PENGARUH MANAJEMEN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA PELAYANAN MASYARAKAT DI KANTOR CAMAT BAROMBONG KABUPATEN GOWA

SKRIPSI

Oleh

NURWAHYUDDIN WAHID

105720507114

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2020

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

SKRIPSI

PENGARUH MANAJEMEN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA PELAYANAN MASYARAKAT DI KANTOR CAMAT BAROMBONG KABUPATEN GOWA

NURWAHYUDDIN WAHID

10572050711

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar

20/02/2020

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2020

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah dengan segala kerendahan hati, saya persembahkan skripsi ini sebagai bentuk tanggung jawab, bakti, cinta dan ungkapan terima kasih saya kepada kedua orang tua saya dan adik-adik saya tersayang serta terkhusus kepada istri saya tercinta. Terima kasih atas ketulusan, kasih sayang, nasehat, dan doa yang senantiasa dipanjatkan kepada Allah yang mengiringi setiap langkah saya dalam meraih keberhasilan.

MOTTO

"Hidup itu adalah keihklasan, bukan keterpaksaan"

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
Jl. Sultan Alauddin No.259 Gedung Iqra Lt.7 Tel .(0411) 866972 Makassar

بسم الله الرحمن الرحيم

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian	:	Pengaruh Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat Di Kantor Camat Barombong Kabupaten Gowa
Nama Mahasiswa	:	Nurwahyuddin Wahid
No. Stambuk/NIM	:	10572507114
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis
Jurusan	:	Manajemen
Program Studi	:	Strata 1 (S1)
Perguruan Tinggi	:	Universitas Muhammadiyah Makassar.

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa, dan diujikan di depan panitia penguji skripsi strata satu (S1) Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar pada hari sabtu tanggal 01 Februari 2020.

Makassar, 05 Februari 2020

Menyetujui,

Pembimbing I	Pembimbing II
Moh. Aris Pasigai, SE., MM.	Samsul Riza, SE., MM.
NIDN : 0008056301	NIDN : 0907028401

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis	Ketua Program Studi Manajemen
Jamal Rasulong, SE., MM	Muh. Nur Rasyid, SE., MM
NBM : 903078	NBM : 1085576

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
Alamat: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Fax. (0411)860 132 Makassar 90221

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini atas nama **NURWAHYUDDIN WAHID**, NIM: **10572 05071 14**, diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar No. 0002/SK-Y/61201/091004/2020 M, tanggal 07 Jumadil Akhir 1441 H/ 01 Februari 2020 M, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 07 Jumadil Akhir 1441 H / 01 Februari 2020 M

Panitia Ujian :

Pengawas Umum	: Prof. Dr. H. Abdul Rahman Rahim, S.E., M.M. (Rektor Unismuh Makassar)	(.....)
Ketua	: Ismail Rasulong, SE., M.M. (Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)	(.....)
Sekertaris	: Dr. Agus Salim HR., S.E., M.M. (WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)	(.....)
Penguji	: 1. Muhammad Nur Abdi, S.E., M.M.	(.....)
	2. Nurinaya, S.T., M.M.	(.....)
	3. Hj. Naidah, S.E., M.Si.	(.....)
	4. Dr. Ir. A. Ifayani Haanurat, M.M.	(.....)

Disahkan oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar

Ismail Rasulong, S.E., M.M.
NBM: 903078

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
Jl. Sultan Alauddin No.259 Gedung Iqra Lt.7 Tel .(0411) 866972 Makassar

بسم الله الرحمن الرحيم

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurwahyuddin Wahid

NIM : 10572507114

Program Studi : Manajemen

Dengan Judul :" Pengaruh Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat Di Kantor Camat Barombong Kabupaten Gowa."

Dengan ini menyatakan bahwa:

Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya saya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 05 Februari 2020

Yang membuat pernyataan

METERAI TEMPEL 78BA4ADF678457634 6000

NURWAHYUDDIN WAHID

Diketahui Oleh:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ismail Rasulong, SE., MM
NBM : 903078

Ketua Program Studi Manajemen

Muh. Nur Rasyid, SE., MM
NBM : 1085576

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

Alhamdulillahi Rabbil Alamin dengan penuh rasa syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat serta salam tidak lupa pula penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul "Pengaruh Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa".

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sastra Satu (S1) Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis yakni Ibu dan Bapak atas jerih payah mereka yang telah melahirkan dan selama ini mengasuh, mendidik dan membesarkan penulis dengan segala kasih sayang yang tidak terhingga serta doa restunya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Tidak lupa pula saudara-saudara penulis, yang dengan sabar membantu baik dari segi materi maupun semangat dan doa hingga akhir penulisan dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, dukungan dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat nanti.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada :

1. Bapak Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE., MM. Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Ismail Rasulong, SE., MM. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Muh. Nur Rasyid, SE., MM. Ketua Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Muh. Nur Rasyid, SE. MM. Selaku Penasehat Akademik yang senantiasa memberikan nasehat akademik kepada penulis.
5. Bapak Moh. Aris Pasigai, SE., MM. Selaku pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya dalam membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi dapat diselesaikan dengan baik.
6. Bapak Samsul Rizal, SE., MM Selaku pembimbing II yang telah membantu selama penyusunan skripsi hingga akhir ujian skripsi.
7. Bapak/Ibu dan Asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah dan banyak membagi ilmunya kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
8. Para staf karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas MuhammadiyahMakassar.
9. Terkhusus untuk sahabat-sahabat terbaikku Fajar Irwan, Hendrawansyah, Jusnadi, Erwin Saputera, Khaidir Ahmad, Andi Agung Adigunawan dan Ameruddin Anwar yang setia menemani bimbingan dan berbagi informasi.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

1. Terima kasih banyak atas segala macam bantuan yang telah diberikan terkait penyelesaian skripsi ini.
2. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2014 Prodi Manajemen khususnya kelas Man.10 dan para teman-teman dari berbagai lembaga kemahasiswaan dari HMJ Manajemen, BEM FEB, dan Pikom FEB serta teman-teman dari berbagai UKM bersama-sama menjalani masa-masa perkuliahan, atas sumbangan saran dan motivasinya selama ini, semoga persaudaraan kita tetap terajut untuk selamanya.

Mengingat keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, maka penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, walaupun demikian penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkannya.

Sehubungan dengan hal itu, kiranya tak ada kata yang pantas diucapkan kecuali ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan iringan doa semoga bantuan mereka menjadi amal shaleh serta mendapatkan Ridha Allah SWT. Aamiin.

Makassar, Januari 2020

Nurwahyuddin Wahid

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

ABSTRAK

NURWAHYUDDIN WAHID, 2018, Pengaruh Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pelayanan di Kantor Kecamatan Barombong, Kabupaten Gowa, Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing Oleh Pembimbing I Moh. Aris Pasigai, S.E., MM., dan Pembimbing II Samsul Rizal, S.E., MM.

Penelitian ini bertujuan untuk menilai Pengaruh Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pelayanan di Kantor Kecamatan Barombong, Kabupaten Gowa. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan membagi kuesioner kepada 32 responden Pegawai di Kantor Kecamatan Barombong, Kabupaten Gowa. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear sederhana. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, berdasarkan uji statistik t, nilai t hitung 5,878 > t table 1,695 dan nilai signifikan < 0,05. Sehingga disimpulkan Manajemen Kualitas Sumber Daya manusia berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pelayanan masyarakat..

Kata Kunci : Manajemen Kualitas SDM dan Kinerja Pelayanan Masyarakat

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

ABSTRACT

NURWAHYUDDIN WAHID, 2018, Effect Management Quality of Human Resources for Service Performance in District Offices Barombong, Gowa Regency*, Thesis of Management Study Program Of the Economics Faculty And Business At The Muhammadiyah University Of Makassar. Guided By I Moh. Aris Pasigai, S.E., MM., and Guided II Samsul Rizal, S.E., MM.*

This study aims to determine the effect Management Quality of Human Resources for Service performance in District Offices Barombong, Gowa Regency. The type of research used is quantitative. Data collection is done by dividing the questionnaire to 32 employee respondents Offices Barombong, Gowa Regency. This study use a simple linear regession analysis method. The results of this study indicate that, based on the statistical test t, the value of tanthmetic is 5,878 > t table 1,695 and significant value < 0,05. So that it was the quality of human resource management influnces the performance of community services.

Keywords : HR Quality Management and Service Performance Human

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

DAFTAR ISI

SAMPUL i

HALAMAN JUDUL ii

PERSEMBAHAN DAN MOTTO iii

HALAMAN PERSETUJUAN iv

HALAMAN PENGESAHAN v

SURAT PERNYATAAN vi

KATA PENGANTAR vii

ABSTRAK BAHASA INDONESIA x

ABSTRACT xi

DAFTAR ISI xii

DAFTAR TABEL xv

DAFTAR GAMBAR xvi

DAFTAR LAMPIRAN xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 5

C. Tujuan Penelitian 5

D. Manfaat Penelitian 5

1. Manfaat Teoritis 5

2. Manfaat Praktis 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori 7

1. Manajemen Sumber Daya Manusia 7

2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia 7

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

3. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia 11
4. Prinsip-Prinsip Pengelolaan Sumber Daya Manusia 12
5. Manfaat Penerapan Sumber Daya Manusia 12
B. Pengertian Kinerja 13
C. Pengertian Pelayanan 15
1. Pengertian Kinerja Pelayanan 16
2. Kinerja Pelayanan 18
3. Penilaian Kinerja Pelayanan 19
4. Manfaat Pengukuran Kinerja 20
D. Tinjauan Empiris 21
E. Hipotesis 24
BAB III METODE PENELITIAN
A. Jenis Penelitian 25
B. Lokasi dan Waktu Penelitian 25
C. Defenisi Variabel Dan Pengukuran 25
1. Identifikasi Variabel 25
2. Defenisi Variabel Dan Indikator 26
D. Populasi Dan Sampel 27
1. Populasi 27
2. Sampel 27
E. Teknik Pengumpulan Data 27
1. Kuesioner 27
2. Dokumentasi 28
3. Observasi 28
4. Wawancara 28

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

F. Teknik Analisis Data 28
1. Uji Validitas 28
2. Uji Reabilitas 29
3. Analisis Regresi Linear Sederhana 29
G. Penguji Hipotesis 30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
A. Gambaran Umum Objek Penelitian 31
1. Sejarah Singkat Kantor Camat Barombong 31
2. Visi dan Misi 32
3. Struktur Organisasi 33
4. Job Description 34
B. Deskripsi Responden 40
1. Karakteristik Informan Penelitian 41
2. Deskripsi Hasil Penelitian 43
C. Hasil Penelitian 44
1. Uji Validitas 44
2. Uji Reabilitas 45
3. Analisis Deskriptif 47
4. Analisis Regresi Linear Sederhana 49
5. Koefisien Determinasi 50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
A. Kesimpulan 52
B. Saran 52
DAFTAR PUSTAKA 54
LAMPIRAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

DAFTAR TABEL

Tabel **Halaman**

Tabel 2.1 Tinjauan Empiris 21
Tabel 3.1 Defenisi Variabel dan Indikator 26
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 41
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 42
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan 42
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Golongan Pangkat 43
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Manajemen Kualitas SDM (X) 44
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kinerja Pelayanan (Y) 45
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Penilaian Kinerja 46
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Manajemen Kualitas SDM 46
Tabel 4.9 Hasil Olah Data Dari (SPSS 22) Desember 2018 47
Tabel 4.10 Hasil Olah Data Dari (SPSS 22) Desember 2018 48
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana 49
Tabel 4.12 Hasil Koefisien Determinasi 50

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar **Halaman**

Gambar 2.1 Tinjauan Empiris 24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi 33

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....
Lampiran 2 Hasil Uji SPSS.....
Lampiran 3 Tabulasi Data.....
Lampiran 4 Nilai-Nilai r Product Moment.....
Lampiran 5 t Tabel.....
Lampiran 6 Surat Persetujuan Izin Penelitian.....

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam berbagai bidang khususnya kehidupan berorganisasi, faktor manusia merupakan masalah utama disetiap kegiatan yang ada didalamnya. Organisasi merupakan kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar dengan sebuah batasan yang reaktif dapat diindetifikasikan, bekerja secara terus menerus untuk mencapai sebuah tujuan, semua tindakan yang diambil dalam setiap kegiatan diprakarsai dan ditentukan oleh manusia yang menjadi pegawai dalam organisasi pemerintah. Organisasi pemerintah membutuhkan faktor sumber daya manusia yang berpotensi mempimpin atau memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Sumber daya manusia masih menjadi sorotan bagi organisasi untuk tetap dapat bertahan diera globalisasi. Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan organisasi. Walaupun didukung dengan sarana dan prasarana serta sumber dana yang berlebihan, tapi tanpa ada yang di dukung dengan sumber daya yang handal, kegiatan organisasi tidak akan terselesaikan dengan baik (Notoadmodjo, 2003: 5).

Hal ini menunjukan bahwa sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya. Tuntutan organisasi untuk memperoleh, mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas semakin mendesak sesuai dengan dinamika lingkungan yang selalu berubah. Perubahan juga diperlukan sebuah dukungan dari pimpinan puncak sebagai langkah pertama yang penting untuk dilakukan. Organisasi merupakan sarana orang-orang dalam usaha memiliki

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

kemampuan dan tanggung jawab masing-masing sesuai dengan jabatannya. Dalam organisasi pemerintahan, kinerja pegawai dalam melakukan tugasnya atau pekerjaannya sering tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Para pegawai sering melakukan kesalahan yang tidak seharusnya terjadi, misalnya dalam mematuhi peraturan jam kerja, banyak pegawai yang datang terlambat hingga tidak masuk kerja hal ini lah yang membuat kinerja sebuah organisasi akan terhambat dalam penyelesaian suatu pekerjaan yang seharusnya telah ditentukan oleh waktu.

Tidak sedikit dari pegawai yang masih berpikir bahwa sebagai pegawai pemerintah tidak perlu bekerja semaksimal mungkin, dikarenakan gaji yang telah ditetapkan hingga tunjangan yang berikan. Perilaku buruk pegawai yang melaksanakan kegiatan hal-hal lain diluar kewajibannya membuat dampak buruk bagi pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Hanya saja dalam prakteknya, harapan ini masih tidak terpenuhi oleh pemerintah, baik pemerintah pusat bahkan pemerintah daerah. Hingga masih banyak ditemukan kasus-kasus pelayanan yang jauh dari harapan masyarakat.

Pelayanan umum dan publik menurut keputusan MENPAN nomor 63 tahun 2004 adalah segala bentuk pelayanan yang di laksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perudang-undangan.

Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa,

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan yaitu sebagai berikut: (1) Transparansi, yaitu sifat terbuka, mudah dan dapat diakses dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. (2) Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (3) kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas. (4) partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarkat. (5) kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status. (6) keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus dapat memberikan layanan dari semua kebutuhan masyarakat dalam segala hal seperti perijinan, kependudukan (Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran) dan lain sebagainya.

Peningkatan kualitas pelayanan publik sebagimana diamanatkan dalam undang-undang RI (Republik Indonesia) No.25 Tahun 2004 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) perlu dilaksanakan survey kepuasaan pelayanan sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasaan pelanggan akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap bagian pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Kinerja merupakan program yang bertujuan meningkatkan tata kelola dalam penyedian layanan publik. Dalam rangka mencapai perubahan dalam penyedian layanan publik yang berkelanjutan, kerja sama dengan pemerintah daerah yang dibutuhkan untuk membuat penyedian layanan publik lebih responsif seraya tetap meningkatkan kapasitas masyarakat sipil dan masyarakat untuk menuntut kualitas pelayanan yang lebih baik dari pemerintah.

Ditemukan beberapa fenomena pelayanan masyarakat di kantor camat kabupaten gowa yakni adanya pegawai yang kurang kompeten dan tidak terampil dalam melayani sehingga menyebabkan proses pelayanan yang berikan kepada masyarakat tidak efektif dan efisien, dari mulai pegawai terlambat masuk kantor dan sering mangkir disaat jam kerja berlaku, umumnya pegawaian yang memiliki tingkat pendidikan dan insetif yang rendah, kurangnnya pelatihan dalam pengembangan kemampuan pegawai kearah yang lebih baik, kurangnnya transparansi pegawai kepada penerima layanan tentang prosedur tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, serta kurang efektifnya rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran serta jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

Dengan intensif yang lebih baik, inovasi yang lebih luas serta bentuk replikasi yang lebih banyak, pemerintah daerah di Indonesia diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih murah dan lebih baik atau lebih responsif terhadap kebutuhan dan keinganan di daerah.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Berdasarkan pernyataan tersebut, penulis termotivasi menganalisis sumber daya manusia terhadap kinerja pelayanan masyarakat maka penulis mengangkat judul Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat di Kantor Camat Barombong Kabupaten Gowa

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah manajemen kualitas sumber daya manusia berpengaruh terhadap kinerja pelayanan masyarakat di kantor Camat Barombong Kabupaten Gowa ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui pengaruh manajemen kualitas sumber daya manusia terhadap kinerja pelayanan masyarakat di kantor camat Barombong kabupaten Gowa.

D. Manfaat Penelitian

Dengan melakukan penelitian ini, ada beberapa manfaat yang diperoleh baik secara teoretis maupun praktis. Adapun manfaat tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. **Manfaat Teoritis**
   a. Diharapkan dapat memberikan sumbangsih analisis bagi pekembangan sumber daya manusia khususnya dalam organisasi pemerintahan.
   b. Dapat memberikan masukan dalam meningkatan pemahaman

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

masyarakat, khususnya pembaca dalam memahami sumber daya manusia terhadap kinerja pelayanan masyarakat dalam organisasi pemerintahan.

2. **Manfaat Praktis**

a. Bagi Pembaca

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang manajemen Khususnya sumber daya manusia terhadap kinerja pelayanan masyarakat dalam bidang organisasi pemerintahan.

b. Bagi mahasiswa

Menambah keilmuan pembelajaran di perguruan tinggi, khususnya dalam Manajemen sumber daya manusia karena kalimat-kalimat banyak mendeskripsikan sumber daya manusia dalam kinerja pelayanan masyarakat khususnya dalam organisasi pemerintahan.

c. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini dapat menjadi jawaban dari masalah yang dirumuskan. Selain itu, diharapkan dapat memberikan kemudahan untuk memahami sumber daya manusia terhadap pelayanan masyarakat khususnya dalam bidang or ganisasi pemerintahan.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Manajemen Sumber Daya Manusia

a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Hasibuan (2014:10) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Menurut Yoni Andrianti (Indah Puji Hartatik, 2014:14) menyatakan bahwa MSDM adalah pengembangan dan pemanfaatan pegawai dalam rangka tercapainya tujuan dan sasaran individu, organisasi, masyarakat, bangsa dan internasional yang efektif. Karena pentingnya sumber daya manusia dalam pelaksanaan dan pencapaian tujuan organisasi maka pengelolahan sumber daya manusia harus memperhatikan beberapa aspek penting. Aspek pelatihan dan pengembangan, motivasi dan pemeliharaan yang secara lebih mendetail.

2. Fungsi Manajemen Sumber daya Manusia

Fungsi Sumber daya Manusia (Indah Puji Hartatik, 2014: 16) sesuai dengan pengertian manajemen sumber daya manusia yang telah dirumuskan sebelumnnya, maka kegiatan-kegiatan pengelolaan sumber daya manusia di dalam suatu organisasi dapat diklasifikasikan kedalam beberapa fungsi. Sebagai ilmu terapan dari ilmu manajemen, MSDM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

memiliki fungsi manajemen dengan penerapan di bidang sumber daya manusia.

Menurut Uniaty (dalam Indah Puji Hartatik, 2014: 16) menyebutkan bahwa fungsi manajemen sumber daya manusia dapat dibagi menjadi dua, yaitu fungsi manajemen dan fungsi operasional.

a. Fungsi-fungsi manajemen

Adalah merencakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan dilakukan dengan menetapkan program kepegawaian, program kepegawaian meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengedalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengitegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan.

1) Pengorganisasian

Adalah kegiatan mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi, dalam bagan organisasi. Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan dengan organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.

2) Pengarahan

Adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

3) Pengendalian

Adalah kegiatan mengandalikan semua karyawan, agar menaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana. Apabila terdapat penyimpangan atau kesalahan, diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku, kerja sama, pelaksanaan pekerjaan dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

b. Fungsi-Fungsi Operasional

1) Pengadaan

Adalah proses penarikan, seleksi penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.

2) Pengembangan

Adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaaan yang masa kini maupun masa depan.

3) Kompensasi

Adalah pemberian balas jasa langsung (direct) dan tidak langsung (indirect), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil diartikan sesuai dengan prestasi kerjanya, layak

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

diartikan dapat memenuhi kebutuhan primernya serta berpedoman pada batas upah minimum pemerintah berdasarkan internal dan eksternal konsitensi.

4) Pengintergrasian

Adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Perusahaan memperoleh laba karyawan dapat membantu kebutuhan dari hasil pekerjaanya. Pengintegrasian merupakan hal yang penting dan sulit dalam MSDM, karena mempersatukan dua kepentingan yang bertolak belakang.

5) Pemeliharaan

Adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejateraan yang berdasarkan kebutuhan sebagian besar karyawan serta berpedoman kepada internal dan eskternal.

6) Kedisiplinan

Merupakan fungsi MSDM yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujudnya tujuan yang maksimal. Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan norma-norma sosial.

7) Pemberhentian

Adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun, dan sebab-

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

sebab lainnya. Pelepasan ini diatur oleh undang-undang no. 12 tahun 1964.

3. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Yoni Andrianti (dalam Indah Puji Hartatik, 2014:20) dapat dibedakan menjadi empat tujuan:

a. Tujuan Sosial

Manajemen sumber daya manusia bertujuan agar organisasi dapat bertanggung jawab secara sosial dan etis terhadap kebutuhan maupun tantangan masyarakat, serta meminimalkan dampak negatif dari tuntunan itu terhadap organisasi. Manajemen juga diharapkan dapat meningkatkan kualitas masyarakat dan membantu memecahkan masalah sosial.

b. Tujuan organisasional

Tujuan manajemen sumber daya manusia adalah memiliki sasaran formal organisasi yang dibuat untuk membentuknya mencapai tujuan.

c. Tujuan fungsional

Merupakan tujuan untuk mempertahankan kontribusi departemen sumber daya manusia padat tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Dengan adanya tujuan fungsional ini, departemen sumber daya manusia harus menghadapi pengingkatan pengelolaan sumber daya manusia yang kompleks dengan cara memberikan konsultasi yang berimbang dengan kompleksitas tersebut.

d. Tujuan pribadi

Manajemen sumber daya manusia berperan serta untuk mencapai tujuan pribadi dari setiap anggota organisasi. Oleh karena itu, aktifitas

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

sumber daya manusia yang dibentuk oleh pihak manajemen haruslah terfokus pada pencapaian keharmonisan antara pengetahuan, kemampuan, kebutuhan, dan minat karyawan dengan organisasi.

4. Prinsip-Prinsip Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Menurut Nasronah (dalam Danang Sunyoto, 2014:6) Ada beberapa prinsip dalam mengelola sumber daya manusia yaitu:

a. Orientasi pada pelayanan, dengan berupaya memenuhi kebutuhan dan keinginan sumber daya manusia di mana kecenderungannya sumber daya manusia yang puas akan selalu berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumennya.
b. Membangun kesempatan terhadap sumber daya manusia untuk berperan aktif dalam perusahaan, dengan tujuan untuk menciptakan semangat kerja dan memotivasi sumber daya agar mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik.
c. Mampu menemukan jiwa interpreneur sumber daya manusia perusahaan.

5. Manfaat Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia

Pengimplementasian manajemen sumber daya manusia akan memberikan berbagai manfaat bagi kegiatan pengorganisasian antara lain, Nasronah (dalam Danang Sunyoto, 2014:8).

a. Organisasi atau perusahaan akan memiliki sistem informasi sumber daya manusia yang akurat.
b. Organisasi atau perusahaan akan memiliki hasil analisis pekerjaan atau jabatan yang terkini.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

c. Organisasi atau perusahaan memiliki kemampuan dalam menyusun dan menetapkan perencanaan manajemen sumber daya manusia yang mendukung kegiatan bisnis.
d. Organisasi atau perusahaan akan mampu meningkatkan efisiensi dan efektifitas rektumen dan seleksi tenaga kerja.
e. Dapat melakukan kegiatan orientasi sosialisasi secara terarah.
f. Dapat melaksanakan pelatihan secara efisien dan efektif.
g. Dapat melaksanakan penilaian secara efisien dan efektif.
h. Dapat melaksanakan program pembinaan dan pengembangan karier sesuai kondisi dan kebutuhan
i. Dapat melakukan kegiatan penilitian
j. Dapat menyusun skala upah atau gaji dan mewujudkan sistem balas jasa bagi para pekerja.

B. Pengertian Kinerja

Menurut Hasibuan (2002:69) kinerja adalah suatu usaha meningkatkan kemampuan, teknis, teoritis, konseptual dan moral pegawai sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan dengan tujuan untuk meningkatkan keterampilan teknis melaksanakan pekerjaan pegawai.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dikatakan kinerja adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, dan kemampuan kerja. Dari pengertian diatas bahwa kinerja merupakan kemampuan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya serta hasil pekerjaannya. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam sebuah organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Menurut Darmansyah (dalam Harbani Pasalong 2002:67), mengatakan bahwa kinerja adalah merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sementara itu konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi.

Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakan dan dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.

Dari penjelasan yang terkandung pada bahasan yang diatas, dapat pula dikatakan kinerja pegawai disetiap instansi atau organisasi adalah ditentukan oleh tingkatan atau kemapuan dalam pelaksanaan pekerjaan tersebut. Jadi setiap pekerjaan dapat dikatakan efektif adalah ditentukan oleh pencapaian sasaran yang telah ditetapkan, dalam melaksanakan tugas semaksimal mungkin, sangat perlu untuk menfungsikan pegawai yang ada serta menfungsikan secara baik dan berkualitas untuk menciptakan sistem kerja yang baik, menjalankan fungsinya merupakan suatu tindakan dalam menyempurnakan tata kerja dan pengaruh kepada peningkatan kinerja pegawai.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

C. Pengertian Pelayananan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Darmansyah (dalam Harbani Passlong 2003: 16) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Sedangkan menteri Pendayagunaan Apratur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan dalam birokrasi pemerintahan berhubungan erat dengan pelayanan publik yang disediakan pemerintah dalam pencapaian kinerja yang merupakan tahapan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat didalam roda pemerintahan di suatu negara. Sementara definisi Publik itu sendiri menurut Uniaty (dalam Harbani Pasalong, 2005:5) adalah segala sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN No.25 Tahun 20014 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Kepmen PAN No.58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

produk layanan yang dihasilkan yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa.

Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa catatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, MTCN, Akte kelahiran).

1. Pengertian Kinerja Pelayanan

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, 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. Sedangkan menurut Anwar Prabu, kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasikan kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional. indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi atau instansi. 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 adapat 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 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

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

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. Berikut adalah pengertian dari kinerja karyawan dan tujuan serta fungsi pengukuran kinerja pada karyawan.

2. Kinerja Pelayanan

Dalam buku yang berjudul "Manajemen SDM" menurut Henry kinerja karyawan adalah tingkat terhadap mana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Kinerja Pelayanan merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai perannya di dalam instansi. Maka kesimpulannya, kinerja karyawan merupakan hasil dan keluaran yang dihasilkan oleh seorang karyawan sesuai dengan perannya dalam organisasi dalam suatu periode tertentu. Kinerja

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

karyawan yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam upaya instansi untuk meningkatkan produktivitas. Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya.

3. **Penilaian Kinerja Pelayanan**

Penilaian kinerja (performance appraisal) pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja pelayanan. Penilaian kinerja pelayanan khususnya dalam bidang jasa dapat disimpulkan sebagai berikut.

a. Tanggung Jawab
b. Kedisiplinan
c. Keramahan dan kesopanan
d. Hubungan yang baik dengan pelanggan
e. Kecekatan
f. Penampilan
g. Pelayanan yang kondusif

Indikator-indikator tersebut akan digunakan oleh penulis sebagai bahan pengambilan data kepada kantor camat Barombong. Pengukuran kinerja sektor publik dilakukan untuk memperbaiki kinerja pemerintah,

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

pengalokasian sumber daya dan pembuatan keputusan, dan mewujudkan pertanggung jawaban publik serta memperbaiki komunikasi kepada masyarakat.Pengukuran kinerja sektor publik dilakukan untuk memenuhi tiga maksud yaitu.

a. Pengukuran kinerja sektor publik dimaksudkan untuk memperbaiki kinerja pemerintah. Ukuran kinerja dimaksudkan untuk dapat membantu pemerintah berfokus pada tujuan dan sasaran program unit kerja. Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan efisiensi, Pengaruh Persepsi Karyawan Mengenai Perilaku Kepemimpinan, Kepuasan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja. Reformasi Pengelolaan Keuangan Publik Menuju Akuntabilitas Publik. efektifitas organisasi sektor publik dalam pemberian pelayanan publik.
b. Ukuran kinerja sektor publik digunakan untuk pengalokasian sumber daya dan pembuatan keputusan.
c. Ukuran kinerja sektor publik dimaksudkan untuk mewujudkan pertanggungjawaban publik dan memperbaiki komunikasi pelanggan. tujuan pengukuran kinerja pengukuran kinerja merupakan bagian penting bagi proses pengendalian manajemen bagi sektor publik,.

4. Manfaat Pengukuran Kinerja

Manfaat pengukuran kinerja sektor publik menurut Lynch dan Cross adalah:

a. Menelusuri kinerja terhadap harapan masyarakatsehingga akan membawa instansi lebih dekat kepada masyrakatnya dan membuat seluruh orang dalam organisasi terlibat dalam upaya memberi kepuasan pelayanan.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

b. Memotivasi pegawai untuk melakukan pelayanan sebagai bagian dari mata rantai pelanggan dan pemasok internal.

c. Mengidentifikasi berbagai pemborosan sekaligus mendorong upaya-upaya pengurangan terhadap pemborosan tersebut (reduction of waste).

d. Membuat suatu tujuan strategis yang biasanya masih kabur menjadi lebih konkrit sehingga mempercepat proses pembelajaran.

e. Membangun konsensus untuk melakukan suatu perubahan dengan memberi reward atas perilaku tersebu

D. Tinjauan Empiris

Tinjauan empiris merupakan hasil penelitian terdanulu yang mengemukakan beberapa konsep yang relevan dan terkait dengan manajemen sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan . Beberapa studi empiris maupun deskriptif yang menjadi acuan penulisan skripsi ini antara lain :

Tabel 2.1

Tinjauan Empiris

No	Nama & Tahun	Judul Penelitian	Variabel Terkait	Hasil Penelitian
1	Dodik Jatmika (2017)	Pengaruh Pengembangan SDM terhadap Kinerja Pelayana pada Kantor Kementrian Agama Kab. Jombang	-Pengembangan SDM -Kinerja Pelayanan	Pengembangan SDM Berpengaruh Terhadap Kinerja Pelayanan
2	Dahlan (2017)	Pengaruh Manajemen SDM dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pelayanan pada Kantor Kecamatan Tamalate	-Manajemen Sumber Daya Manusai -Kinerja Pelayanan	Manajemen SDM dan Budaya Organisai Berpengaruh terhadap Kinerja Pelayanan

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

		Kota Makassar		
3	Puri Herawati (2013)	Pengaruh Manejemen SDM terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus pada Kantor Pemerintah Kecamatan Kutorejo Kab. Mojokerto)	-Manajemen SDM -Kualitas Pelayanan	Manejemen SDM Berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan
4	Raodatul Jannah (2014)	Pengaruh Pengembangan SDM terhadap Kinerja Karyawan Pt.Insani Bara perkasa Samarinda	-Pengembangan SDM -Kinerja Pegawai	Pengembangan SDM Berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan
5	Marx Pattiasina (2015)	Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara. TBK Kantor Cabang Manado	-Kompetensi Sumber Daya Manusia -Kinerja Karyawan	Kompetensi Sumber Daya Manusia berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan

E. Kerangka Pikir

Dalam penelitian kualitatif merupakan gambaran bagaimana setiap variabelnya dengan posisinya yang khususnya dikaji dan dipahami keterkaitannya dengan variabel yang lainnya.

Peneliti memilih sumber daya manusia untuk dijadikan sebagai objek penelitian. Kompenen atau unsur-unsur yang dianalisis dalam penelitian ini adalah kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Kerangka konsep dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

E. Hipotesis

Diduga manajemen sumber daya manusia berpengaruh terhadap kinerja pelayanan masyarakat di kantor camat barombong Kabupaten Gowa.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu mendeskripsi secara sistematis, faktual dan akurat terhadap suatu perlakuan pada wilayah tertentu mengenai hubungan sebab-akibat berdasarkan pengamatan terhadap akibat yang ada, kemudian menduga faktor sebagai penyebab melalui pendekatan kuantitatif (Yusuf, 2016). Sedangkan sifat penelitian ini adalah verifikatif yaitu meneliti hubungan variabel bebas (independent variable) terhadap variabel terikat (*dependent variable*) yang diteliti.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Jl. Poros Barombong No.10, Desa kanjilo, Kecamatan Barombong, Kabupaten Gowa pada tanggal 18 Desember 2018 s/d 22 Januari 2019. Adapun situs pada penelitian ini yaitu pada bagian Pelayanan di Kantor Camat Barombong Kabupaten Gowa

C. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran

1. Identifikasi variabel

a. Variabel Independen

Variabel independen atau biasa disebut variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah Penilaian Kinerja (X1).

b. Variabel Dependen

Variabel dependen biasa disebut variabel terikat. Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

independen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah Peningkatan Karir Karyawan(Y).

2. Defenisi Variabel dan Indikator

Tabel 3.1
Defenisi Variabel dan Indikator

No	Variabel	Defenisi Variabel	Indikator	Skala
1	Manajemen Kualitas SDM (X)	Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.	1. Rekrutmen dan Seleksi Pegawai 2. Konpensasi 3. Pengembangan Pegawai 4. Kedisiplinan 5. Pemeliharaan Pegawai 6. Integritas Pegawai	Likert
2	Kinerja Pelayanan (Y)	Kinerja merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dan 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.	1. Tanggung Jawab 2. Disiplin 3. Keramahan dan Kesopanan 4. Hubungan Masyarakat 5. Kecekatan 6. Penampilan	Likert

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2013:117), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dari penelitian ini adalah pegawai Kantor Camat Barombong sebanyak 32 orang

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2013:118), Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah teknik sampling jenuh, teknik ini digunakan jika semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel dengan ketentuan jumlah populasi dibawah 100 orang. Maka sampel dari penelitian ini berdasarkan jumlah populasi.

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Berikut adalah teknik pengumpulan data yang digunakan:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu pasti variable yang diukur dan tahu pasti apa yang diharapkan dari responden.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

2. **Dokumentasi**

Metode dokumentasi merupakan suatu metode pengambilan data melalui dokumen tertulis maupun elektronik dari lembaga/instansi. Dokumen diperlukan untuk mendukung kelengkapan data yang lain.

3. **Observasi**

Metode pengambilan data dimana penelti turun langsung kelapangan untuk melakukan pengumpulan data.

4. **Wawancara**

Teknik pengumpulan data dengan melakukan kegiatan tanya jawab kepada narasumber yang dirasa perlu untuk diminta informasi

F. Teknik Analisis Data

Metode analisis data kuantitaif adalah bersifat deskriptif yaitu mempunyai tugas mengorganisasi dan menganalisis data angka, agar dapat memberikan gambaran secara teratur, ringkas dan jelas mengenaimsuatu gejala, peristiwa atau suatu keadaan, sehingga dapat ditarik pengertian atau makna tertentu. (Sugiyono, 2014:245). Adapun teknik analisis yang digunakan peneliti yaitu:

1. **Uji Validitas**

Uji validitas digunakakan untuk mengukur sah tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghazali, 2011:52). Dalam melakukan pengujian validitas, digunakan alat ukur berupa program computer yaitu SPSS *for windows* dan jika suatu alat ukur mempunyai kolerasi yang signifikan

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

antar skor item terhadap skor totalnya maka dikatkan skor tersebut adalah valid.

2. **Uji Reabilitas**

Reabilitas sebenarnya adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indicator dari variabel atau konstruk.suatu varibel dikatakan reliable atau handal jika jawaban sesorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghazali 2011:47).

3. **Analisis Regresi Linear Sederhana**

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linearantara satu variabel independen (x) dengan variabel dependen (y). Analisis untuk mengetahui arah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari dependen apabila nilai variabel dependen mengalami kenaikan atau penurungan.

Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$Y = a + bX$

Keterangan

Y = Manajemen Sumber Daya Manusia

X = Kinerja Pelayanan

a = Konstanta

b =Koefisien Regresi

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

G. Pengujian Hipotesis

Adapun pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah Uji parsial (uji t). Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial (individual) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel individu independen secara individu dalam menerangkan variabel dependen (Ghozali, 2009:88).

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Kantor Camat Barombong

Kantor Camat Barombong Kabupaten Gowa adalah sebagai salah satu pemerintah daerahmempunyai peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan pemerintah daerah yang ditandai dengan ditetapkan UU No. 23 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah telah membawa konsekuensi yang luas bagi lembaga pemerintah ditingkat daerah. Dalam rangka mewujudkan tujuan otonomi yaitu mempercepat tercapainya kesejahteraan rakyat melalui peningkatan pelayanan publik di daerah, maka lembaga pemerintahan di tingkat daerah seperti di kecamatan Barombong dituntut mampumemberikan pelayanan publik yang mudah, cepat dan murah sebagaimana yang selalu diharapkan masyarakat selama ini.

Kecamatan Barombong adalah kecamatan yang dimekarkan dari Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa sejak tahun 2003 lalu dengan luas wilayah 20,53 km^2, yakni terdiri dari 5 Desa dan 2 Kelurahan Desa Kanjilo, Desa Tamanyeleng, Desa Moncobalang, Desa Tinggimae, Desa Biringala, Lurah Lembang Parang dan Lurah Sumbaopu (30 Dusun).

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

2. Visi dan Misi

Visi :

Terwujudnya Kecamatan Barombong sebagai kawasan utama pengembangan dan termaju dengan pelayanan publik yang prima menuju masyarakat sejahtera di kabupaten Gowa.

Misi :

1. meningkatkan kompetensi dan kapabilitas aparatur pemerintah kecamatan, desa, dan kelurahan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangan.
2. meningkatkan kemampuan dan keterampilan masyarakat dalam mengelola potensi dan sumber daya alam yang ada.
3. mewujudkan kesadaran politik dan kepatuhan hukum masyarakat dalam rangka peningkatan ketentraman dan ketertiban masyarakat yang demokratis.
4. mewujudkan pelayanan masyarakat yang berkualitas, transparan, dan akuntabel.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

3. Struktur Organisasi

Gambar 4.1

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

4. Job Description

a) Camat

1. Camat mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan ekonomi daerah berdasarkan perundang-undangan yang berlaku.
2. Camat sebagaimana yang dimaksud pada pasal 3 peratuaran daerah ini menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang fungsinya meliputi :

- Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
- Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
- Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan
- Engkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
- Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan Pemerintahan di tingkat Kecamatan
- Membina penyelenggraan Pemerintahan Desa/Kelurahan
- Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan Desa/Kelurahan
- Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai denga tugas dan fungsinya.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

b) Sekretariat

1. Merencanakan operasionalisasi, member tugas, member petunjuk, menyelia, mengatur, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan tugas kesekretariatan, meliputi urusan umum dan kepegawaian, perencanaan dan peleporan serta pengelolaan keuangan dalam lingkup kecamatan.
2. Meyelenggarakan Tugas tersebut pada ayat 1 mempunyai fungsi :

- Perumusan kebijaksanaan teknis di bidang umum, kepegawaian, perlengkapan dan asset, perencanaan dan pelaporan serta keuangan.
- Pemberian dukungan ata penyelenggaraan urusan di bidang umum, kepegawaian, perlengkapan dan asset, perencanaan dan pelaporan serta keuangan.
- Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang umum, kepegawaian, perlengkapan dan asset, perencanaan da pelaporan serta keuangan.
- Pelaksanaan monitoring dan evaluasi program dan kegiatan kesekretariatan
- Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai tugas dan fungsinya.

c) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Mempunyai Tugas

1. Merencanakan kegiatan, member petunjuk, member tugas membimbing, memeriksa/mengecek, menyelia, mengatur, mengevaluasi dan

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

melaporkan kegiatan administras umum dan kepegawaian lingkup Kecamatan.

Fungsi Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

1. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis bidang umum dan kepegawaian
2. Pemberian dukungan atas pelaksanaan tugas dibidang umum dan kepegawaian
3. Pembinaan dan pengkoordinasian pelaksanaan tugas di bidang umum kepegawaian
4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

d) Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan

Mempunyai Tugas:

1. Merencanakan kegiatan, member petunjuk, member tugas, membimbing, memeriksa/mengecek, meyelia, mengatur, mengevaluasi dan melaporkan tugas sub bagian perencanaan dan pelaporan lingkup Kecamatan.

e) Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan

Mempunyai Tugas:

1. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis di bidang perencanaan dan pelaporan
2. Pemberian dukungan atas pelaksanaan tugas di bidang perencanaan dan pelaporan
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang pemcanaan dan pelaporan

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

f) Sub Bagian Keuangan

Mempunyai Tugas:

1. Merencanakan kegiata, member petunjuk, member tugas, membimbing, memeriksa/mengecek, menyelia, mengatur, mengevaluasi dan melaporkan urusan keuangan, kegiatan kebendaharaan lingkup Kecamatan.
2. Penyiapan bahan perumusan kebijaksanaan teknis di bidang keuangan
3. Pemberian dukungan atas pelaksanaan tugas di bidang keuangan
4. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bbidang keuangan
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

g) Seksi Pemerintahan

Mempunyai tugas pokok :

Membantu Camat membina, mengkoordinasikan dan melaksanakan tugas di bidang pemerintahan dengan fungsi :

1. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis di bidang pemerintahan
2. Pemberian dukungan atas pelaksanaan tugas di bidang pemerintahan
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang pemerintahan
4. Pelaksaaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

h) Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum.

Mempunyai Tugas pokok :

Membantu Camat dalam membina, mengkoordinasikan dan melaksanakan tugas di bidang ketentraman dan ketertiban umum dengan fungi :

1. Penyusunan Program dan rencana kerja Seksi Ketentraman dan Ketertiban
2. Pelaksanaan kewenangan pemerintaha yang dilimpahkan oleh Bupati kepada Camat di bidang Ketentraman dan Ketertiban
3. Penyelenggaraan ktentraman dan ketertiban sesuai dengan yang dilimpahkan oleh Bupati kepada Camat
4. Pelaksanaan koordinasi dalam rangka penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban di Kecamatan.

i) Seksi Perekonomian

Mempunyai tugas pokok :

Membantu Camat dalam membina, mengkoordinasikan dan melaksanakan tugas di bidang perekonomian dengan fungsi :

1. Penyusunan program da rencana kerja Seksi Perekonomian
2. Pelaksanaan Kewenangan Pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati kepada Camat di bidang perekonomian
3. Penyelenggaraan perkonomian sesuai dengan yang dilimpakan oelh Bupati kepada Camat

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

4. Pelaksanaan koordinasi dalam rangka penyelengaraan perekonomian dan di Kecamatan
5. Penyelenggaraantugas pembantuan tugas lain yang diberikan sesuai fungsinya.

j) Seksi Kesejahteraan Sosial

Mempunyai tugas pokok :

Membantu Camat dalam membina, mengkoordinasikan dan melaksanakan tugas di bidang kesejahteraan social dengan fungsi :

1. Penyusunan Progran dan Rencana Kerja Seksi Kesejahteraan Sosial
2. Pelaksanaan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati kepada Camat di bidang kesejahteraan social
3. Penyelenggaraan kesejahteraan social sesuai dengan yang dilimpahkan oleh Bupati kepada Camat
4. Pelaksanaan koordinasi dalam rangka penyelenggaraan kesejahteraan social di Kecamatan
5. Penyelenggaraan tugas pembantuan tugas lain yang diberikan Camat sesuai fungsinya.

k) Seksi Pembangunan

Mempunyai tugas :

Membantu Camat dalam membina, mengkoordinasikan dan melaksanakan tugas di bidang pembangunan dengan fungsi :

1. Penyusunan Progran dan Rencana Kerja Seksi Pembangunan

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

2. Pelakasanaan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati kepada Camat di bidang Pembangunan
3. Penyelenggaraan Pembangunan sesuai dengan yang dilimpahkan oleh Bupati kepada Camat
4. Pelaksanaan koordinasi dalam rangka penyelenggaraan Pembangunan di Kecamatan
5. Penyelenggaraan tugas pembantuan tugas lain yang diberikan Camat sesuai dengan bidang tugas

B. Deskripsi Responden

Pada bagian ini, peneliti akan memaparkan fokus dari penelitian ini yaitu, Pengaruh Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat di Kantor Camat barombong. Dimana penelitian ini menggunakan metode teknik pengumpulan data kuantitatif..

Pada penelitian kuantitatif, peneliti dituntut dapat mengisi kuesioner yang telah isiapkan, dan menggali data berdasarkan, apa yang diisi, dirasakan, dan dilakukan oleh sumber data sebagaimana adanya yang terjadi dilapangan melalui pengisian kuesioner.

Dalam penelitian ini, sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder dimana data primer adalah data yang berupa keterangan-keterangan yang diperoleh dengan cara melakukan menyebar kuesioner ke seluruh pihak yang terlibat. Sedangkan data sekunder adalah data berupa informasi yang berkaitan dengan variabel penelitian di Kantor Camat Barombong.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

1. Karakteristik Informan Penelitian

Penelitian ini menguraikan mengenai Pengaruh Manajemen kualitas Sumber Daya Manusia dapat meningkatkan kinerja pelayanan masyarakat di kantor Kecamatan Barombong, Kabupaten Gowa. Hal ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh manajemen kualitas sumber daya manusia terhadap kinerja pelayanan masyarakat di kantor Kecamatan Barombong, Kabupaten Gowa. Dalam penelitian ini, menggunakan 32 orang karyawan sebagai sampel penelitian.

Karakteristik responden berguna untuk menguraikan deskripsi identitas responden menurut sampel penelitian yang telah ditetapkan. Salah satu tujuan dengan karakteristik responden adalah memberikan gambaran yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

Karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini kemudian dikelompokkan menurut umur, jenis kelamin, golongan pangkat, tingkat pendidikan, dan masa kerja. Untuk memperjelas karakteristik responden yang dimaksud, maka akan disajikan tabel mengenai data responden seperti yang dijelaskan berikut ini :

1. Usia

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi Jawaban Responden	
		Orang	Presentase
1	25 – 31	16	50.0%
2	34 – 38	8	25,0%
3	40 – 50	8	25,0%
Jumlah		32	100%

Sumber : Data diolah 2018

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Pada tabel 4.1 diatas dari 32 orang responden, pengelompokan umur diberikan label dengan kelompok umur 1 (25-32 tahun) yang hasilnya terdapat 16 orang atau 50,0%. Kelompok umur 2 (34-38 tahun) sebanyak 8 orang atau 25,5%. Kelompok umur 3 (40-50 tahun) sebanyak 8 orang atau 25,5%.

2. Jenis Kelamin

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi Jaw aban Responden	
		Orang	Presentase
1	Laki – laki	20	62,5%
2	Perempuan	12	37,5 %
	Jumlah	32	100%

Sumber : Data diolah 2018

Berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan *software SPSS 20*, tabel 5.2 diatas menunjukkan bahwa dari 32 orang responden, sebagian besar berjenis kelamin laki-laki yakni 20 orang atau 62,5% dan sisanya adalah responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 12 orang atau 37,5%.

3. Pendidikan

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi Jawaban Responden	
		Orang	Presentase
1	D3	2	6,3%
2	S1	27	84,4%
3	S2	2	6,3%
4	SMA	1	3,1%
Jumlah		32	100%

Sumber : Data diolah 2018

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Hasil olahan data mengenai karakteristik responden yang berdasarkan tingkat pendidikan yang ditunjukkan pada tabel 5.4 diatas, dari 32 orang responden terdapat 2 orang atau 6,3% yang berpendidikan D3. Terdapat 27 orang atau 84,4% yang berpedidikan S1. Terdapat 2 orang atau 6,3% yang berpendidikan S2. Dan terdapat 1 orang atau 3,1% yang berpendidikan SMA.

4. Golongan Pangkat

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Golongan Pangkat

No	Golongan	Frekuensi Jawaban Responden	
		Orang	Presentase
1	5 – 9	29	90,6%
2	11 – 13	3	9,4%
	Jumlah	32	100%

Sumber : Data diolah 2018

Berdasarkan tabel 5.3 diatas, menjelaskan tentang golongan pangkat, golongan pangkat 5-9 sebanyak 29 orang (90,6%), dan golongan 11-13 sebanyak 3 orang (9,4%).

2. Deskripsi Hasil Penelitian

Data dari hasil penelitian ini didapatkan melalui wawancara mendalam yang dilakukan peneliti pada bulan Januari 2019. Dimana seluruh informan yang melakukan wawancara mendalam adalah Camat, Sekcam, Kasubag Umum dan Kepegawaian, Seksi Pemberdayaan Masyarakat, dan Seksi Pelayanan Umum serta masyarakat.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

C. Hasil Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan korelasi produk moment, kriteria yang digunakan dalam menentukan valid atau tidaknya pertanyaan-pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. (a, n-2), a = 5% dan n adalah 32
b. Jumlah responden sebanyak 32 responden untuk di uji
c. r hitung *(tabel correted item total correlation)* > r tabel *(tabel product moment)* atau bernilai positif maka data dikatakan valid.

Uji validitas akan menguji masing-masing variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini. Berikut adalah hasil uji validitas Penilaian Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat di Kantor Camat Barombong, Kab. Gowa.

a. Variabel Manajemen Kualitas SDM

Tabel 4.5

Hasil Uji Validitas Manajemen Kualitas SDM (X)

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X1	0,679	0,361	Valid
X2	0,803	0,361	Valid
X3	0,736	0,361	Valid
X4	0,738	0,361	Valid
X5	0,708	0,361	Valid

Sumber : data diolah dari (SPSS 22) Desember 2018

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa variabel Manajemen Kualitas SDM memiliki kriteria valid pada semua item pernyataan berdasarkan kriteria r hitung lebih besar dari r tabel 0,361.

b. Variabel Kinerja Pelayanan

Tabel 4.6

Hasil Uji Validitas Kinerja Pelayanan (Y)

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Y1	0,407	0,361	Valid
Y2	0,722	0,361	Valid
Y3	0,690	0,361	Valid
Y4	0,755	0,361	Valid

Sumber : data diolah dari (SPSS 22) Desember 2018

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa variabel Manajemen Kualitas SDM memiliki kriteria valid pada semua item pernyataan berdasarkan kriteria r hitung lebih besar dari r tabel 0,361.

2. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas adalah data yang mengukur suatu keusioner yang merupakan indikator dari varabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang tentang pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Kehandalan yang menyangkut kekonsistenan jawaban jika diujikan berulang pada sampel yang berbeda. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur realibilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha (α)*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha > 0,60* (Ghozali, 2013:14). Perhitungan koefisien

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Cronbach's Alpha dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS versi 22.

a. Variabel Penilaian Kinerja

Tabel 4.7

Hasil Uji Reliabilitas Penilain Kinerja

Variabel	*Croncbach's Alpha*	*N Of Item*	Keterangan
Penilain Kinerja	0,720	5	Reliabel

Sumber : data diolah dari (SPSS 22) Desember 2018

Tabel 4.7 menunjukkan nilai *croncbach's alpha* atas variabel penilain kinerja sebesar 0,720. Dengan demikian bahwa pernyataan dalam kuesioner ini reliabel karena mempunyai nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60.

b. Variabel Manajemen Kualitas SDM

Tabel 4.8

Hasil Uji Reliabilitas Manajemen Kualitas SDM

Variabel	*Croncbach's Alpha*	*N Of Item*	Keterangan
Manajemen Kualitas SDM	0,648	4	Reliabel

Sumber : data diolah dari (SPSS 22) Desember 2018

Tabel 4.8 menunjukkan nilai *croncbach's alpha* atas variabel Manajemen Kualitas SDM sebesar 0,648. Dengan demikian bahwa pernyataan dalam kuesioner ini reliabel karena mempunyai nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

3. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif dimaksudkan untuk menganalisis data berdasarkan atas hasil yang diperoleh dari jawaban responden terhadap masing-masing indikator pengukur variabel statistik deskriptif pada penelitian adalah sebagai berikut.

a. Manajemen Kualitas SDM

Dalam penelitian manajemen kualitas SDM (X), ini digunakan 5 butir pernyataan untuk mengukur manajemen kualitas SDM, yaitu:

Tabel 4.9

No	Pernyataan	Jumlah Responden										Rata-rata
		SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	X1	11	34,4	19	59,4	2	6,3	0	0,0	0	0,0	4,28
2	X2	12	37,5	20	62,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4,38
3	X3	18	56,3	13	40,6	1	3,1	0	0,0	0	0,0	4,53
4	X4	13	40,6	17	53,1	2	6,3	0	0,0	0	0,0	4,34
5	X5	17	53,1	14	43,8	1	3,1	0	0,0	0	0,0	4,50
Total Rata-Rata : 22,03												

Sumber : data diolah dari (SPSS 22) Desember 2018

Berdasarkan tabel 4.9 diatas tentang jawaban responden mengenai penilaian kinerja dapat diketahui bahwa nilai mean variabel semangat kerja 22,03. Pernyataan yang memberikan nilai rata-rata terbesar adalah pada pernyataan X3

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

dengan nilai rata-rata 4,53. Sedangkan pernyataan yang meberikan nilai rata-rata terendah adalah pada pernyataan X1 dengan nilai rata-rata sebesar 4,28.

b. Manajemen Kualitas SDM

Dalam penelitian Manajemen Kualitas SDM (Y), ini digunakan 4 butir pernyataan untuk mengukur kinerja pelayanan yaitu :

Tabel 4.10

No	Pernyataan	Jumlah Responden										Rata-rata
		SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Y1	18	56,3	13	40,6	1	3,1	0	0,0	0	0,0	4,53
2	Y2	1	43,8	18	56,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4,44
3	Y3	12	37,5	20	62,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4,38
4	Y4	17	53,1	14	43,6	1	3,1	0	0,0	0	0,0	4,50
Total Rata-Rata : 17,85												

Sumber : data diolah dari (SPSS 22) Desember 2018

Berdasarkan tabel 4.10 diatas tentang jawaban responden mengenai Manajemen Kualitas SDM dapat diketahui bahwa nilai mean variabel produktivitas kerja 17,85. Pernyataan yang memberikan nilai rata-rata terbesar adalah pada pernyataan Y1, dengan nilai rata-rata 4,53. Sedangkan pernyataan yang meberikan nilai rata-rata terendah adalah pada pernyataan Y3 dengan nilai rata-rata sebesar 4,38.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

4. Analisis Regresi Linear Sederhana

Pembahasan sebelumnya telah dikemukakan bahwa untuk dapat menjawab hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat baik dilakukan dengan analisis regresi linera sederhana. Ringkasan hasil perhitungan analisis regresi linear sederhana dalam pemilihan ini didapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.11
Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.565	2.974		8.259	,000
	X	,430	,073	,533	5,878	,000

a. Dependent Variable: Manajemen Kualitas SDM

Sumber : data diolah dari (SPSS 22) Desember 2018

Y = a+bx

Y = 24.565+ 0,430x

Dimana :

Y : Kinerja Pelayanan

X : Manajemen Kualitas SDM

b : Koefisien Regresi

e : Standar Kesalahan

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Hasil diperoleh persamaan regresi Y = 24.565 + 0,430x yang berarti bila variabel X berada pada posisi 0 point maka nilai variabel Y sebesar 24.565 tidak mengalami perubahan dan bila variabel X mengalami penambahan 1 satuan maka variabel Y akan meningkat sebesar 0,430, dengan presentasi pengaruh perubahan variabel X terhadap Y dengan arah koefisien positif signifikan yang dibuktikan dengan nilai t hitung 5,878 > t tabel dan nilai signifikan variabel 0.00 < 0,05.

5. Koefisien Determinasi

Koefisisen determinasi (R) bertujuan mengukur seberapa jauh kemampuan veriabel independen (Kinerja Pelayanan) dalam menjelaskan variasi variabel dependen (Manajemen Kualitas SDM). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai yang mendekati satu berarti adalah variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memproduksi variabel dependen (Ghozali, 2013).

Tabel 4.12

Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,706[a]	,521	,675	2,271

a. Predictors : (constant), Penilaian Kinerja

Sumber : data diolah dari (SPSS 22) Desember 2018

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Dari koefisien determinasi *(Adjusted R Square)* menunjukkan 67,5 % variasi pada variabel Manajemen Kualitas SDM mampu diterangkan oleh variabel (Kinerja Pelayanan), sedangkan sisanya yang sebesar 32,5 % diterangkan oleh variabel lain diluar model ini. Berarti bahwa variabel X mempengaruhi secara langsung variabel Y sebesar 67,5 % sedangkan 32,5 % dipengaruhi oleh variabel lain.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, penulis dapat menyimpulkan bahwa manajemen kualitas sumber daya manusia mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan masyarakat di kantor Kecamatan Barombong, Kabupaten Gowa. Hal ini dapat dilihat dari Hasil diperoleh persamaan regresi Y= 24,565 + 0,430x yang berarti bila Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia berada pada posisi 0 point maka nilai Kinerja Pelayanan Masyarakat sebesar 24,565 tidak mengalami perubahan dan bila Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia mengalami penambahan 1 satuan maka Kinerja Pelayanan Masyarakat akan meningkat sebesar 0,430, dengan presentasi pengaruh perubahan Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat dengan arah koefisien positif signifikan yang dibuktikan dengan nilai t hitung 5,878 > t tabel dan nilai signifikan variabel 0,000 < 0,05.

Pelaksanaan manajemen kualitas sumber daya manusia yang diadakan Kantor kecamatan barombong, Kabupaten Gowa memiliki pengaruh terhadap kinerja pelayanan masyarakat sehingga kegiatan manajemen kualitas sumber daya manusia tersebut dapat dijadikan sebagai salah satu wadah untuk memotivasi kerja para pegawai untuk bekerja lebih baik sehingga bisa meraih kinerja pelayanan yang baik.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis sarankan kirannya Kantor kecamatan barombong,Kabupaten Gowa:

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

1. Manajemen kualitas sumber daya manusia membantu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pegawai oleh sebab itu perusahaan sebaiknya menerapkan sistem manajemen kualitas sumber daya manusia yang dapat membantu perusahaan agar dapat mengetahui kekuatan-kekuatan dan kelemahan-kelemahan pegawai supaya pegawai dapat berusaha belajar meningkatkan kelemahannya pada tugas dan tangung jawab diberikan.
2. Dalam manajemen kualitas sumber daya manusia pada sistem penilaian terus prestasi utama dan kegagalan atau keberhasilan maka sebaiknya para pegawai harus melaksanakan tugas dan taunggung jawab secara maksimal sehinga mendapatkan penilaian yang istimewa atau baik dan dari situ pegawai bisa cepat mendapatkan peningkatan karir yang sesuai dengan prestasinya.
3. Kepada peneliti selanjutnya yang berminat melakukan penelitian tentang kelengkapan sarana dan prasarana kantor sebaiknya pelajari dan kenali terlebih dahulu tentang sarana dan prasarana karena hal ini sangat berkaitan dengan motivasi kerja yang dimiliki pegawai.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

DAFTAR PUSTAKA

Darmansyah. 2009. *Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat.* Skripsi. Bandung: Universitas Padjadjaran.

Djajasudarma, Fatimah T. 2006. *Metode Linguistik-Ancangan Metode Penelitian dan Kajian.* Bandung: Refika Aditama.

Hasibuan, Malayu. 2002. *Manajemen Sumber Daya manusia (Edisi Revisi).* Jakarta: PT.Bumi Aksara.

Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi Ketiga. 2003. Jakarta: Balai Pustaka

Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung : Remaja Rosdakarya.

Nasronah. 2011. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia di Madrasah Sanawiah Makassar.* Skripsi. Makassar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Stiem Bongaya.

Pasolong, Harbani.2007. *Teori Adminstrasi Publik.* Makassar: Alfabeta Bandung.

Uniaty. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi (Studi Kasus Bagian Perlengkapan Biro Umum).* Skripsi. Bandung: Universitas Padjadjaran.

Yoni, Andrianti. 2011. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Di Panti Asuhan Yatim Putri Sungguminasa Gowa.* Skripsi. Makassar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Stiem Bongaya.

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam, 2009. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.

Jatmika, Dodik. 2017 Pengaruh Pengembangan SDM terhadap Kinerja Pelayana pada Kantor Kementrian Agama Kab. Jombang (Online) diakses 28 November 2018 https://scholar.google.co.id.

Dahlan, 2017 Pengaruh Manajemen SDM dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pelayanan pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar (Onilne) diakses 28 November 2019 http://journal.unhas.ac.id.

Herawati, Putri. 2013 Pengaruh Manejemen SDM terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus pada Kantor Pemerintah Kecamatan Kutorejo Kab.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Mojokerto) (Cnline) diakses 30 November 2019 jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jpap/issue/current/showToc.

Jannah, Raodatul. 2014 Pengaruh Pengembangan SDM terhadap Kinerja Karyawan Pt.Insani Bara perkasa Samarinda (Online) diakses 30 November 2019 https://www.neliti.com/id.

Pattiasina, Marx. 2015 Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara. TBK Kantor Cabang Manado diakses 30 November 2019 https://ejournal.unsrat.ac.id

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

LAMPIRAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Lampiran 1

KUESINONER PENELITIAN

- **Pendahuluan**

Sebelumnya saya sampaikan terima kasih atas kesedian Bapak/ibu/Saudara untuk menjadi Responden dalam penelitian ini. Daftar pernyataan ini dibuat dengan maksud mengumpulkan data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : **Pengaruh Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pelayanan di Kantor Kecamatan Barombong, Kabupaten Gowa.**

- **Identitas Responden**
  - Nama Responden : .....
  - Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
  - Usia : .....
  - Golongan Pangkat : .....
  - Pendidikan : ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2
- **Pernyataan**

Centanglah (√) salah satu pilihan yang dianggap paling tepat, dengan bobot penilaian sebagai berikut :

1. **Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia**

No.	Pertanyaan	TanggapanResponden				
		Skor				
		SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Saya memiliki kemampuan akademik yang sesuai dengan pendidikan dan pekerjaan					
2.	Saya memiliki teknik untuk meningkatkan					

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

	kemampuan dalam menyelesaikan masalah					
3.	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai estimasi waktu yang diberikan atasan.					
4.	Saya bersedia untuk melaksanakan tugas apapun yang dibebankan dan menerima resiko dikemudian hari.					
5.	Dalam bekerja saya lebih mendahulukan kepentingan instansi daripada kepentingan pribadi.					

2. Kinerja Pelayanan

No.	Pertanyaan	Tanggapan Responden Skor				
		SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Saya siap memenuhi segala tuntutan maupun keingian yang dilayangkan masyarakat ketika terdapat kesalahan dalam memberikan pelayanan					
2.	Saya mampu menjalin relasi dan hubungan baik kepada masyarakat					
3.	Saya siap memberi sumbangsi meteriil, tenaga, maupun pemikiran dalam setiap kegiatan positif yang dilaksanakan masyarakat					

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

4.	Dalam berpenampilan saya dapat menyesuaikan diri dengan ketentuan yang ditetapkan oleh pihak Instansi maupun dengan kondisi yang ada.					

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Lampiran 2

HASIL UJI SPSS

UJI VALIDITAS X1

Correlations

		X1	X2	X3	X4	JUMLAH
X1	Pearson Correlation	1	,470**	,241*	,343**	,679**
	Sig. (2-tailed)		,000	,032	,002	,000
	N	32	32	32	32	32
X2	Pearson Correlation	,470**	1	,516**	,426**	,803**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	32	32	32	32	32
X3	Pearson Correlation	,241*	,516**	1	,379**	,736**
	Sig. (2-tailed)	,032	,000		,001	,000
	N	32	32	32	32	32
X4	Pearson Correlation	,343**	,426**	,379**	1	,738**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,001		,000
	N	32	32	32	32	32
X5	Pearson Correlation	,323	,411	,367	1	,708
	Sig. (2-tailed)	004	,000			,000
	N	32	32	32	32	32
JUMLAH	Pearson Correlation	,679**	,803**	,736**	,738**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	32	32	32	32	8032

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

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

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

UJI VALIDITAS Y

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	JUMLAH
Y1	Pearson Correlation	1	,047	-,059	,171	,407**
	Sig. (2-tailed)		,678	,603	,128	,000
	N	32	32	32	32	32
Y2	Pearson Correlation	,047	1	,442**	,355**	,722**
	Sig. (2-tailed)	,678		,000	,001	,000
	N	32	32	32	32	32
Y3	Pearson Correlation	-,059	,442**	1	,365**	,690**
	Sig. (2-tailed)	,603	,000		,001	,000
	N	32	32	32	32	32
Y4	Pearson Correlation	,171	,355**	,365**	1	,755**
	Sig. (2-tailed)	,128	,001	,001		,000
	N	32	32	32	32	32
JUMLAH	Pearson Correlation	,407**	,722**	,690**	,755**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	32	32	32	32	32

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

UJI RELIABELITAS X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,720	5

UJI RELIABELITAS Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,648	4

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

HASIL UJI REGRESI LINEAR SEDERHANA

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	178.217	1	178.217	34.550	.000[a]
	Residual	448.771	87	5.158		
	Total	626.989	88			

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.565	2.974		8.259	.000
	X	.430	.073	.533	5.878	.000

a. Dependent Variable: Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.706[a]	.521	.675	2.271

a. Predictors: (Constant), X

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

HASIL UJI DESKRIPTIF RESPONDEN

Statistics

		X1	X2	X3	X4	X5
N	Valid	32	32	32	32	32
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4,28	4,38	4,53	4,34	4,50

X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	6,3	6,3	6,3
	4	19	59,4	59,4	65,6
	5	11	34,4	34,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

X2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	20	62,5	62,5	62,5
	5	12	37,5	37,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

X3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	3,1	3,1	3,1
	4	13	40,6	40,6	43,8
	5	18	56,3	56,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

X4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	6,3	6,3	6,3
	4	17	53,1	53,1	59,4
	5	13	40,6	40,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

X5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	3,1	3,1	3,1
	4	14	43,8	43,8	46,9
	5	17	53,1	53,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Statistics

		Y1	Y2	Y3	Y4
N	Valid	32	32	32	32
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,53	4,44	4,38	4,50

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	3,1	3,1	3,1
	4	13	40,6	40,6	43,8
	5	18	56,3	56,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	18	56,3	56,3	56,3
	5	14	43,8	43,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	20	62,5	62,5	62,5
	5	12	37,5	37,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	3,1	3,1	3,1
	4	14	43,8	43,8	46,9
	5	17	53,1	53,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Lampiran 3

TABULASI DATA

NO	Manajemen Kualitas SDM						Kinerja Pelayanan				
	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	Jumlah	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Jumlah
1	5	4	5	4	5	23	5	4	5	4	18
2	3	4	5	3	4	19	4	4	4	5	17
3	4	5	3	4	3	19	3	5	4	4	16
4	3	4	5	4	4	20	4	5	4	5	18
5	4	5	4	3	4	20	4	4	4	3	15
6	4	4	4	5	4	21	4	5	4	4	17
7	5	4	5	4	5	23	5	5	4	5	19
8	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
9	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
10	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
11	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
12	4	4	4	5	4	21	4	4	5	5	18
13	4	4	4	5	5	22	5	5	4	4	18
14	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	16
15	4	4	4	4	5	21	5	5	4	4	18
16	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	16
17	4	4	4	4	5	21	5	4	5	4	18
18	5	4	4	4	4	21	4	4	4	5	17
19	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20
20	5	5	5	4	5	24	5	5	4	4	18
21	4	4	4	5	5	22	5	5	4	5	19
22	5	5	4	5	5	24	5	4	5	5	19
23	5	5	5	5	4	24	4	4	5	4	17
24	5	5	5	4	4	23	4	5	5	5	19
25	4	4	5	5	5	23	5	4	5	5	19
26	4	5	5	5	5	24	5	5	4	5	19
27	4	5	5	4	5	23	5	4	5	5	19
28	5	4	5	4	5	23	5	4	5	5	19
29	4	4	5	4	5	22	5	4	4	5	18
30	4	4	5	4	5	22	5	4	4	5	18
31	5	5	5	4	4	23	5	5	4	4	18
32	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Lampiran 4

NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	27	0.381	0.487	55	0.266	0.345
4	0.950	0.990	28	0.374	0.478	60	0.254	0.330
5	0.878	0.959	29	0.367	0.470	65	0.244	0.317
6	0.811	0.917	30	0.361	0.463	70	0.235	0.306
7	0.754	0.874	31	0.355	0.456	75	0.227	0.296
8	0.707	0.834	32	0.349	0.449	80	0.220	0.286
9	0.666	0.798	33	0.344	0.442	85	0.213	0.278
10	0.632	0.765	34	0.339	0.436	90	0.207	0.270
11	0.602	0.735	35	0.334	0.430	95	0.202	0.263
12	0.576	0.708	36	0.329	0.424	100	0.195	0.256
13	0.553	0.684	37	0.325	0.418	125	0.176	0.230
14	0.532	0.661	38	0.320	0.413	150	0.159	0.210
15	0.514	0.641	39	0.316	0.408	175	0.148	0.194
16	0.497	0.623	40	0.312	0.403	200	0.138	0.181
17	0.482	0.606	41	0.308	0.398	300	0.113	0.148
18	0.468	0.590	42	0.304	0.393	400	0.098	0.128
19	0.456	0.575	43	0.301	0.389	500	0.088	0.115
20	0.444	0.561	44	0.297	0.384	600	0.080	0.105
21	0.433	0.549	45	0.294	0.380	700	0.074	0.097
22	0.423	0.537	46	0.291	0.376	800	0.070	0.091
23	0.413	0.526	47	0.288	0.372	900	0.065	0.086
24	0.404	0.515	48	0.284	0.368	1000	0.062	0.081
25	0.396	0.505	49	0.281	0.364			
26	0.388	0.496	50	0.279	0.361			

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Lampiran 5

t Tabel

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

df \ Pr	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

df \ Pr	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

df \ Pr	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

PEMERINTAH KABUPATEN GOWA

KECAMATAN BAROMBONG

Alamat : Jalan Poros Kanjilo, Desa Kanjilo, Kecamatan Barombong

REKOMENDASI

Nomor : 440/ 02 /2019

dasarkan Surat Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa No. 96/BKB.P/2018 Tanggal 27 Desember 2018 Perihal Rekomendasi Penelitian :

ma	:	**NURWAHYUDDIN WAHID**
mpat/Tanggal Lahir	:	Gowa, 24 Juli 1995
enis Kelamin	:	Laki-laki
Pekerjaan	:	Mahasiswa (S1)
Alamat	:	Dusun Camba, Desa Kanjilo, Kec. Barombong

an ini menyetujui Penelitian/Pengumpulan Data dalam rangka penyelesaian Skripsi ntor Camat Barombong yang berjudul "***PENGARUH MANAJEMEN KUALITAS BER DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA PELAYANAN MASYARAKAT DI TOR KECAMATAN BAROMBONG KABUPATEN GOWA***". Selama tanggal 22 Desember s/d 22 Januari 2019.

Demikian Rekomendasi ini kami berikan untuk dipergunakan sebagaimana nya.

Dikeluarkan di : Kanjilo
Pada tanggal : 7 Januari 2019
Camat Barombong,

ANWAR ASRU, S.Sos
Pangkat : Pembina
Nip : 19731005 199402 1 002

an :
ti Gowa c.q Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa
a LP3M UNISMUH Makassar
bersangkutan

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BIOGRAFI

NURWAHYUDDIN WAHID, Lahir pada tanggal 24 Juli 1995 di Gowa dari pasangan suami istri Bapak Abdul Wahid, S.Sos. dan Ibu Kartini, S.Pd. Penulis merupakan anak pertama dari 3 bersaudara. Penulis pertama kali masuk pendidikan formal SD Negeri Bontomanai. K (lulus pada tahun 2007). Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di Pondok Pestantren Nahdlatul Ulum (lulus pada tahun 2010). Setelah tamat penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Galesong Utara/SMA Negeri 4 Takalar (lulus pada tahun 2013). Kemudian pada tahun 2014 penulis terdaftar sebagai Mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Makassar Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Jurusan Manajemen melalui seleksi penerimaan mahasiswa baru dan sementara menjalani perkuliahan di kampus yang Insya Allah pada tahun ini mengantar penulis mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) Sastra Satu (S1). Akhir kata, penulis berharap penulisan skripsi ini dapat memberi kontribusi yang positif bagi dunia pendidikan.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN