah

Sumber : Riduwan (2012:86)

Penafsiran harga koefisien korelasi ada dua cara yaitu :

- 1) Dengan melihat nilai r dan di interpretasikan misalnya korelasi tinggi, cukup, dan sebagainya.
- 2) Dengan berkonsultasi ke tabel nilai kritik r product moment sehingga dapat diketahui signifikan tidaknya korelasi tersebut. Jika nilai r lebih kecil dari nilai kritik dalam tabel, maka korelasi tersebut tidak signifikan. Begitu juga arti sebaliknya.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat di percaya untuk di gunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat di percaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat di percaya juga. Apabila datanya memang benar sesuai dengan kenyataannya, maka berapa kalipun di ambil, tetap akan sama. Untuk menghitung uji reliabilitas, penelitian ini menggunakan rumus *alpha cronbach* menurut Ghazali (2005:45) dengan rumus sebagai berikut :

$$a = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum s_i}{s_t} \right)$$

Keterangan :

K = Jumlah instrument pertanyaan

$\sum S_i^2$ = Jumlah varians dalam setiap instrumen

S = Varians keseluruhan instrument

Suatu variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *cronbach alpha* $> 0,60$ (Ghozali, 2005:46). Semakin nilai alphanya mendekati satu maka nilai reliabilitas datanya semakin terpercaya.

3. Konversi Data

Proses transformasi data dari skala pengukuran ordinal ke skala pengukuran interval dapat dilakukan melalui suatu metode transformasi data yang dikenal *Method of Successive Interval*, Hays dalam (Riduwan, 2010:30). Pada umumnya jawaban respondent yang diukur dengan menggunakan skala likert

(Lykertscale) diadakan scoring yakni pemberian nilai numerikal 1,2,3, 4,dan 5 setiap skor yang diperoleh akan memiliki tingkat pengukuran ordinal. Nilai numerikal tersebut dianggap sebagai objek dan selanjutnya memulai proses transformasi ditempatkan kedalam interval, sebagai berikut:

1. Untuk setiap pertanyaan, hitung frekuensi jawaban setiap kategori (pilihan jawaban).
2. Berdasarkan frekuensi setiap kategori hitung proporsinya.
3. Dari proporsi yang diperoleh, hitung proporsi kumulatif untuk setiap kategori.
4. Tentukan pula nilai batas Z untuk setiap kategori.
5. Hitung scale value (interval rata-rata) untuk setiap kategori dengan persamaan :

$$\text{Scale} = \frac{\text{Kepadatan batas bawah} - \text{kepadatan batas atas}}{\text{Daerah di bawah batas atas} - \text{daerah di bawah batas bawah}}$$

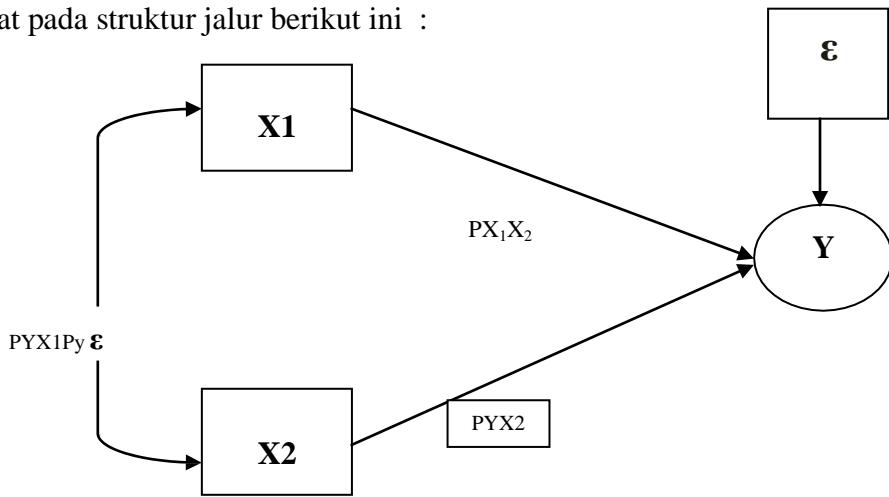
6. Hitung score (nilai hasil transformasi) untuk setiap kategori melalui persamaan :

$$\text{Score} = \text{scale value} + / \text{scale value} / + 1$$

3.2.6. Metode Analisis

Untuk memastikan sub-sub variabel apakah ada pengaruh Kualitas Fisik dan Kualitas Non Fisik Terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat, maka pengujian di lakukan dengan uji analisis jalur (*Path Analisys*), dengan terlebih dahulu mengkonversi data skala ordinal ke skala interval melalui *Method Successive Interval* (MSI). Analisis jalur di gunakan dengan pertimbangan bahwa pola hubungan antar variabel dalam penelitian adalah bersifat korelatif dan kausalitas.

Hipotesis penelitian diperlihatkan melalui struktur hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen dengan diagram jalur ini dapat dilihat pada struktur jalur berikut ini :



Gambar 3.1. Struktur Path

Dimana :

PyX1 : Kualitas Fisik

PyX2 : Kualitas Non Fisik

Y : Kinerja Pelayanan Masyarakat

ε : Variabel lain yang mempengaruhi Y

r : Korelasi antar variabel X

Data yang terkumpul di analisis hubungan kausalnya antara variabel-variabel atau dimensi-dimensi yang di lakukan dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*) yang memperlihatkan pengaruh. Gambar di atas juga memperlihatkan bahwa sub-sub variabel tersebut tidak hanya di pengaruhi oleh X1, dan X2, tetapi ada variabel epsilon (ϵ) yaitu variabel yang tidak diukur dan diteliti.

3.2.7 Pengujian Hipotesis

Sesuai dengan hipotesis dan desain penelitian yang telah di kemukakan sebelumnya, maka dalam pengujian hipotesis menggunakan *path analysis* dengan menggunakan alat statistik *Software SPSS* versi 20 dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Membuat persamaan struktural, yaitu :

$$Y = PYX_1 + PYX_2 + + Py\epsilon$$

2. Menghitung matrix korelasi antar X_1, X_2 dan Y
3. Menghitung matrix korelasi antar variabel *eksogenus*
4. Menghitung matrix invers R_1^{-1}
5. Menghitung koefisien jalur Pyx_i ($i = 1, \text{ dan } 2$)
6. Menghitung R^2 yaitu koefisien yang menyatakan determinasi total X_1, X_2 terhadap Y
7. Hitung pengaruh varibel lain ($Py\epsilon$)
8. Menghitung pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen yaitu Pengaruh langsung :
$$Y \xleftarrow{} X_i \xrightarrow{} Y = (Pyx_i) (Pyx_i); \text{ dimana } i = 1, \text{ dan } 2$$
9. Pengolahan data menggunakan alat statistik SPSS (Statistical Product and Service Solutions) versi 20.

3.2.8. Jadwal Penelitian

Tabel 3.7. Jadwal Penelitian

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum

4.1.1 Sejarah Singkat Kantor Camat Bulango Timur

Kecamatan Bulango Timur di bentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Bone Bolango yang merupakan penjabaran dari Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 dan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2003 tentang pembentukan Kabupaten Bone Bolango di Provinsi Gorontalo, merupakan Perangkat Daerah Kabupaten sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh Camat. Kecamatan Bulango Timur merupakan salah satu dari 18 Kecamatan yang ada di Kabupaten Bone Bolango, Kecamatan Bulango Timur memiliki luas 10,83 km² dari luas wilayah Kabupaten Bone Bolango. Kecamatan Bulango Timur terdiri dari 5 desa dengan desa terluas adalah desa Bulotalangi Timur dan desa terkecil adalah popodu.

Batas wilayah Kecamatan Bulango Timur yakni :

- Sebelah Utara : Kecamatan Tapa
- Sebelah Timur : Kecamatan Tilongkabila
- Sebelah Selatan : Kota Gorontalo
- Sebelah Barat : Kecamatan Telaga Kab. Gorontalo

Sejak tahun 2008 Pemerintah Kecamatan Bulango Timur menempati Kantor Camat yang terlentak di sebelah Timur.

Berikut nama Desa dan jumlah Dusun di Kecamatan Bulango Timur :

1. Bulotalangi memiliki 4 Dusun
2. Bulotalangi Barat memiliki 4 Dusun
3. Bulotalangi Timur memiliki 4 Dusun
4. Toluwaya memiliki 3 Dusun
5. Popodu memiliki 3 Dusun

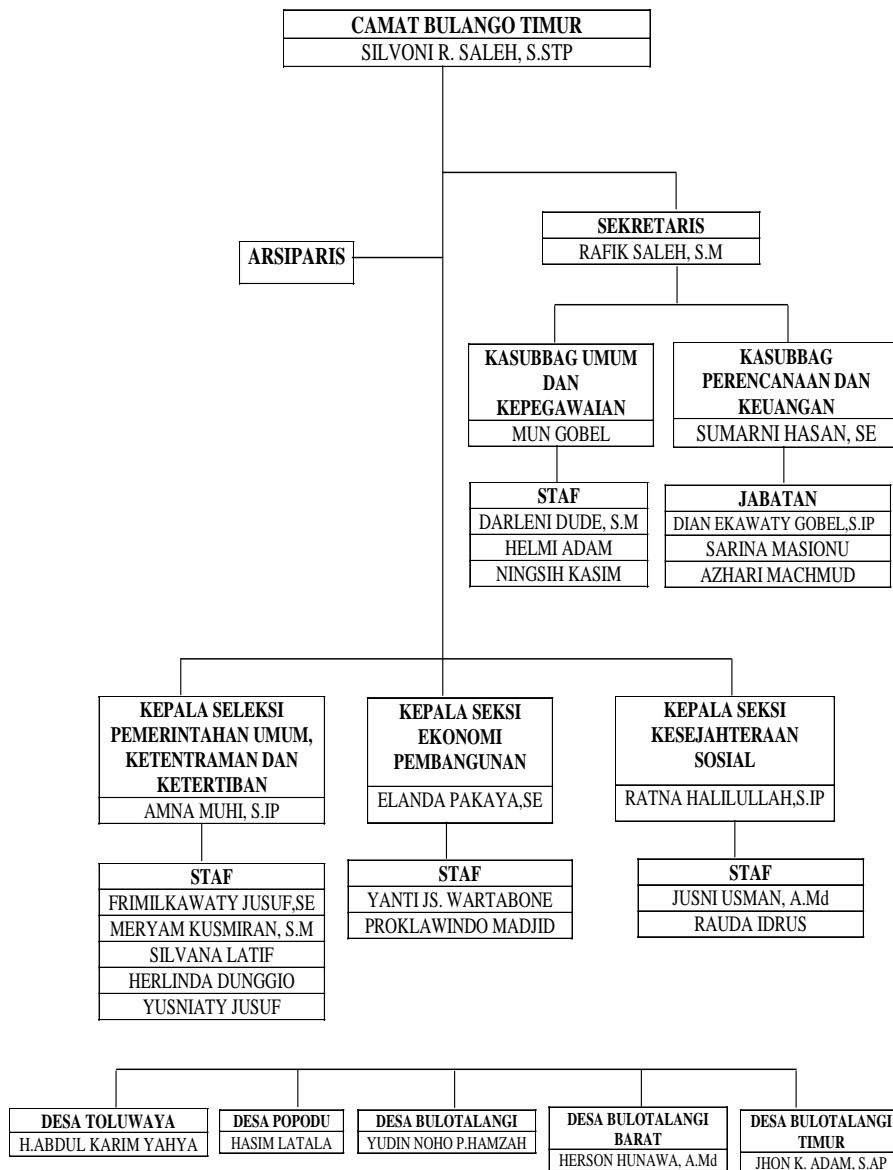
Jumlah penduduk menurut jenis kelamin Tahun 2022

No	Desa	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1.	Bulotalangi	557	556	1.113
2.	Bulotalangi Barat	637	632	1.269
3.	Bulotalangi Timur	523	530	1.053
4.	Toluwaya	458	491	949
5.	Popodu	766	760	1.526
	Jumlah	2.941	2.969	5.910

Jumlah fasilitas pelayanan umum di Kecamatan Bulango Timur dari tahun ke tahun cenderung naik. Adapun ketersediaan fasilitas pelayanan umum tersebut adalah sebagai berikut :

1. TK 4 Unit
2. PAUD 5 Unit
3. SD 5 Unit
4. SMP 2 Unit
5. Puskemas 1 Unit
6. Polindes 4 Unit
7. KUA 1 Unit

4.1.2 Struktur Organisasi Kantor Camat Bulango Timur



Gambar 4.1. Struktur Organisasi Kantor Camat Bulango Timur

4.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Dari 34 responden pada penelitian ini dapat dikemukakan identitas responden yang meliputi: jenis kelamin dan umur.

1. Deskriptif Responden

1. Latar Pendidikan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan jumlah responden berdasarkan latar pendidikan yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1
Distribusi Responden Berdasarkan Latar pendidikan

Jenis Kelamin	Frekuansi (Σ)	Prsentase (%)
SMA/SMK	14	41
S1	18	53
S2	2	6
Total	34	100

Sumber: Hasil olahan Data 2023

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah responden tingkat SMA/SMK yaitu sebanyak 14 orang atau sekitar 41%, jumlah responden tingkat S1 sebanyak 18 orang atau 53%. Sedangkan jumlah responden tingkat S2 sebanyak 2 orang atau 6%. Hal ini menunjukkan bahwa antara responden memiliki tingkat pendidikan yang berbeda-beda.

2. Jenis Kelamin

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan jumlah responden berdasarkan jenis kelamin yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuansi (Σ)	Prsentase (%)
Laki-laki	15	44
Perempuan	19	56
Total	34	100

Sumber: Hasil olahan Data 2023

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah responden laki-laki yaitu 15 orang atau sekitar 44%, sedangkan jumlah responden perempuan sebanyak 19 orang atau 56%. Hal ini menunjukkan bahwa antara responden laki-laki dengan perempuan tidak seimbang.

3. Umur

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan jumlah usia responden berdasarkan usia yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3
Distribusi Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuansi (Σ)	Prsentase (%)
22 - 30 Tahun	8	24
31 - 45 Tahun	12	35
46 - 58 Tahun	14	41
Total	34	100

Sumber: Hasil olahan Data 2023

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah responden umur 22-30 Tahun yaitu 8 orang atau sekitar 24%, sedangkan jumlah responden umur 31-45 Tahun sebanyak 12 orang atau 35%. Dan jumlah responden umur 46-58 Tahun sebanyak 14 orang atau 41%. Hal ini menunjukkan bahwa antara responden memiliki umur yang berbeda-beda.

Seluruh variabel bebas dalam penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan variabel Kinerja Pelayanan Masyarakat. Bobot-Bobot butir instrument berdasarkan variabel terlebih dahulu di deskripsikan dengan melakukan perhitungan frekwensi dan skor berdasarkan bobot option (pilihan) jawaban. Perhitungan frekwensi dilakukan dengan cara menghitung jumlah bobot yang dipilih.

Sedangkan perhitungan skor dilakukan melalui perkalian antara bobot option dengan frekwensi, berikut Proses perhitungannya.

Bobot Terendah X Item X Jumlah Responden : $1 \times 1 \times 34 = 34$

Bobot Tertinggi X Item X Jumlah Responden : $5 \times 1 \times 34 = 170$

Hasil perhitungan tersebut diintervalkan dalam bentuk rentang skala penelitian sebagaimana pada tabel di bawah ini.

Rentang Skalanya yaitu : $\text{_____} = 27,2 = 27$

Tabel 4.4 Tabel skala penelitian jawaban responden

No	Rentang	Kategori
1.	34-61	Sangat Rendah
2.	62-89	Rendah
3.	90-117	Sedang
4.	118-145	Tinggi
5.	146-170	Sangat tinggi

Sumber : Hasil Olahan Data 2023

Berikut ini akan disajikan gambaran hasil tabulasi data atau variabel yang menjadi objek penelitian.

4.2.1. Gambaran Umum Variabel Kualitas Fisik (X1)

Hasil Tabulasi data Variabel Kualitas Fisik (X1), yang diisi oleh 34 responden (sampel) dapat divisualisasikan melalui tabel berikut:

Tabel 4.5.Tanggapan Responden Tentang Kualitas Fisik (X1)

Skor	Item								
	X ₁ 1			X ₁ 2			X ₁ 3		
	F	Skor	%	F	Skor	%	F	Skor	%
5	13	65	38,2 %	18	90	52,9 %	15	75	44,1 %
4	9	36	26,5 %	12	48	35,3 %	8	32	23,5 %
3	12	36	35,3 %	4	12	11,8 %	11	33	32,4 %
2	0	0	0,0%	0	0	0,0%	0	0	0,0%
1	0	0	0,0%	0	0	0,0%	0	0	0,0%
Σ	34	137	100%	34	150	100%	34	140	100%
Kategori	Tinggi			Sangat Tinggi			Tinggi		

Sumber : Data Olahan lampiran Frekwensi 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa Variabel Kualitas Fisik (X1) responden yang menjawab item pernyataan X1.1 memperoleh skor 137 dengan kategori tinggi, responden yang menjawab item pernyataan X1.2 memperoleh skor 150 dengan kategori sangat tinggi, dan responden yang menjawab item pernyataan X1.3 memperoleh skor 140 dengan kategori tinggi.

4.2.2. Gambaran Umum Variabel Kualitas Non fisik (X2)

Hasil Tabulasi data Variabel Kualitas Non fisik (X2), yang diisi oleh 34 responden (sampel) dapat divisualisasikan melalui tabel berikut:

Tabel 4.6.Tanggapan Responden Tentang Kualitas Non fisik (X2)

Skor	Item								
	X ₂ 1			X ₂ 2			X ₂ 3		
	F	Skor	%	F	Skor	%	F	Skor	%
5	0	0	0,0%	0	0	0,0%	0	0	0,0%
4	4	16	11,8 %	4	16	11,8 %	2	8	5,9%
3	14	42	41,2 %	9	27	26,5 %	14	42	41,2 %
2	16	32	47,1 %	21	42	61,8 %	18	36	52,9 %
1	0	0	0,0%	0	0	0,0%	0	0	0,0%
Σ	34	90	100%	34	85	100%	34	86	100%
Kategori	Sedang			Rendah			Rendah		

Skor	Item					
	X ₂ 4			X ₂ 5		
	F	Skor	%	F	Skor	%
5	0	0	0,0%	0	0	0,0%
4	1	4	2,9%	6	24	17,6 %
3	11	33	32,4 %	11	33	32,4 %
2	22	44	64,7 %	17	34	50,0 %
1	0	0	0,0%	0	0	0,0%
Σ	34	81	100%	34	91	100%
Kategori	Rendah			Sedang		

Sumber : Data Olahan lampiran Frekwensi 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa Variabel Kualitas Non fisik (X₂), responden yang menjawab item pernyataan X_{2.1} memperoleh skor 90 dengan kategori sedang, responden yang menjawab item pernyataan X_{2.2} memperoleh skor 85 dengan kategori rendah, responden yang menjawab item pernyataan X_{2.3} memperoleh skor 86 dengan kategori rendah, responden yang menjawab item pernyataan X_{2.4} memperoleh skor 81 dengan kategori rendah, dan responden yang menjawab item pernyataan X_{2.5} memperoleh skor 91 dengan kategori sedang.

4.2.3 Gambaran Umum Variabel Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y)

Hasil Tabulasi data variabel Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y) yang disi oleh 34 responden (sampel) dapat divisualisasikan meliputi tabel berikut:

Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y)

Skor	Item								
	Y.1			Y.2			Y.3		
	F	Skor	%	F	Skor	%	F	Skor	%
5	16	80	47,1 %	15	75	44,1 %	14	70	41,2 %
4	12	48	35,3 %	10	40	29,4 %	13	52	38,2 %
3	6	18	17,6 %	9	27	26,5 %	7	21	20,6 %
2	0	0	0,0%	0	0	0,0%	0	0	0,0%
1	0	0	0,0%	0	0	0,0%	0	0	0,0%
Σ	34	146	100%	34	142	100%	34	143	100%
Kategori	Sangat Tinggi			Tinggi			Tinggi		

Skor	Item					
	Y.4			Y.5		
	F	Skor	%	F	Skor	%
5	11	55	32,4 %	14	70	41,2 %
4	17	68	50,0 %	9	36	26,5 %
3	6	18	17,6 %	11	33	32,4 %
2	0	0	0,0%	0	0	0,0%
1	0	0	0,0%	0	0	0,0%
Σ	34	141	100%	34	139	100%
Kategori	Tinggi			Tinggi		

Sumber : Data Olahan lampiran Frekwensi 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y) responden yang menjawab item pernyataan Y.1 memperoleh skor 146 dengan kategori sangat tinggi, responden yang menjawab item pernyataan Y.2 memperoleh skor 142 dengan kategori tinggi, responden yang menjawab item pernyataan Y.3 memperoleh skor 143 dengan kategori tinggi, responden yang menjawab item pernyataan Y.4 memperoleh skor 141 dengan kategori tinggi, dan responden yang menjawab item pernyataan Y.5 memperoleh skor 139 dengan kategori tinggi.

4.3 Hasil Penelitian

4.3.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam analisis ini untuk mengetahui tingkat validitas dapat dilihat pada hasil olahan data. Pengujian instrument penelitian ini baik dari segi validitasnya maupun reliabilitasnya terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat responden. Instrument penelitian yang dinyatakan valid jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan untuk reliabel jika nilai $Cronbach's\ Alpha > 0,6$.

1. Uji validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Fisik (X1)

Berdasarkan hasil analisis data pada lampiran 2023 diperoleh hasil penelitian sebagaimana pada tabel berikut :

Tabel 4.8 Hasil Uji validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Fisik (X1)

Variabel	Indikator	Uji Validitas				Uji Reliabilitas	
		r_{hitung}	t_{hitung}	t_{tabel}	Ket	Alpha	Ket
Kualitas Fisik	X1.1	0,951	56,27	2,037	Valid	0,860	$> 0,60 =$ reliabel
	X1.2	0,758	10,08	2,037	Valid		
	X1.3	0,930	38,94	2,037	Valid		

Sumber : Data Olahan lampiran 2023

Tabel diatas menjelaskan bahwa semua item pernyataan untuk Variabel Kualitas Fisik (X1) menunjukkan hasil yang valid, Keputusan ini diambil karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, Sedangkan koefisien alphanya sebesar 0,860 dengan demikian berarti semua item pernyataan untuk Variabel Kualitas Fisik (X1) reliabel karena *Cronbach's Alpha* > 0,60.

2. Uji validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Non fisik (X2)

Berdasarkan hasil analisis data pada lampiran 2023 diperoleh hasil penelitian sebagaimana pada tabel berikut :

Tabel 4.9 Hasil Uji validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Non fisik (X2)

Variabel	Indikator	Uji Validitas				Uji Reliabilitas	
		r_{hitung}	t_{hitung}	t_{tabel}	Ket	Alpha	Ket
Kualitas Non fisik	X2.1	0,856	18,12	2,037	Valid	0,851	$> 0,60 =$ reliabel
	X2.2	0,815	13,73	2,037	Valid		
	X2.3	0,738	9,17	2,037	Valid		
	X2.4	0,713	8,20	2,037	Valid		
	X2.5	0,834	15,50	2,037	Valid		

Sumber : Data Olahan lampiran 2023

Tabel diatas menjelaskan bahwa semua item pernyataan untuk Variabel Kualitas Non fisik (X2) menunjukkan hasil yang valid, Keputusan ini diambil karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, Sedangkan koefisien alphanya sebesar 0,851 dengan demikian berarti semua item pernyataan untuk Variabel Kualitas Non fisik (X2) reliabel karena $Cronbach's Alpha > 0,60$.

3. Uji validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil analisis data pada lampiran 2023 diperoleh hasil penelitian sebagaimana pada tabel berikut :

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kinerja Pelayanan Masyarakat(Y)

Variabel	Indikator	Uji Validitas				Uji Reliabilitas	
		r_{hitung}	t_{hitung}	t_{tabel}	Ket	Alpha	Ket
Kinerja Pelayanan Masyarakat	Item1	0,757	10,03	2,037	Valid	0,860	$> 0,60 = \text{reliable}$
	Item2	0,847	17,48	2,037	Valid		
	Item3	0,806	13,41	2,037	Valid		
	Item4	0,827	15,26	2,037	Valid		
	Item5	0,779	11,55	2,037	Valid		

Sumber : Data Olahan lampiran 2023

Tabel diatas menjelaskan bahwa semua item pernyataan untuk variabel Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y) menunjukkan hasil yang valid, Keputusan ini diambil karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, Sedangkan koefisien alphanya sebesar 0,860 dengan demikian berarti semua item pernyataan untuk variabel Kinerja Pelayanan Masyarakat reliabel karena $Cronbach's Alpha > 0,60$.

4.4 Analisis Data Statistik

Hasil analisis statistik yang menggunakan analisis jalur tersebut akan diketahui apakah varibel-varibel bebas (Independen) baik secara *simultan* maupun secara *parsial* memberikan pengaruh yang nyata (signifikan) terhadap variabel

terikat (dependen). Berdasarkan hasil pengolahan data atas 34 orang responden dengan menggunakan analisis jalur, maka diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 0,576X_1 + 0,426X_2 + 0,273\epsilon$$

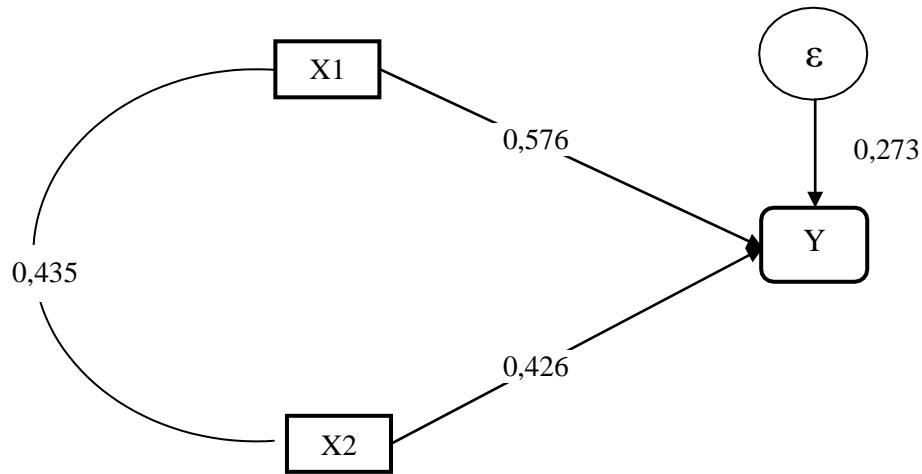
Dari persamaan diatas, menunjukkan bahwa koefisien variabel independen yakni Kualitas Fisik (X_1) yang diukur memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y). Besarnya pengaruh Kualitas Fisik secara langsung terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat sebesar 0,576 atau 57,6%

X_2 = Kualitas Non fisik, menandakan bahwa Kualitas Non fisik (X_2), yang diukur memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y). Besarnya pengaruh Kualitas Non fisik yang secara langsung terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat sebesar 0,426 atau 42,6%.

Sedangkan $\epsilon = 0,273$ menunjukkan bahwa terdapat variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini sebesar 27,3%.

Memperhatikan hasil perhitungan analisis jalur yang terdapat pada lampiran, maka hasil analisis tersebut dapat di interpretasikan bahwa Nilai Koefisien Determinasi (R Square) sebesar 0,727 ini berarti sekitar 72,7% pengaruh yang ada terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat oleh variabel Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia Serta masih ada sekitar 27,3% ditentukan oleh variabel lain dan masih memerlukan penelitian lebih lanjut.

Berdasarkan hasil olahan data yang menggunakan analisis jalur hubungan antar variabel dapat dilihat pada gambar di bawah ini, model struktural jalur sebagai berikut:



Gambar 4.2: Hasil Estimasi Struktur Analisis Jalur

Sebagai hasil analisis dari variabel independen tersebut diperoleh informasi bahwa yang berpengaruh adalah Variabel Kualitas Fisik (X1) dengan nilai yang dominan sebesar 0,576 terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat, dan Variabel Kualitas Non fisik (X2) berpengaruh dengan besar 0,426 terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y).

Hasil penelitian diatas dapat di ringkas seperti pada tabel 4.8 sebagai berikut :

Tabel 4.11 Koefisien jalur, pengaruh langsung, pengaruh total dan pengaruh (X1) dan (X2) secara simultan dan parsial terhadap variabel (Y)

Variabel	Koefisien Jalur	Pengaruh			Kontribusi Bersama (R^2)
		Langsung	Tidak Langsung	Total	
X1	X ₁ Terhadap Y	0,576	-	57,6 %	
X2	X ₂ Terhadap Y	0,426	-	42,6%	
€	Pengaruh Variabel luar Terhadap Y			27,3%	0,727 Atau 72,7%
X1, X2 Terhadap Y				72,7%	
Total				100%	

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian lampiran 3

4.5 Pengujian Hipotesis

4.5.1. Kualitas Fisik (X1) dan Kualitas Non fisik (X2), secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y) pada Kantor Camat Bulango Timur

Hasil uji F_{hitung} menunjukkan hasil sebesar 41,326 sedangkan F_{tabel} sebesar 3,28 dan $probability\ sig\ 0,000 < probability\ \alpha = 0,05$. Ini berarti bahwa pada tingkat kepercayaan 95%, secara statistik variabel Kualitas Fisik (X1) dan Kualitas Non fisik (X2) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y) pada Kantor Camat Bulango Timur.

Hal ini berarti hipotesis yang menyatakan Kualitas Fisik (X1) dan Kualitas Non fisik (X2) **Diterima**.

452 Pengaruh Kualitas Fisik (X1) Secara Parsial Berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y)

Uji t dapat dilihat pada tingkat kepercayaan sebesar 95% secara statistik menunjukkan variabel Kualitas Fisik (X1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y) dengan nilai $probability\ sig\ 0,000 < probability\ \alpha = 0,05$. Jadi hipotesis yang menyatakan bahwa Kualitas Fisik (X1) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y) pada Kantor Camat Bulango Timur **Diterima**.

453 Pengaruh Kualitas Non fisik (X2) Secara Parsial Berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y)

Uji t dapat dilihat pada tingkat kepercayaan sebesar 95% secara statistik menunjukkan Kualitas Non fisik (X2) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y) dengan nilai $probability\ sig\ 0,000 < probability\ \alpha = 0,05$. Jadi hipotesis yang menyatakan bahwa Kualitas

Non fisik (X2) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y) pada Kantor Camat Bulango Timur **Diterima.**

4.6 Korelasi Antar Variabel X

Korelasi X1 dan X2

Korelasi Kualitas Fisik (X1) dengan Kualitas Non fisik (X2) sebesar 0,435 hal ini menunjukan bahwa adanya hubungan yang cukup kuat.

4.7 Pembahasan

4.7.1 Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia (X) yang terdiri dari Kualitas Fisik (X1), Kualitas Non fisik (X2), secara *simultan* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y)

Temuan penelitian yang dapat dikemukakan adalah adanya pengaruh langsung yang postif dan signifikan secara simultan antara variabel Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia (X) meliputi Kualitas Fisik (X1), Kualitas Non fisik (X2), terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y) sebesar 0,727 atau 72,7%.

Dapat dijelaskan bahwa besarnya koefisien determinasi ($R^2 Y \cdot x_1 x_2$) atau keterangan hubungan sebesar 72,7%; artinya tingkat efisiensi secara simultan dipengaruhi oleh Kinerja Pelayanan Masyarakat. Mengacu pada nilai kofisien determinasi total ($R^2 Y \cdot x_1 x_2$) atau keeratan hubungan sebesar 72,7%, maka dapat disimpulkan bahwa variabel X mempunyai tingkat pengaruh „ Sangat Tinggi” terhadap variabel Y. sedangkan 27,3% dipengaruhi oleh fariabel luar.

Dari fenomena yang ada pada Kantor Camat Bulango Timur, sesuai dengan hasil penelitian sehingga dapat dikatakan bahwa Kinerja Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Camat Bulango Timur dipengaruhi oleh Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia, dilihat Kualitas Fisik dimana Pegawai selalu

memiliki aspek keterampilan yang baik dalam bekerja, Dalam bekerja pegawai selalu memiliki kekuatan/tenaga yang produktif, serta dalam bekerja pegawai selalu memiliki kesehatan fisik yang baik, dilihat dari Kualitas Non fisik dimana Pegawai Kantor Camat Bulango Timur jarang memiliki latar pendidikan yang beragam, Pegawai Kantor Camat Bulango Timur kadang memiliki pengalaman kerja yang baik, Pegawai Kantor Camat Bulango Timur kadang memiliki kematangan dalam bekerja, Pegawai selalu bersikap baik dalam bekerja, Pegawai sering memiliki nilai - nilai dalam bekerja.

Hal ini menunjukan bahwa dengan penerapan Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia yang baik, sesuai dengan kebijakan yang ada pada kantor Camat tersebut maka semakin baik pula Kinerja Pelayanan Masyarakat para pegawai.

Dan penelitian ini sejalan dengan ketiga penelitian terdahulu Supriatin (2021) dan Sari (2021), dengan judul Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Pasirsari Cikarang Selatan, dan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Makassar 01 Selatan.

Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia (X) yang terdiri dari Kualitas Fisik (X1), Kualitas Non fisik (X2), Secara Simultan mempunyai pengaruh terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat pada Kantor Camat Bulango Timur Kabupaten Gorontalo Utara.

4.7.2. Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia (X) yang terdiri dari Kualitas Fisik (X1), Kualitas Non fisik (X2), secara *Parsial* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y)

1. Kualitas Fisik (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y)

Berdasarkan dari hasil penelitian terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat responden menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan antara Variabel Kualitas Fisik (X1) terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y) sebesar 0,576 atau 57,6%. Hal ini menunjukkan bahwa dengan Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia (X) yang menunjang melalui Kualitas Fisik (X1) yang diterapkan oleh Kantor Camat maka dapat menghasilkan Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y) yang baik pada Kantor Camat Bulango Timur menjadi faktor utama dalam penelitian ini.

Pengaruh signifikan ini menunjukkan bahwa Pada Kantor Camat Bulango Timur Variabel Kualitas Fisik dimana keterampilan kerja merupakan suatu keharusan pegawai dalam menjalankan suatu tugas dan tanggung jawab yang diberikan adanya beberapa pegawai yang memiliki keterampilan dalam bekerja khususnya dalam bidang sektretariat yang menjalankan tugasnya dengan baik, dilihat dari aspek kekuatan tenaga terdapat beberapa pegawai yang memiliki usia prima sekitar 31-45 tahun tentunya dapat bekerja secara maksimal, dan dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tugas tugas yang diberikan, dilihat dari segi kesehatan yang ada sudah cukup baik rata rata pegawai memiliki kesehatan fisik yang baik,

Penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Rahardjo dalam Rani (2015:16) menurutnya Kualitas SDM dapat diukur dengan menggunakan teori sebagai berikut: Kualitas Fisik Kualitas fisik ditentukan oleh aspek keterampilan, kekuatan tenaga, ataupun kesehatan. Teori ini kami gunakan sebagai indikator karena merupakan aspek yang sangat kuat melihat kondisi dan situasi organisasi, juga dapat dipercaya melalui penelitian-penelitian yang telah ada.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu Supriatin (2021) Judul “Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Pasirsari Cikarang Selatan”. Hasil Penelitiannya adalah Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia yang diberikan terhadap pegawai berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Hal ini berarti mengindikasikan bahwa adanya Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia yang tepat dan berkesinambungan maka akan meningkatkan Kinerja Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Desa Pasirsari Cikarang Selatan.

2. Kualitas Non fisik (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y)

Berdasarkan dari hasil penelitian terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat responden menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan antara Variabel Kualitas Non fisik (X2) terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y) sebesar 0,426 atau 42,6%. Hal ini menunjukkan bahwa dengan Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia (X) melalui Kualitas Non fisik (X2) pada Kantor Camat maka akan semakin baik pula Kinerja Pelayanan

Masyarakat (Y) pada Kantor Camat Bulango Timur menjadi faktor terendah dalam penelitian ini.

Pengaruh signifikan ini menunjukkan bahwa Pada Kantor Camat Bulango Timur Variabel Kualitas Non fisik dimana Dalam Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia dari segi pendidikan masih ada beberapa pegawai yang memiliki pendidikan SMA atau sederajat yang nantinya menunjang pekerjaan pegawai dalam hal kecepatan dan ketepatan kerja, masih adanya beberapa pegawai kurang memiliki pengalaman dalam bekerja sehingga membuat pekerjaan pegawai sedikit lambat, adanya beberapa pagwai yang kurang memiliki kematangan serta sikap yang acuh tak acuh terhadap masyarakat sehingga tidak mencerminkan nilai nilai yang baik yang dimilikinya.

Penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Rahardjo dalam Rani (2015:16) menurutnya Kualitas SDM dapat diukur dengan menggunakan teori sebagai berikut : Kualitas non fisik dapat berupa pendidikan, pengalaman atau kematangannya, sikap serta nilai-nilai yang dimilikinya. Teori ini kami gunakan sebagai indikator karena merupakan aspek yang sangat kuat melihat kondisi dan situasi organisasi, juga dapat dipercaya melalui penelitian-penelitian yang telah ada

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu Sari (2021), dengan judul Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Makassar 01 Selatan. Hal ini berarti mengindikasikan bahwa adanya Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia

yang tepat dan berkesinambungan serta Kualitas Non fisik yang efektif maka akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Makassar 01 Selatan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan analisis pembahasan yang dilakukan, maka dapat dikemukakan kesimpulan sebagai berikut:

1. Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia (X) yakni : Kualitas Fisik (X_1), berdasarkan Kualitas Non fisik (X_2), secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Camat Bulango Timur.
2. Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia (X) yakni : Kualitas Fisik (X_1), secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Camat Bulango Timur.
3. Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia (X) yakni : Kualitas Non fisik (X_2), secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Camat Bulango Timur.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian, maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut:

1. Disarankan kepada Camat Kantor Camat Bulango Timur untuk lebih memperhatikan dan perlu meningkatkan lagi Variabel Kualitas Non Fisik (X_2), disarankan kepada Camat agar dapat memperhatikan kecakapan serta kemampuan pegawai diberbagai bidang sehingga arahan serta tugas yang diberikan dapat diselesaikan, disarankan pula kepada Camat agar kiranya

lebih melalukan pelatihan pelatihan kerja khusus pegawai dalam tingkatan SMA yang kurang memiliki keterampilan kerja sehingga pegawai tersebut dapat memaksimalkan dan dapat menunjang pekerjaan yang diberikan, disarankan pula kepada Camat kiranya selalu memotivasi pegawai dalam hal pengembangan, pengalaman kerja, kematangan, serta sikap sehingga dapat memaksimalkan kinerja dan pelayanan terhadap masyarakat, dengan adanya semua itu dapat menjadikan pegawai lebih meningkatkan kinerja serta pelayanan terhadap masyarakat dan memiliki nilai nilai kerja yang baik.

2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan meneliti variabel-variabel lain yang turut mempengaruhi Kinerja Pelayanan Masyarakat. Misalnya faktor Faktor kesadaran, Faktor aturan, Faktor organisasi, Faktor pendapatan, Faktor kemampuan-keterampilan, Faktor sarana. Moenir (2014:82).

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, Pandi 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia Teori Konsep Dan Indikator. Pekanbaru :Zanafa Publishing
- Andrew McGee. (2012). How the Perception of Control Influences Unemployed Job Search. Simon Fraser University and IZA. [Online] Tersedia di : www.sfu.ca/~amcgee/LocusSearchJAN11.pdf. (11 Nopember 2011).
- Andri Kurniawan. (2014). Pengaruh knowledge sharing terhadap job satisfaction di PT. Nagaswara Sakti Andri Kurniawan.
- Anoraga, Panji. 2014. Psikologi Kerja. Jakarta : Rineka Cipta.
- Bandura, A. (2012). Article of guide for Constructing Self Efficacy Scales. by Information Age Publishing.
- Baron, Robert, A., & Byrne. D. (2012). Psikologi Sosial jilid 2. Jakarta: Erlangga
- Dwi Mawanti.2011. Studi Efikasi Diri Mahasiswa yang bekerja Saat penyusunan Skripsi. Semarang:fakultas Tarbiyah
- Edy, Sutrisno. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana
- Erdogan Mischel, W. (2011). Self-Control Theory. In P. A. M. Van Lange, A. W. Kruglanski & E. T. Higgins (Eds.), Handbook of Theories of Social Psychology (pp. 1- 22). London: Sage Publication.
- Herzberg, Frederick. 2012. Herzberg's Motivation-Hygiene Theory and Job Satisfaction in The Malaysian Retail Sector: The Mediating Effect Of Love Money. Sunway University Malaysia: Teck Hang Tan and Amna Waheed
- Hambawany, E. 2014. Hubungan Antara Self Efficacy dan Persepsi Anak Terhadap Perhatian Orang Tua dengan Prestasi Belajar pada Penyandang Tuna Daksa. Skripsi (tidak diterbitkan). Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. PT. Bumi Aksara Jakarta.
- _____.2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. PT. Bumi Aksara Jakarta.
- Huang, J.L & Ford, K. J. 2011. Driving Locus Of Control And Driving Behaviors : Including Change Trough Driver Training. Transportation Research Part F
- Judge Timothy A, Robbins Stepen P. 2013. Perilaku Organisasi. Salemba Empat : Jakarta
- Karimi,Rohangiz. 2011.Reduce Job Stress in Organizations : Role of Locus of control, Internastional Journal of Bussiness and Social Science, Vol. 2 No. 18.

- Kuzgun. 2012. The Effects of Locus of Control on Learning Performance: A Case of an Academic Organization. Vol 1. No. 2
- Lauser P. 2011. The Personality test London.Pan Book.
- Lestari, S.R.(2012). Pengaruh Pendidikan Kewirausahaan Terhadap Minat Berwirausaha Mahasiswa di STIE MDP, STMIK MDP, dan STIE MUSI. Ilmiah STIE MDP, 1, 113.
- Lee-Kelley, L. 2012. Locus of control and attitudes to working in virtual teams. International Journal of Project Management, 24(3), 234-243. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijproman.2006.01.003>
- Ma“mun, Muflih. (2015) Pengaruh Kepemimpinan Instruksional Dan Supervisi Pembelajaran Terhadap Efikasi Mengajar Guru Sma Negeri Di Komda Majenan Dan Sidareja kabupaten Cilacap. Universitas Pendidikan Indonesia Tahun Akademik 2014/2015. Skripsi.
- McGregor, Douglas. (2012). The Personal Management. New York: McGraw Hill.
- Munir, S & Sajid, M. 2010. Examining locus of control (LOC) as a Determinant of Organizational Commitment among University Professors in Pakistan. Journal of Bisiness Studies Quarterly; 1 (3), 78-93
- Myers, D. G. (2012). Psikologi Sosial. Edisi 10. Jilid 2. Jakarta: Salemba Humanika
- Nawawi, 2013, Manajemen Sumber Daya Manusia: Untuk Bisnis Yang Kompetitif, Gajahmada University Press, Yogyakarta
- Nevid, Jeffrey. 2011. Psikologi Abnormal Edisi Kelima Jilid 1. Erlangga: Jakarta.
- Pinder. 2013. Work Motivation.: *Theory, Issues And Applications Lliois :Scoff, Foresmen And Company.*
- Riduwan 2011, *Metode Dan Teknik Penyusunan Tesis*. Bandung : Alfabeta
- Robbins, P Stephen dan Timothy A. Judge. 2012. Perilaku Organisasi. Selemba Empat. Jakarta.
- Rotter J.B. 1996. Genaralized Expectancies for Internal Versus External Control of Reinforcement. Pshycologycal Monographs,80 Whole No. 69
- Sondang P. Siagian. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Bumi Aksara.
- _____. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Suwarsi, Sri., Budianti, Nadia. 2011. “Influence Of Locus Of Control And Job Involvement To Organizational Cultural Applied By Employees On Bank X”. World academy of science, engineering and technology 3, 12-24.

- Sugiyono.2011. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Winardi. 2011. Manajemen Perilaku Organisasi. Jakarta : Prenada Media.
- Wening Patmi Rahayu. 2013. The Effect of Entrepreneurial Self-Efficacy and Locus of Control on Entrepreneurship Interest through Entrepreneurship Literacy. IOSR Journal of Business and Management. Volume 18, Issue 2. Ver 1 Feb. 2
- Vroom, Victor H. (2012). Management and Motivation. New York: Penguin Books.
- Yuniarsih, Tjutju.2012. Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Aplikasi dan Isu Penelitian. Bandung: Alfabeta.

CURRICULUM VITAE

A. IDENTITAS

1. Nama : Riski Suma
2. Jenis Kelamin : Laki – Laki
3. NIM : E2118010
4. Tempat, Tanggal Lahir : Gorontalo, 16 November 2000
5. Agama : Islam
6. Fakultas : Ekonomi
7. Jurusan : Manajemen
8. Konsentrasi : Sumber Daya Manusia
9. Angkatan : 2018
10. Email : riskysuma30@gmail.com



B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. TK Kartika lulus pada tahun 2006
2. SDN 2 Bulango Timur lulus pada tahun 2012
3. SMP Negeri 1 Tapa lulus pada tahun 2015
4. SMA Negeri 1 Tapa lulus pada tahun 2018
5. Perguruan Tinggi Universitas Ichsan Gorontalo

KUESIONER

ANGKET UNTUK PEGAWAI KANTOR CAMAT BULANGO TIMUR DALAM RANGKA MENGIKUR PENGARUH MANAJEMEN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA PELAYANAN MASYARAKAT

Asalamu alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Saudara Responden

Di Tempat

Dengan Hormat,

Saya Riski Suma Mahasiswa Program Sarjana, Jurusan Manajemen Universitas Ichsan Gorontalo saat ini telah mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Camat Bulango Timur” Dalam rangka menyusun berupa proposal. Dengan ini mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi daftar pernyataan yang telah saya sediakan dibawah ini. Mohon diisi dengan sebenar-benarnya dan sejujur-jujurnya tanpa dipengaruhi oleh siapapun. Jawaban ini bersifat rahasia, apapun jawaban Bapak /Ibu/ Saudara tidak ada yang salah dan tidak akan berpengaruh terhadap penilaian kerja Bapak /Ibu/Saudara, karena hanya untuk kepentingan penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan.

Mohon jangan sampai ada yang terlewatkan, karena hal itu merupakan hal yang sangat penting bagi tujuan penelitian. Atas kesediaan dan perhatian serta kerja sama yang baik, peneliti mengucapkan banyak terima kasih.

Hormat Saya,
Peneliti

Riski Suma

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Usia th
2. Jenis Kelamin : Pria Wanita
3. Jabatan :
4. Masa Kerja :

II. PERNYATAAN PENELITIAN

Beri jawaban atas pertanyaan berikut ini sesuai dengan pendapat anda, dengan cara memberi tanda (✓) pada kolom yang tersedia.

Keterangan:

- A. Selalu
- B. Sering
- C. Kada-Kadang
- D. Jarang
- E. Tidak Pernah

A. Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia (X)**1. Kualitas Fisik (X1)**

No	Pernyataan
1	Pegawai memiliki aspek keterampilan yang baik dalam bekerja
	a. Selalu memiliki aspek keterampilan yang baik dalam bekerja b. Sering memiliki aspek keterampilan yang baik dalam bekerja c. Kadang-kadang memiliki aspek keterampilan yang baik dalam bekerja d. Jarang memiliki aspek keterampilan yang baik dalam bekerja e. Tidak pernah memiliki aspek keterampilan yang baik dalam bekerja
2	Dalam bekerja pegawai memiliki kekuatan/tenaga yang produktif
	a. Selalu memiliki kekuatan/tenaga yang produktif b. Sering memiliki kekuatan/tenaga yang produktif c. Kadang-kadang memiliki kekuatan/tenaga yang produktif d. Jarang memiliki kekuatan/tenaga yang produktif e. Tidak pernah melakukan pekerjaan dengan optimis
3	Dalam bekerja pegawai memiliki kesehatan fisik yang baik
	a. Selalu memiliki kesehatan fisik yang baik b. Sering memiliki kesehatan fisik yang baik c. Kadang-kadang memiliki kesehatan fisik yang baik d. Jarang memiliki kesehatan fisik yang baik e. Tidak pernah memiliki kesehatan fisik yang baik

2. Kualitas Non Fisik (X2)

No	Pernyataan
1	Pegawai Kantor Camat Bulango Timur memiliki latar pendidikan yang beragam
	a. Selalu memiliki latar pendidikan yang beragam b. Sering memiliki latar pendidikan yang beragam c. Kadang-kadang memiliki latar pendidikan yang beragam d. Jarang memiliki latar pendidikan yang beragam e. Tidak pernah memiliki latar pendidikan yang beragam
2	Pegawai Kantor Camat Bulango Timur memiliki pengalaman kerja yang baik
	a. Selalu memiliki pengalaman kerja yang baik b. Sering memiliki pengalaman kerja yang baik c. Kadang-kadang memiliki pengalaman kerja yang baik d. Jarang memiliki pengalaman kerja yang baik e. Tidak pernah memiliki pengalaman kerja yang baik

3	Pegawai Kantor Camat Bulango Timur memiliki kematangan dalam bekerja
	<ul style="list-style-type: none"> a. Selalu memiliki kematangan dalam bekerja b. Sering memiliki kematangan dalam bekerja c. Kadang-kadang memiliki kematangan dalam bekerja d. Jarang memiliki kematangan dalam bekerja e. Tidak pernah memiliki kematangan dalam bekerja
4	Pegawai bersikap baik dalam bekerja
	<ul style="list-style-type: none"> a. Selalu bersikap baik dalam bekerja b. Sering bersikap baik dalam bekerja c. Kadang-kadang bersikap baik dalam bekerja d. Jarang bersikap baik dalam bekerja e. Tidak pernah bersikap baik dalam bekerja
5	Pegawai memiliki nilai - nilai dalam bekerja
	<ul style="list-style-type: none"> a. Selalu memiliki nilai - nilai dalam bekerja b. Sering memiliki nilai - nilai dalam bekerja c. Kadang-kadang memiliki nilai - nilai dalam bekerja d. Jarang memiliki nilai - nilai dalam bekerja e. Tidak pernah memiliki nilai - nilai dalam bekerja

B. Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y)

No	Pernyataan
1	Dalam kinerja pelayanan pada masyarakat, rebility pegawai dilakukan dengan cara tepat dan benar
	<ul style="list-style-type: none"> a. Selalu dilakukan dengan cara tepat dan benar b. Sering dilakukan dengan cara tepat dan benar c. Kadang-kadang dilakukan dengan cara tepat dan benar d. Jarang dilakukan dengan cara tepat dan benar e. Tidak pernah dilakukan dengan cara tepat dan benar
2	Dalam melaksanakan kinerja pelayanan pada masyarakat, tangibles pegawai dilakukan dengan penyediaan yang memadai
	<ul style="list-style-type: none"> a. Selalu dilakukan dengan penyediaan yang memadai b. Sering dilakukan dengan penyediaan yang memadai c. Kadang-kadang dilakukan dengan penyediaan yang memadai d. Jarang dilakukan dengan penyediaan yang memadai e. Tidak pernah dilakukan dengan penyediaan yang memadai

3	Dalam melaksanakan kinerja pelayanan pada masyarakat, Responsiveness, pegawai dilakukan dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat
	<ul style="list-style-type: none"> a. Selalu dilakukan dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat b. Sering dilakukan dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat c. Kadang-kadang dilakukan dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat d. Jarang dilakukan dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat e. Tidak pernah dilakukan dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat
4	Dalam melaksanakan kinerja pelayanan pada masyarakat, Assurance, pegawai dilakukan dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Selalu dilakukan dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan b. Sering dilakukan dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan c. Kadang-kadang dilakukan dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan d. Jarang dilakukan dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan e. Tidak pernah dilakukan dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan
5	Dalam melaksanakan kinerja pelayanan pada masyarakat, Empati pegawai dilakukan dengan tingkat kemampuan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen
	<ul style="list-style-type: none"> a. Selalu dilakukan dengan tingkat kemampuan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen b. Sering dilakukan dengan tingkat kemampuan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen c. Kadang-kadang dilakukan dengan tingkat kemampuan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen d. Jarang dilakukan dengan tingkat kemampuan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen e. Tidak pernah dilakukan dengan tingkat kemampuan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen

X1					X2						Y						
3	3	4	10	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	5	21		
5	4	5	14	2	2	2	2	2	10	3	4	3	3	3	3	16	
5	5	5	15	4	4	3	3	3	17	5	5	5	5	5	5	25	
4	5	4	13	4	2	3	2	3	14	5	5	5	5	4	4	24	
4	3	4	11	2	2	2	2	2	10	5	3	3	5	4	4	20	
5	5	5	15	3	2	4	2	4	15	5	5	5	5	5	5	25	
5	5	5	15	2	2	2	2	2	10	4	4	4	4	5	5	21	
5	5	5	15	3	3	3	4	4	17	5	5	5	5	5	5	25	
4	5	4	13	3	2	2	2	3	12	5	5	5	4	3	3	22	
5	5	5	15	3	3	2	2	3	13	4	5	5	4	4	4	22	
5	5	5	15	2	2	2	2	2	10	4	4	4	4	4	4	20	
4	5	4	13	3	3	3	3	3	15	5	5	4	4	4	4	22	
5	5	5	15	3	4	4	3	4	18	5	5	5	5	5	5	25	
5	5	5	15	3	3	3	3	3	15	5	5	5	5	5	5	25	
5	5	5	15	3	3	3	3	3	15	5	5	5	5	5	5	25	
3	4	3	10	2	2	2	2	2	10	5	5	4	4	3	21		
3	4	3	10	2	2	2	2	2	10	3	3	3	4	4	4	17	
5	5	5	15	3	3	3	3	3	15	5	5	5	5	5	5	25	
4	4	4	12	3	4	3	2	2	14	4	4	4	4	4	4	20	
3	4	3	10	2	2	3	2	2	11	4	4	4	3	3	3	18	
3	4	3	10	2	2	2	3	2	11	3	3	3	4	3	3	16	
4	4	3	11	2	2	3	2	2	11	4	4	4	3	3	3	18	
4	4	4	12	2	2	2	2	2	10	3	3	4	4	4	4	18	
3	4	3	10	2	2	3	2	2	11	4	3	3	3	3	3	16	
3	4	3	10	2	2	2	2	2	10	4	3	4	4	3	3	18	
3	3	3	9	2	2	2	2	4	12	3	4	4	4	4	4	19	
4	5	5	14	2	2	2	2	2	10	5	4	5	4	5	5	23	
3	5	3	11	3	2	2	2	3	12	4	3	4	3	3	3	17	
3	5	3	11	3	2	3	2	3	13	3	3	5	4	3	3	18	
4	5	5	14	3	3	2	3	3	14	5	5	5	5	5	5	25	
3	4	3	10	2	2	2	3	2	11	5	4	3	3	3	3	18	
3	3	4	10	3	3	2	2	2	12	4	3	3	4	5	5	19	
5	4	5	14	2	2	2	2	2	10	5	5	4	4	5	5	23	
5	5	5	15	4	3	3	3	4	17	4	5	5	5	5	5	24	

LAMPIRAN 1**Data Ordinal**

No	Kualitas Fisik (X1)			Total
	1	2	3	
1	3	3	4	10
2	5	4	5	14
3	5	5	5	15
4	4	5	4	13
5	4	3	4	11
6	5	5	5	15
7	5	5	5	15
8	5	5	5	15
9	4	5	4	13
10	5	5	5	15
11	5	5	5	15
12	4	5	4	13
13	5	5	5	15
14	5	5	5	15
15	5	5	5	15
16	3	4	3	10
17	3	4	3	10
18	5	5	5	15
19	4	4	4	12
20	3	4	3	10
21	3	4	3	10
22	4	4	3	11
23	4	4	4	12
24	3	4	3	10
25	3	4	3	10
26	3	3	3	9
27	4	5	5	14
28	3	5	3	11
29	3	5	3	11
30	4	5	5	14
31	3	4	3	10
32	3	3	4	10
33	5	4	5	14
34	5	5	5	15

**Succesive
Detail**

Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale
1.000	3.000	12.000	0.353	0.353	0.372	-0.377	1.000
	4.000	9.000	0.265	0.618	0.381	0.299	2.015
	5.000	13.000	0.382	1.000	0.000		3.050
2.000	3.000	4.000	0.118	0.118	0.197	-1.187	1.000
	4.000	12.000	0.353	0.471	0.398	-0.074	2.108
	5.000	18.000	0.529	1.000	0.000		3.428
3.000	3.000	11.000	0.324	0.324	0.359	-0.458	1.000
	4.000	8.000	0.235	0.559	0.395	0.148	1.960
	5.000	15.000	0.441	1.000	0.000		3.005

Succesive Interval			
1	2	3	Total
1.000	1.000	1.960	3.960
3.050	2.108	3.005	8.164
3.050	3.428	3.005	9.483
2.015	3.428	1.960	7.403
2.015	1.000	1.960	4.975
3.050	3.428	3.005	9.483
3.050	3.428	3.005	9.483
3.050	3.428	3.005	9.483
2.015	3.428	1.960	7.403
3.050	3.428	3.005	9.483
3.050	3.428	3.005	9.483
2.015	3.428	1.960	7.403
3.050	3.428	3.005	9.483
3.050	3.428	3.005	9.483
3.050	3.428	3.005	9.483
1.000	2.108	1.000	4.108
1.000	2.108	1.000	4.108
3.050	3.428	3.005	9.483
2.015	2.108	1.960	6.084
1.000	2.108	1.000	4.108
1.000	2.108	1.000	4.108
2.015	2.108	1.000	5.123
2.015	2.108	1.960	6.084
1.000	2.108	1.000	4.108
1.000	2.108	1.000	4.108
1.000	1.000	1.000	3.000
2.015	3.428	3.005	8.448
1.000	3.428	1.000	5.428
1.000	3.428	1.000	5.428
2.015	3.428	3.005	8.448
1.000	2.108	1.000	4.108
1.000	1.000	1.960	3.960
3.050	2.108	3.005	8.164
3.050	3.428	3.005	9.483

Data Ordinal

No	Kualitas Non Fisik (X2)					Total
	1	2	3	4	5	
1	4	4	3	3	4	18
2	2	2	2	2	2	10
3	4	4	3	3	3	17
4	4	2	3	2	3	14
5	2	2	2	2	2	10
6	3	2	4	2	4	15
7	2	2	2	2	2	10
8	3	3	3	4	4	17
9	3	2	2	2	3	12
10	3	3	2	2	3	13
11	2	2	2	2	2	10
12	3	3	3	3	3	15
13	3	4	4	3	4	18
14	3	3	3	3	3	15
15	3	3	3	3	3	15
16	2	2	2	2	2	10
17	2	2	2	2	2	10
18	3	3	3	3	3	15
19	3	4	3	2	2	14
20	2	2	3	2	2	11
21	2	2	2	3	2	11
22	2	2	3	2	2	11
23	2	2	2	2	2	10
24	2	2	3	2	2	11
25	2	2	2	2	2	10
26	2	2	2	2	4	12
27	2	2	2	2	2	10
28	3	2	2	2	3	12
29	3	2	3	2	3	13
30	3	3	2	3	3	14
31	2	2	2	3	2	11
32	3	3	2	2	2	12
33	2	2	2	2	2	10
34	4	3	3	3	4	17

**Succesive
Detail**

Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale
1.000	2.000	16.000	0.471	0.471	0.398	-0.074	1.000
	3.000	14.000	0.412	0.882	0.197	1.187	2.333
	4.000	4.000	0.118	1.000	0.000		3.522
2.000	2.000	21.000	0.618	0.618	0.381	0.299	1.000
	3.000	9.000	0.265	0.882	0.197	1.187	2.313
	4.000	4.000	0.118	1.000	0.000		3.294
3.000	2.000	18.000	0.529	0.529	0.398	0.074	1.000
	3.000	14.000	0.412	0.941	0.117	1.565	2.433
	4.000	2.000	0.059	1.000	0.000		3.745
4.000	2.000	22.000	0.647	0.647	0.372	0.377	1.000
	3.000	11.000	0.324	0.971	0.067	1.890	2.516
	4.000	1.000	0.029	1.000	0.000		3.850
5.000	2.000	17.000	0.500	0.500	0.399	0.000	1.000
	3.000	11.000	0.324	0.824	0.259	0.929	2.230
	4.000	6.000	0.176	1.000	0.000		3.266

**Successive
Interval**

1	2	3	4	5	Total
3.522	3.294	2.433	2.516	3.266	15.031
1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	5.000
3.522	3.294	2.433	2.516	2.230	13.995
3.522	1.000	2.433	1.000	2.230	10.185
1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	5.000
2.333	1.000	3.745	1.000	3.266	11.344
1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	5.000
2.333	2.313	2.433	3.850	3.266	14.195
2.333	1.000	1.000	1.000	2.230	7.563
2.333	2.313	1.000	1.000	2.230	8.876
1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	5.000
2.333	2.313	2.433	2.516	2.230	11.825
2.333	3.294	3.745	2.516	3.266	15.154
2.333	2.313	2.433	2.516	2.230	11.825
2.333	2.313	2.433	2.516	2.230	11.825
1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	5.000
1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	5.000
2.333	2.313	2.433	2.516	2.230	11.825
2.333	3.294	2.433	1.000	1.000	10.060
1.000	1.000	2.433	1.000	1.000	6.433
1.000	1.000	1.000	2.516	1.000	6.516
1.000	1.000	2.433	1.000	1.000	6.433
1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	5.000
1.000	1.000	2.433	1.000	1.000	6.433
1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	5.000
1.000	1.000	1.000	1.000	3.266	7.266
1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	5.000
2.333	1.000	1.000	1.000	2.230	7.563
2.333	1.000	2.433	1.000	2.230	8.995
2.333	2.313	1.000	2.516	2.230	10.392
1.000	1.000	1.000	2.516	1.000	6.516
2.333	2.313	1.000	1.000	1.000	7.646
1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	5.000
3.522	2.313	2.433	2.516	3.266	14.051

Data Ordinal

No	Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y)					Total
	1	2	3	4	5	
1	4	4	4	4	5	21
2	3	4	3	3	3	16
3	5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	4	24
5	5	3	3	5	4	20
6	5	5	5	5	5	25
7	4	4	4	4	5	21
8	5	5	5	5	5	25
9	5	5	5	4	3	22
10	4	5	5	4	4	22
11	4	4	4	4	4	20
12	5	5	4	4	4	22
13	5	5	5	5	5	25
14	5	5	5	5	5	25
15	5	5	5	5	5	25
16	5	5	4	4	3	21
17	3	3	3	4	4	17
18	5	5	5	5	5	25
19	4	4	4	4	4	20
20	4	4	4	3	3	18
21	3	3	3	4	3	16
22	4	4	4	3	3	18
23	3	3	4	4	4	18
24	4	3	3	3	3	16
25	4	3	4	4	3	18
26	3	4	4	4	4	19
27	5	4	5	4	5	23
28	4	3	4	3	3	17
29	3	3	5	4	3	18
30	5	5	5	5	5	25
31	5	4	3	3	3	18
32	4	3	3	4	5	19
33	5	5	4	4	5	23
34	4	5	5	5	5	24

Succesive Detail

Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale
1.000	3.000	6.000	0.176	0.176	0.259	-0.929	1.000
	4.000	12.000	0.353	0.529	0.398	0.074	2.075
	5.000	16.000	0.471	1.000	0.000		3.314
2.000	3.000	9.000	0.265	0.265	0.327	-0.629	1.000
	4.000	10.000	0.294	0.559	0.395	0.148	2.008
	5.000	15.000	0.441	1.000	0.000		3.131
3.000	3.000	7.000	0.206	0.206	0.285	-0.821	1.000
	4.000	13.000	0.382	0.588	0.389	0.223	2.111
	5.000	14.000	0.412	1.000	0.000	8.210	3.329
4.000	3.000	6.000	0.176	0.176	0.259	-0.929	1.000
	4.000	17.000	0.500	0.676	0.359	0.458	2.268
	5.000	11.000	0.324	1.000	0.000		3.579
5.000	3.000	11.000	0.324	0.324	0.359	-0.458	1.000
	4.000	9.000	0.265	0.588	0.389	0.223	1.997
	5.000	14.000	0.412	1.000	0.000		3.055

**Succesive
Interval**

1	2	3	4	5	Total
2.075	2.008	2.111	2.268	3.055	11.518
1.000	2.008	1.000	1.000	1.000	6.008
3.314	3.131	3.329	3.579	3.055	16.408
3.314	3.131	3.329	3.579	1.997	15.350
3.314	1.000	1.000	3.579	1.997	10.890
3.314	3.131	3.329	3.579	3.055	16.408
2.075	2.008	2.111	2.268	3.055	11.518
3.314	3.131	3.329	3.579	3.055	16.408
3.314	3.131	3.329	2.268	1.000	13.042
2.075	3.131	3.329	2.268	1.997	12.801
2.075	2.008	2.111	2.268	1.997	10.460
3.314	3.131	2.111	2.268	1.997	12.822
3.314	3.131	3.329	3.579	3.055	16.408
3.314	3.131	3.329	3.579	3.055	16.408
3.314	3.131	3.329	3.579	3.055	16.408
3.314	3.131	2.111	2.268	1.000	11.824
1.000	1.000	1.000	2.268	1.997	7.266
3.314	3.131	3.329	3.579	3.055	16.408
2.075	2.008	2.111	2.268	1.997	10.460
2.075	2.008	2.111	1.000	1.000	8.194
1.000	1.000	1.000	2.268	1.000	6.268
2.075	2.008	2.111	1.000	1.000	8.194
1.000	1.000	2.111	2.268	1.997	8.377
2.075	1.000	1.000	1.000	1.000	6.075
2.075	1.000	2.111	2.268	1.000	8.455
1.000	2.008	2.111	2.268	1.997	9.385
3.314	2.008	3.329	2.268	3.055	13.974
2.075	1.000	2.111	1.000	1.000	7.186
1.000	1.000	3.329	2.268	1.000	8.597
3.314	3.131	3.329	3.579	3.055	16.408
3.314	2.008	1.000	1.000	1.000	8.322
2.075	1.000	1.000	2.268	3.055	9.399
3.314	3.131	2.111	2.268	3.055	13.880
2.075	3.131	3.329	3.579	3.055	15.170

LAMPIRAN 3:

Correlations

		Correlations			
		X1.1	X1.2	X1.3	X1
	Pearson Correlation	1	,576**	,906**	,951**
X1.1	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	34	34	34	34
	Pearson Correlation	,576**	1	,509**	,758**
X1.2	Sig. (2-tailed)	,000		,002	,000
	N	34	34	34	34
	Pearson Correlation	,906**	,509**	1	,930**
X1.3	Sig. (2-tailed)	,000	,002		,000
	N	34	34	34	34
	Pearson Correlation	,951**	,758**	,930**	1
X1	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	34	34	34	34

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Valid	34	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	34	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,860	3

Correlations

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
	Pearson Correlation	1	,682**	,524**	,444**	,692**	,856**
X2.1	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,008	,000	,000
	N	34	34	34	34	34	34
	Pearson Correlation	,682**	1	,488**	,583**	,475**	,815**
X2.2	Sig. (2-tailed)	,000		,003	,000	,005	,000
	N	34	34	34	34	34	34
	Pearson Correlation	,524**	,488**	1	,368*	,567**	,738**
X2.3	Sig. (2-tailed)	,001	,003		,032	,000	,000
	N	34	34	34	34	34	34
	Pearson Correlation	,444**	,583**	,368*	1	,516**	,713**
X2.4	Sig. (2-tailed)	,008	,000	,032		,002	,000
	N	34	34	34	34	34	34
	Pearson Correlation	,692**	,475**	,567**	,516**	1	,834**
X2.5	Sig. (2-tailed)	,000	,005	,000	,002		,000
	N	34	34	34	34	34	34
	Pearson Correlation	,856**	,815**	,738**	,713**	,834**	1
X2	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	34	34	34	34	34	34

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Valid	34	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	34	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,851	5

Correlations

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y
Y1	Pearson Correlation	1	,681 **	,463 **	,484 **	,420 *	,757 **
	Sig. (2-tailed)		,000	,006	,004	,013	,000
	N	34	34	34	34	34	34
Y2	Pearson Correlation	,681 **	1	,697 **	,524 **	,482 **	,847 **
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001	,004	,000
	N	34	34	34	34	34	34
Y3	Pearson Correlation	,463 **	,697 **	1	,615 **	,472 **	,806 **
	Sig. (2-tailed)	,006	,000		,000	,005	,000
	N	34	34	34	34	34	34
Y4	Pearson Correlation	,484 **	,524 **	,615 **	1	,726 **	,827 **
	Sig. (2-tailed)	,004	,001	,000		,000	,000
	N	34	34	34	34	34	34
Y5	Pearson Correlation	,420 *	,482 **	,472 **	,726 **	1	,779 **
	Sig. (2-tailed)	,013	,004	,005	,000		,000
	N	34	34	34	34	34	34
Y	Pearson Correlation	,757 **	,847 **	,806 **	,827 **	,779 **	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	34	34	34	34	34	34

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases	Valid	34
	Excluded ^a	0
	Total	34

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,860	5

Correlations

Correlations

		X1	X2
X1	Pearson Correlation	1	,435 [*]
	Sig. (2-tailed)		,010
	N	34	34
X2	Pearson Correlation	,435 [*]	1
	Sig. (2-tailed)	,010	
	N	34	34

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X2, X1 ^b		. Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,853 ^a	,727	,710	1,701

a. Predictors: (Constant), X2, X1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	239,068	2	119,534	41,326	,000 ^b
	Residual	89,667	31	2,892		
	Total	328,735	33			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,970	1,889		2,102
	X1	,835	,151	,576	5,529
	X2	,507	,124	,426	4,091

a. Dependent Variable: Y

LAMPIRAN 4

FREKUENSI

Variabel Kualitas Fisik (X1) Frequency Table

X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	12	35,3	35,3
	4	9	26,5	61,8
	5	13	38,2	100,0
Total	34	100,0	100,0	

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	11,8	11,8
	4	12	35,3	35,3
	5	18	52,9	100,0
Total	34	100,0	100,0	

X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	11	32,4	32,4
	4	8	23,5	55,9
	5	15	44,1	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Variabel Kualitas Non Fisik (X2)

Frequency Table

X2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	16	47,1	47,1
	3	14	41,2	88,2
	4	4	11,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0

X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	21	61,8	61,8
	3	9	26,5	88,2
	4	4	11,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0

X2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	18	52,9	52,9
	3	14	41,2	94,1
	4	2	5,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0

X2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	22	64,7	64,7
	3	11	32,4	97,1
	4	1	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0

X2.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	17	50,0	50,0
	3	11	32,4	82,4
	4	6	17,6	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Variabel Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y)

Frequency Table

Y1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	17,6	17,6
	4	12	35,3	52,9
	5	16	47,1	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Y2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	9	26,5	26,5
	4	10	29,4	55,9
	5	15	44,1	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Y3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	20,6	20,6
	4	13	38,2	58,8
	5	14	41,2	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Y4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	17,6	17,6
	4	17	50,0	67,6
	5	11	32,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0

Y5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	11	32,4	32,4
	4	9	26,5	58,8
	5	14	41,2	100,0
	Total	34	100,0	100,0

RUMUS T-HITUNG

Variabel Kualitas Fisik (X1)

Variabel	r	n	r ²	1-r ²	r $\sqrt{n-2}$	t hitung	t tabel
X1	0,951	34	0.904	0.096	5.380	56.27	2,037
	0,758	34	0.575	0.425	4.288	10.08	2,037
	0,930	34	0.865	0.135	5.261	38.94	2,037

Variabel Kualitas Non Fisik (X2)

Variabel	r	n	r ²	1-r ²	r $\sqrt{n-2}$	t hitung	t tabel
X2	0,856	34	0.733	0.267	4.842	18.12	2,037
	0,815	34	0.664	0.336	4.610	13.73	2,037
	0,738	34	0.545	0.455	4.175	9.17	2,037
	0,713	34	0.508	0.492	4.033	8.20	2,037
	0,834	34	0.696	0.304	4.718	15.50	2,037

Variabel Kinerja Pelayanan Masyarakat (Y)

Variabel	r	n	r ²	1-r ²	r $\sqrt{n-2}$	t hitung	t tabel
Y	0,757	34	0.573	0.427	4.282	10.03	2,037
	0,847	34	0.717	0.283	4.939	17.48	2,037
	0,806	34	0.650	0.350	4.700	13.41	2,037
	0,827	34	0.684	0.316	4.822	15.26	2,037
	0,779	34	0.607	0.393	4.542	11.55	2,037



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
LEMBAGA PENELITIAN**

Kampus Unisan Gorontalo Lt.3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 3963/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/III/2022

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Camat Bulango Timur

di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM
NIDN : 0929117202
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Riski Suma
NIM : E2118010
Fakultas : Fakultas Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Lokasi Penelitian : KANTOR KECAMATAN BULANGO TIMUR KABUPATEN BONE BOLANGO
Judul Penelitian : PENGARUH MANAJEMEN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA PELAYANAN MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT BULANGO TIMUR

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.





PEMERINTAH KABUPATEN BONE BOLANGO
KECAMATAN BULANGO TIMUR
Jln. G. Lihubadu Desa Bulotalangi Barat

REKOMENDASI

NOMOR : 800/KBT-BB/ 32/II/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SILVONI R. SALEH, S.STP
NIP : 19861115 200412 2 001
Jabatan : CAMAT BULANGO TIMUR

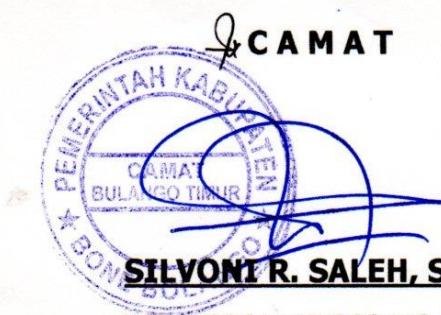
Dengan ini menerangkan kepada :

Nama : Riski Suma
NIM : E2118010
Prodi : Manajemen

Bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di wilayah Kecamatan Bulango Timur Kabupaten Bone Bolango, untuk memenuhi tugas skripsi dengan judul "PENGARUH MANAJEMEN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA PELAYANAN MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT BULANGO TIMUR".

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk digunakan seperlunya.

Dikeluarkan di : Bulango Timur
Pada Tanggal : 13 Februari 2023



NIP. 19861115 200412 2 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO

FAKULTAS EKONOMI

SK. MENDIKNAS NOMOR 84/D/O/2001 STATUS TERAKREDITASI BAN-PT.DIKTI

Jalan : Achmad Nadjamuddin No.17 Telp/Fax.(0435) 829975 Kota Gorontalo. www.fe.unisan.ac.id

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI

No. 049/SRP/FE-UNISAN/III/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Musafir, SE., M.Si
NIDN : 09281169010
Jabatan : Dekan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : Riski Suma
NIM : E2118010
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Camat Bulango Timur

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi **Turnitin** untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil **Similarity** sebesar 22%, berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendekripsi Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ihsan Gorontalo, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujiankan. Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 10 Maret 2023
Tim Verifikasi,

Mengetahui
Dekan,

DR. Musafir, SE., M.Si
NIDN. 0928116901


Muh. Sabir M, SE., M.Si
NIDN. 0913088503

Terlampir :Hasil Pengecekan Turnitin

PAPER NAME

File Turnitin Skripsi Riski Suma 2023 edit 2.docx

AUTHOR

Riski Suma

WORD COUNT

12328 Words

CHARACTER COUNT

77443 Characters

PAGE COUNT

73 Pages

FILE SIZE

359.3KB

SUBMISSION DATE

Mar 10, 2023 8:28 AM GMT+8

REPORT DATE

Mar 10, 2023 8:30 AM GMT+8**● 22% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 22% Internet database
- Crossref database
- 4% Submitted Works database
- 5% Publications database
- Crossref Posted Content database

● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Cited material
- Small Matches (Less than 20 words)