

**PENGARUH SIKAP DAN KEMAMPUAN KERJATERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PADA UPTD METROLOGI  
LEGAL DINAS PERDAGANGAN DAN  
PERINDUSTRIAN KABUPATEN  
GOWA**

**SKRIPSI**



**DAMAYANTI  
NIM:105721104320**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
2024**

**KARYA TUGAS AKHIR SEMESTER**

**JUDUL PENELITIAN**

**PENGARUH SIKAP DAN KEMAMPUAN KERJA TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PADA UPTD METROLOGI LEGAL  
DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN  
KABUPATEN GOWA**

**SKRIPSI**

**Disusun dan Diajukan Oleh :**

**DAMAYANTI  
105721104320**

**Untuk Memenuhi Pesyaratan Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
2024**

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

**Allah tidak membebani seseorang, kecuali menurut kesanggupannya. Dia mendapat (pahala) dari (kebajikan) yang dikerjakannya dan dia mendapat (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya.  
(Q.S. Al-Baqarah:286)**

### **PERSEMBAHAN**

**Puji syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang melimpah ruah, rahmat, dan berkah sehingga skripsi ini telah terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.**

**Alhamdulillah Rabbil'alamin**

**Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya, bapak dan ibu saya tercinta, yang telah memberikan dukungan dan doa kepada saya sehingga membantu saya menyelesaikan penelitian dan menyusun skripsi ini. Skripsi ini juga saya persembahkan kepada dosen pembimbing saya yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar

**HALAMAN PERSETUJUAN**

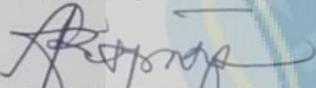
Judul Penelitian : Pengaruh Sikap Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa  
Nama Mahasiswa : DAMAYANTI  
No.Stambuk/Nim : 105721104320  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa, dan diujikan didepan panitia penguji skripsi strata satu (S1) pada tanggal 11 Mei 2024 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

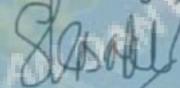
Makassar, 13 Mei 2024

Menyetujui,

Pembimbing I

  
**Mch. Aris Pasigai, S.E., M.M**  
NIDN. 0008056301

Pembimbing II

  
**Sherry Edelia Natsir Kalla, S.E., M.MKtg**  
NIDN. 0916018603

Mengetahui,

Dekan

  
**Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si**  
NIDN.0914049104

Ketua Program Studi

  
**Nasrullah, S.E., M.M**  
NBM. 1151132



PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung Iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi atas Nama: DAMAYANTI, Nim: 105721104320, diterima dan disahkan oleh panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0006/SK-Y/61201/091004/2024 M, Tanggal 2 Zulkaidah 1445 H / 11 Mei 2024 M. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 2 Zulkaidah 1445 H  
11 MEI 2024

PANITIA UJIAN

- |                  |  |  |
|------------------|--|--|
| 1. Pengawas Umum | Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag<br>(Rektor Unismuh Makassar)                        |  |
| 2. Ketua         | Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si.<br>(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)           |  |
| 3. Sekretaris    | : Agusdiwana Suarni, S.E., M.Acc.<br>(Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis) |  |
| 4. Penguji       | 1. Moh. Aris Pasigai, S.E., M.M  |  |
|                  | 2. Zalkha Soraya, S.E., M.M  |  |
|                  | 3. Dr. Ahmad Ac, ST., M.M  |  |
|                  | 4. Ismail Rasulong, S.E., M.M  |  |

Disahkan Oleh,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar



Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si.  
NBM : 651 507



PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung Igrs Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar

SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : DAMAYANTI  
Stambuk : 105721104320  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Sikap Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa

Dengan ini menyatakan bahwa :

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

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

Makassar, 13 Mei 2024

Yang membuat Pernyataan,



**DAMAYANTI**  
NIM: 105721104320

Diketahui Oleh,

Dekan  
**Dr. H. Andi Jam'an S.E., M.Si.**  
NBM. 851-507

Ketua Program Studi  
**Masrullah S.E., M.M.**  
NBM. 1151132

**HALAMAN PERNYATAAN**  
**PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Makassar saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : DAMAYANTI  
NIM : 105721104320  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Makassar **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Noneksklusif Royalty Free Right)** Atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**Pengaruh Sikap Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada UPTD  
Metrologi Legat Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Muhammadiyah Makassar berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Makassar, 11 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,

  
**DAMAYANTI**  
NIM: 105721104320



## ABSTRAK

**DAMAYANTI.2024. *Pengaruh Sikap dan Kemampuan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa*. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh: Moh. Aris Pasigai dan Sherry Edelia Natsir Kalla.**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis “Pengaruh Sikap dan Kemampuan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa”. Populasi dalam penelitian ini yaitu pemilik alat UTTP (ukur, takar, timbang dan perlengkapannya) yang wajib melakukan tera-tera ulang. Jumlah populasi sebesar 635 pemilik alat UTTP dengan menggunakan rumus slovin untuk menentukan jumlah sampel yaitu sebanyak 86 responden. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh dari koesioner yang dibagikan dan berhubungan dengan masalah yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan pembagian koesioner. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan dalam pengumpulan data mencakup data primer dan data sekunder. Instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Skala Likert. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan perhitungan statistik melalui aplikasi Statistical Package for the Social Science (SPSS) versi 27 mengenai pengaruh sikap dan kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan pada uptd metrologi legal dinas perdagangan dan perindustrian kabupaten gowa, maka dapat dinyatakan bahwa sikap berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan pada UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa dengan nilai  $T_{hitung} < T_{tabel}$  yakni  $1,351 < 1,989$  sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak. Sedangkan kemampuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa dengan nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  yakni  $9,338 > 1,989$  sehingga dapat disimpulkan hipotesis diterima.

***Kata Kunci : Sikap ; Kemampuan ; Kualitas Pelayanan***

## ABSTRACT

**DAMAYANTI.2024. *The Influence of Attitudes and Work Abilities on Service Quality at the Legal Metrology UPTD of the Trade and Industry Service of Gowa Regency. Thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by: Moh. Aris Pasigai and Sherry Edelia Natsir Kalla.***

This research is a type of quantitative research with the aim of knowing and analyzing "The Influence of Attitudes and Work Abilities on Service Quality at the Legal Metrology UPTD of the Gowa Regency Trade and Industry Service". The population in this study is the owners of UTTP equipment (measuring, measuring, weighing, and equipment) who are required to re-calibrate. The total population was 635 UTTP equipment owners using the Slovin formula to determine the sample size, namely 86 respondents. The type of data used in this research is quantitative data obtained from published questionnaires and is related to the problem being studied. Data collection was carried out by observation and distribution of questionnaires. In this research, the data sources used in data collection include primary data and secondary data. The research instrument used in this research was the Likert Scale method. Based on the results of research using statistical calculations through the Statistical Package for the Social Science (SPSS) version 27 application regarding the influence of attitudes and work abilities on service quality at the legal metrology uptd of the Gowa district trade and industry service, it can be stated that attitude has a positive but not significant effect on the quality of service at the Legal Metrology UPTD of the Trade and Industry Service of Gowa Regency with a  $T_{count} < T_{table}$  value of  $1.351 < 1.989$  so it can be concluded that the hypothesis is rejected. Meanwhile, the ability has a positive and significant effect on the quality of service at the Legal Metrology UPTD of the Trade and Industry Service of Gowa Regency with a  $T_{count} > T_{table}$  value of  $9.338 > 1.989$  so it can be concluded that the hypothesis is accepted.

**Keywords: Attitude; Ability ; Service quality**

## KATA PENGANTAR



Puji dan Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya yang tiada henti diberikan kepada hambanya. Sholawat beserta salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad Saw beserta para keluarganya, sahabat, dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Sikap dan Kemampuan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa”.

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program Sarjana (S1) Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang tua penulis yaitu bapak jasmuddin dan ibu tini yang selalu memberikan harapan, semangat, perhatian, kasih sayang, dan doa yang tulis kepada penulis. Dan saudaraku tersayang yang selalu mendukung dan menyemangati saya hingga akhir studi ini. Dan saya ucapkan terima kasih kepada seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, dukungan lahir dan batin serta nikmat yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menjadi ibadah dan penerang dalam kehidupan ini dan akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa dukungan dan dorongan dari berbagai pihak. Demikian pula, saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag, Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Dr. H. Andi Jam'an, SE., M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar
3. Bapak Nasrullah, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Moh. Aris Pasigai, S.E., M.M, selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi selesai dengan baik.
5. Ibu Sherry Edelia Natsir Kalla. S.E.,M.MKtg, selaku Pembimbing II telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Bapak/Ibu dan Asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
7. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Manajemen Angkatan 2020 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongannya dalam aktivitas studi penulis
9. Terima kasih untuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi, dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini.
10. Terima kasih untuk para Pegawai UPTD Metrologi Legal yang telah membantu dan selalu memberi semangat dalam proses penyusunan skripsi saya

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu semua pihak yang berkepentingan khusus para pembaca yang budiman, penulis selalu dengan senang hati menerima saran dan kritik untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater tercinta Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

Billahi Fii Sabililhaq Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Makassar, 04 Februari 2024



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iError! Bookmark not defined.</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEABSAHAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viiviii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xxviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
A. Tinjauan Teori .....	9
B. Tinjauan Empiris .....	22
C. Kerangka Pikir .....	26
D. Hipotesis .....	27

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
A. Jenis Penelitian .....	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	29
C. Jenis dan Sumber Data .....	29
D. Populasi dan Sampel .....	31
E. Teknik Pengumpulan Data .....	34
F. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran .....	35
G. Metode dan Analisis Data .....	39
H. Uji Hipotesis .....	43
<b>BAB IV .....</b>	<b>45</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	45
B. Penyajian Data Hasil Penelitian Kuantitatif .....	48
C. Analisis Koefisien Determinasi .....	66
D. Pembahasan .....	67
<b>BAB V .....</b>	<b>75</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>75</b>
A. Kesimpulan .....	75
B. Saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>81</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1 Skala Likert.....	38
Tabel 3.2 Pedoman Kategorisasi Rata-rata Skor Penilaian Responden.....	39
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	48
Tabel 4.2 Usia Responden .....	48
Tabel 4.3 Pendidikan Responden .....	49
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden .....	50
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Variabel Sikap.....	50
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kemampuan .....	52
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan .....	54
Tabel 4.8 Rekapitulasi Uji Validitas .....	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas .....	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas Secara Statistik.....	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolonieritas .....	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	62
Tabel 4.13 Persamaan Regresi Linear Berganda.....	63
Tabel 4.14 Koefisien Determinasi.....	64
Tabel 4.15 Hasil Uji Statistik F.....	65
Tabel 4.16 Hasil Uji Statistik T .....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir .....	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	47
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Data Secara Grafik .....	58
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Data Secara Histogram .....	59
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	62



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	82
Lampiran 2. Karakteristik Responden.....	89
Lampiran 3. Data Tabulasi Sikap .....	91
Lampiran 4. Data Tabulasi Kemampuan .....	94
Lampiran 5. Data Tabulasi Kualitas Pelayanan .....	97
Lampiran 6. Output Uji Validitas dan Reabilitas Sikap.....	100
Lampiran 7. Output Uji Validitas dan Reabilitas Kemampuan .....	102
Lampiran 8. Output Uji Validitas dan Reabilitas Kualitas Pelayanan .....	104
Lampiran 9. Output Uji Asumsi Klasik .....	106
Lampiran 10. Tabel Menghitung F dan T.....	109
Lampiran 11. Output Uji Regresi Linear Berganda .....	113
Lampiran 12. Dokumentasi Penyebaran Koesioner .....	115
Lampiran 13. Surat Izin Penelitian .....	116
Lampiran 14. Surat Izin Penelitian .....	117
Lampiran 15. Surat Izin Penelitian .....	118
Lampiran 16. Surat Izin Penelitian .....	124

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Salah satu kegiatan organisasi adalah pelaksanaan kegiatan pengabdian. Organisasi, baik pemerintah maupun non-pemerintah, menyediakan layanan karena di manapun mereka berada atau apapun sifat pekerjaan mereka, setiap pertemuan manusia dengan orang lain selalu mengandung aspek layanan. Baik itu dilakukan secara sadar dan langsung maupun tidak sadar dan tidak langsung. Pada dasarnya segala pelayanan diberikan secara optimal oleh organisasi atau lembaga terkait untuk menjamin kepuasan pelanggan atau masyarakat yang dilayani. Salah satu instansi pemerintah yang melaksanakan kegiatan pelayanan adalah Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa.

Memberikan layanan berkualitas sangat penting bagi institusi dan lembaga, dimana pun lokasinya. Keberhasilan organisasi pelayanan publik tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Begitu pula sebagai lembaga yang misinya melayani masyarakat, Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa tentu harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Monir, dalam Harbani Pasolog 2013:128). Sementara Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, mengemukakan bahwa pelayanan merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kegiatan masyarakat.

Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolog 2013:128) mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Kualitas pelayanan berhubungan positif dan signifikan dengan derajat evaluasi sosial baik atau tidaknya kualitas pelayanan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin besar pula dampaknya terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat bergantung pada sikap para pegawai yang melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik. Sikap kerja yang umum dalam organisasi adalah bahwa seseorang memerlukan bantuan untuk mencapai pemikiran yang baik. Kemampuan peningkatan efektivitas pelayanan publik tergantung pada sikap dan keterampilan kerja pegawai pemerintah untuk meningkatkan pelayanan yang baik.

Pelayanan yang baik ditandai dengan cara dan sikap para karyawan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, termasuk pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai merupakan kekuatan atau urat nadi suatu organisasi. Semakin baik perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dan semakin baik pula opini masyarakat terhadap organisasi tersebut.

Sikap merupakan suatu kecenderungan untuk memberikan tanggapan positif atau negatif terhadap seseorang atau sesuatu di lingkungannya. Sikap terungkap ketika kita mengatakan suka atau tidak suka pada sesuatu atau seseorang (Schermerhon, dkk dalam Wibowo 2013: -50). Jika sikap positif yang dimiliki oleh pegawai terhadap pekerjaan, maka pegawai itu sendiri akan bekerja lebih lama dan lebih keras guna usahanya. Sikap mendorong pegawai dalam bertindak dengan cara spesifik dalam konteks spesifik. Dengan kata lain sikap yang dimiliki oleh pegawai akan menentaskan kualitas pelayanan itu sendiri hingga nantinya dapat menentukan visi dan misi dari organisasi itu tercapai atau tidak.

Sikap merupakan evaluasi atau reaksi terhadap emosi. Sikap seseorang terhadap suatu objek merupakan perasaan mendukung, menyokong, atau tidak mendukung objek tersebut (Berkowits dalam Anwar, 2013). Menurut McShane dan Von Glinow dalam Wibowo (2013), sikap terdiri dari keyakinan (kelompok keyakinan), emosi evaluatif (perasaan dihargai), dan niat perilaku (untuk bertindak terhadap seseorang, objek, atau peristiwa). Sikap adalah pendapat tentang pemberian alasan secara sadar. Menurut Toto (2018), sikap positif terhadap pekerjaan jika sudah, maka akan bekerja lebih lama dan lebih keras untuk mencapai hasil yang diinginkan. Sikap mendorong kita untuk berperilaku dengan cara tertentu dalam situasi tertentu. Dengan kata lain, sikap mempengaruhi perilaku pada tingkat yang berbeda-beda. Berbeda dengan nilai-nilai, yang mengacu pada keyakinan umum yang mempengaruhi perilaku dalam segala situasi.

Artinya, sikap pada hakikatnya merupakan kecenderungan ekspresi wajah seseorang untuk menyenangkan atau tidak menyenangkan, yang mencerminkan bagaimana perasaan orang tersebut terhadap orang, benda, atau kejadian disekitarnya.

Selain sikap tersebut, ada faktor lain yang tidak kalah pentingnya yang dapat menyebabkan penurunan kualitas pelayanan publik. Ini adalah keterampilan staf yang tidak sesuai dengan pekerjaan atau peran. Kinerja pegawai saat ini menjadi prasyarat terpenting bagi pegawai untuk dapat melaksanakan tugas pokok dan tugasnya. Banyak karyawan yang menemukan diri mereka pada posisi yang tidak sesuai dengan keterampilan, pengetahuan, atau pendidikan mereka. Oleh karena itu, banyak karyawan yang tidak tampil maksimal dalam pekerjaannya karena tidak ahli di bidangnya dan tidak tahu harus berbuat apa.

Kompetensi mengacu pada potensi atau pekerjaan atau seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan, kemampuan seorang pegawai dalam melakukan suatu pekerjaan sebagai ekspresi dari pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh orang tersebut. Kemampuan meliputi kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Kemampuan mental adalah kemampuan yang diperlukan untuk melakukan aktivitas menta. Sedangkan kemampuan fisik adalah kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas yang memerlukan daya tahan, ketangkasan, dan kekuatan.

Lowser dan Poter, dalam Anggraeni (2012), mendefinisikan kemampuan sebagai karakteristik pribadi seperti kecerdasan, keterampilan manual, dan karakteristik yang mewakili potensi keagenan individu dan stabil secara inheren. Menurut Sinungan (2018) dari Aprilia,

istilah “keterampilan” diartikan sebagai apa yang diharapkan di tempat kerja, pengetahuan yang konsisten dalam penerapannya dan konsisten dengan apa yang dibutuhkan di tempat kerja, merujuk pada keterampilan dan sikap. Standar kinerja harus berupa pekerjaan. Menurut Thoha dan Yulius (2014), kompetensi merupakan unsur kematangan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dapat diperoleh melalui pendidikan, pelatihan, dan pengalaman. Berdasarkan konsep di atas maka kompetensi merupakan potensi yang dimiliki oleh para pegawai khususnya yang bekerja pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa untuk melaksanakan pekerjaannya berdasarkan pengetahuan, sikap, pengalaman dan pelatihan yang dimilikinya. Dapat disimpulkan bahwa kompetensi merupakan penjumlahan dari kemampuan.

Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa merupakan salah satu birokrasi publik di daerah yang mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan rumah tangga daerah dan tugas pembantuan dalam bidang perindustrian, perdagangan dan perlindungan konsumen, maka dukungan pegawai merupakan suatu keharusan. Oleh karena itu, diperlukan pegawai yang mempunyai kompetensi tinggi terutama dalam hal sikap dan kemampuan karena akan dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan yang akan diberikan dan mendukung organisasi dalam mencapai tujuan. Seperti diungkapkan oleh Sudarmanto (2009:3) bahwa sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang menentukan bagi keberhasilan atau kegagalan organisasi dalam mencapai tujuan. Keadaan ini menjadikan sumber daya manusia menjadi asset yang harus

ditingkatkan kompetensinya khususnya pada UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa.

UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa memiliki tugas dan fungsi sebagai lembaga kerja yang melayani tera-tera ulang dan pengawasan kemetrolgian. Hal ini berorientasi pada perlindungan konsumen dengan memberikan pelayanan dan pengawasan dari sisi kebenaran pengukuran alat-alat ukur, takar, timbang, dan perlengkapannya (UTTP), serta kebenaran penulisan santuan dan kuantitas barang dalam kemasan terbungkus (BDKT).

Oleh karena itu, sikap dan kemampuan menjadi sangat penting dalam perbaikan kualitas pelayanan bagi instansi yang terkait. Hal ini membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian mendalam mengenai kualitas pelayanan pada UPTD (Unit Pelaksana Teknis Daerah) Metrologi Legal Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa dengan judul **“Pengaruh Sikap dan Kemampuan Terhadap Kualitas Pelayanan pada UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masalah pokok yang ditemukan dalam instansi ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah sikap pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa

2. Apakah kemampuan kerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sikap pegawai terhadap kualitas pelayanan pada UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kemampuan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa

### **D. Manfaat penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini yaitu:

1. Bagi tempat penelitian sebagai bahan evaluasi bagi instansi atau pemerintah yang terkait agar mengambil langkah-langkah selanjutnya untuk memperbaiki tingkat sikap dan kemampuan kerja para pegawai yang masih rendah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan
2. Bagi tempat penelitian, sebagai bahan masukan bagi instansi atau pemerintah yang terkait dalam peningkatan kualitas pelayanan melalui sikap dan kemampuan kerja para pegawai
3. Bagi umum, dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai kualitas pelayanan melalui sikap dan kemampuan kerja yang dimiliki

4. Bagi peneliti, sebagai sarana untuk mengaplikasikan berbagai teori yang diperoleh di bangku kuliah. Menambah pengalaman dan sarana latihan dalam memecahkan masalah-masalah yang ada di masyarakat sebelum terjun dalam dunia kerja sebenarnya.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Teori**

##### **1. Pemasaran**

Menurut Kotler dan Keller (2009, p. 5), pemasaran adalah pengakuan dan kepuasan kebutuhan manusia dan sosial. Manajemen pemasaran adalah seni dan ilmu untuk menjangkau, mempertahankan, dan menumbuhkan pelanggan dengan memilih pasar sasaran dan menciptakan, menyampaikan, dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul. Dalam proses pemasaran, ada orang-orang yang berperan sebagai pemasar. Pemasar adalah seseorang yang mencari tanggapan, perhatian, pembelian, dukungan, atau sumbangan dari orang lain, yang disebut prospek. Pemasaran dianggap memainkan peran penting karena kesuksesan finansial bergantung pada keterampilan pemasaran. Pemasaran cerdas adalah suatu kondisi pemasaran dimana siklus bisnis berlanjut tanpa batas. Menurut Sule dan Saefullah (2005, p. 14), manajemen pemasaran adalah suatu kegiatan manajemen yang intinya mencari tahu apa yang sebenarnya dibutuhkan konsumen dan bagaimana mewujudkan permintaan tersebut.

Konsep Inti pemasaran menurut Abdullah dan Tantri (2012, p. 14), pengertian pemasaran adalah individu dan kelompok memuaskan kebutuhan dan keinginannya dengan menciptakan, menyediakan, dan menukarkan sesuatu yang saling menguntungkan. Proses manajemen yang dapat dilakukan yang satu mempunyai kelebihan dan lebih

berharga dari yang lain. Konsep sentral dalam pemasaran adalah memiliki tujuan untuk memahami fungsi pemasaran. Konsep inti dalam pemasaran meliputi (Kotler dan Keller, 2009, p. 120): Kebutuhan, keinginan, persyaratan target pasar, positioning, segmentasi penawaran dan merek, nilai dan kepuasan, saluran pemasaran, rantai pasokan, dan persaingan lingkungan pemasaran.

Tugas manajemen pemasaran menurut Kotler dan Keller (2009, p. 29), tugas manajemen pemasaran bertujuan untuk mengidentifikasi serangkaian tugas yang menentukan keberhasilan manajemen pemasaran dan kepemimpinan pemasaran, mengembangkan strategi dan rencana pemasaran, memperoleh wawasan pemasaran (ide), menjalin hubungan dengan pelanggan, membangun merek yang kuat, merancang produk yang dapat dipasarkan, memberikan nilai, mengkomunikasikan nilai, dan menciptakan pertumbuhan jangka panjang.

## **2. Perilaku Konsumen**

Perilaku konsumen merupakan salah satu variabel penting untuk mengetahui minat beli konsumen, yang mana Perusahaan selalu mengharapkan perilaku konsumen yang baik untuk meningkatkan minat beli konsumen. Selain itu sebelum melakukan pembelian produk, konsumen cenderung lebih mempertimbangkan dalam memutuskan untuk membeli barang tersebut. Sesuai dengan yang disimpulkan oleh Peter dan Olson (2013:7) yang mempersepsikan bahwa "Perilaku konsumen adalah dinamika interaksi antara pengaruh kesadaran,

perilaku dan lingkungan dimana manusia melakukan pertukaran aspek-aspek kehidupan”.

Lisma dan Haryono (2016) mendefinisikan makna dari perilaku konsumen adalah sebuah tindakan yang terlibat langsung dalam mendapatkan, mengkonsumsi, dan menghabiskan produk maupun jasa, termasuk proses yang mendahului dan menyusuli tindakan ini. Adapun Handoko dan Swasta (2008) berpendapat bahwa perilaku konsumen sebagai aktivitas individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan menggunakan barang ataupun jasa termasuk, didalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan aktivitas tersebut Albani (2002) menyatakan motivasi sebagai awal dari perilaku konsumen terbentuk, yang artinya motivasi menjadi alasan seseorang dalam proses pemenuhan kebutuhan dan alasan seseorang memulai kegiatan yang dapat memberikan kepuasan kepadanya. Pengukuran perilaku konsumen mengacu pada instrumen penelitian yang disusun oleh Astuti, Masyhuri dan Mulyono (2019) yang indikatornya adalah sebagai berikut:

- a. Jumlah yang dibelanjakan
- b. Waktu belanja
- c. Dengan siapa konsumen belanja
- d. Bagaimana barang yang sudah dibeli konsumen
- e. Kebutuhan pribadi
- f. Bagaimana konsumen mengevaluasi
- g. Perasaan pasca pembelian
- h. Penggunaan produk

### 3. Sikap

#### a. Pengertian Sikap

Sikap adalah istilah yang sering digunakan di lapangan. Bidang psikologi mencakup berbagai topik dan disiplin ilmu. Salah satu bidang minat khusus adalah studi tentang fenomena psikologis terkait. Hal ini mencakup pemeriksaan cara orang berpikir, merasakan, dan berperilaku dalam kaitannya dengan diri mereka sendiri dan orang lain. Hal ini juga melibatkan eksplorasi berbagai faktor yang berkontribusi terhadap perkembangan dan pemeliharaan fenomena ini. Penelitian di bidang psikologi terkait mempunyai implikasi pada berbagai bidang, termasuk pendidikan, pekerjaan sosial, dan perawatan kesehatan. Persepsi dan perilaku adalah dua konsep terkait erat yang sering dipelajari secara bersamaan. Salah satu bidang fokus dalam bidang ini adalah studi tentang sikap, yang sering digunakan untuk menggambarkan kecenderungan seseorang terhadap suatu objek, individu, atau situasi tertentu. Istilah sikap dapat digunakan untuk menggambarkan berbagai aspek pola pikir seseorang, termasuk keyakinan, nilai, emosi, dan niatnya. Dengan mengkaji elemen-elemen sikap yang berbeda ini, peneliti dapat memperoleh wawasan berharga tentang bagaimana orang memandang dan berinteraksi dengan dunia di sekitar mereka. Istilah yang digunakan untuk menggambarkan sikap atau pandangan seseorang biasa disebut dengan "attitude" dalam

bahasa Inggris. Sikap seseorang merupakan cara respon terhadap suatu keadaan.

Menurut Ellis sikap merupakan wujud dari emosi atau perasaan seseorang. Kecenderungan untuk terlibat dalam tindakan tertentu. Dalam kaitannya dengan ilmu pengetahuan, terdapat berbagai aspek yang secara intrinsik saling berkaitan. Dari perolehan informasi baru hingga penerapan pengetahuan tersebut dalam situasi praktis, konsep pengetahuan mempunyai banyak segi. Selain itu, penyebaran pengetahuan melalui berbagai jalur, seperti pendidikan dan komunikasi, juga merupakan aspek penting untuk dipertimbangkan. Pada akhirnya, pengetahuan adalah alat penting yang memungkinkan individu dan masyarakat untuk maju dan berkembang, baik secara intelektual maupun praktis. Sikap mencakup informasi dan pemahaman yang kita miliki mengenai subjek atau konsep tertentu.

Sedangkan menurut Saefudin Azwar, sikap adalah satu unsur kepribadian yang harus dimiliki seseorang untuk menentukan tindakannya dan bertingkah laku terhadap suatu objek disertai dengan perasaan positif dan negatif. Kemudian para pakar psikologi mendefinisikan sikap merupakan suatu bentuk evaluasi atau reaksi perasaan. Dan formulasi sikap itu dikaitkan sebagai efek positif dan efek negatif yang dikaitkan dengan suatu objek psikologis. Jadi sikap itu berhubungan dengan perasaan seseorang terhadap objek bukan tindakan.

Dapat disimpulkan bahwa sikap pada hakikatnya merupakan hasil proses pergaulan dan interaksi antara seseorang dengan lingkungannya. Merupakan gabungan dari pemikiran, perasaan, dan penilaian seseorang terhadap suatu hal, juga berdasarkan pada pengetahuan, pemahaman, dan pendapat. Keyakinan didasarkan pada pemikiran tentang suatu objek yang menimbulkan kecenderungan untuk bertindak atas objek tersebut. Dengan demikian, sikap merupakan kecenderungan setiap individu dalam memberikan tanggapan positif atau negatif terhadap objek sikap dalam hal kongnisi, afeksi, dan konflik.

#### **b. Komponen Sikap**

Secara umum sikap terdiri dari tiga komponen: kecenderungan kognitif, kecenderungan afektif, dan kecenderungan perilaku atau konatif (Morgan dan King, 1975; Krech dan Ballacy, 1963, Howard dan Kendler 1974, Gerungan, 2020). Komponen kognitif adalah aspek-aspek sikap yang berhubungan dengan penilaian seseorang terhadap suatu obyek atau benda. Informasi yang masuk ke otak manusia melalui proses analisis, sintesis, dan evaluasi menciptakan nilai-nilai baru yang diserap atau diasimilasikan dengan pengetahuan yang sudah ada di otak manusia. Nilai-nilai baru yang diyakini benar, baik, indah, dan sebagainya pada akhirnya mempengaruhi komponen emosi dalam sikap seseorang. Oleh karena itu, komponen afektif dapat dikatakan sebagai perasaan (emosi) individu terhadap obyek atau benda yang sesuai dengan hasil evaluasinya. Di sisi lain,

komponen disposisional menyangkut keinginan individu untuk melakukan suatu tindakan sesuai dengan keyakinan dan keinginannya. Sikap seseorang terhadap suatu obyek atau subjek dapat bersifat positif atau negatif. Reaksi masyarakat menentukan sikapnya, apakah menerima atau menolak objek, menentang, setuju atau tidak.

Komponen sikap saling berhubungan. Faktor kognitif dan afektif serta kecenderungan perilaku mendorong sikap individu. Tidak peduli dari mana anda memulai analisis sikap, ketiga komponen ini tetap berada dalam satu sistem. Setiap individu erat kaitannya dengan perilakunya. Seperti yang ditunjukkan oleh Krech dan Barathy, Morgan King, dan Howard, sikap dan perilaku akan konsisten ketika faktor sikap mempengaruhi atau mendorong sikap seseorang.

Sejalan dengan pengertian sikap yang dijelaskan di atas, dapat dipahami bahwa:

- 1) Sikap ditumbuhkan dan dipelajari sepanjang perkembangan orang yang bersangkutan dalam keterkaitannya dengan objek tertentu
- 2) Sikap merupakan hasil belajar manusia, sehingga sikap dapat ditumbuhkan dan dikembangkan melalui proses belajar
- 3) Sikap selalu berkaitan dengan objek sehingga tidak dapat berdiri sendiri
- 4) Sikap dapat berhubungan dengan satu objek, tetapi dapat pula berhubungan dengan berbagai objek sejenis

- 5) Sikap memiliki keterkaitan dengan aspek motivasi juga perasaan atau motivasi

Dari sifat ini dapat kita ketahui bahwa sikap dapat ditumbuhkan dan dikembangkan, baik itu melalui proses pembelajaran yang sesuai dengan motivasi dan keinginan. Demikian juga, sikap harus diarahkan pada suatu objek tertentu, sehingga dapat memudahkan anda menemukan tujuan pembelajaran yang sesuai dengan minat dan aspirasi anda.

### **c. Karakteristik Sikap**

Pengaturan tidak hanya memiliki komponen, tetapi juga beberapa sifat seperti arah, kekuatan, lebar, konsistensi, dan spontanitas. Arah disini berarti arah positif atau negatif, dan intensitas berarti kekuatan sikap itu sendiri, namun tidak semua orang tentu mempunyai kekuatan sikap yang sama. Hal ini tidak mengesampingkan kemungkinan bahwa dua orang yang sama-sama mempunyai sikap positif terhadap sesuatu mungkin berbeda dalam kekuatan sikapnya, misalnya yang satu lebih positif dan yang lain lebih positif. Luasnya sikap mencakup tentang aspek objek sikap yang disetujui atau tidak disetujui seseorang. Konsistensi, di sisi lain mengacu pada korespondensi antara pernyataan sikap dan tidak adanya rasa takut dalam reaksi atau tindakan. Ciri sikap yang terakhir adalah spontanitas, atau sejauh mana subjek bersedia mengungkapkan sikapnya secara langsung. Suatu sikap dikatakan sangat spontan bila diungkapkan tanpa perlu subjek mengungkapkan atau mendorongnya.

#### **d. Cara Menumbuhkan dan Mengembangkan Sikap**

Sikap dapat tumbuh dan berkembang melalui proses pembelajaran. Proses pembelajaran tidak lepas dari proses komunikasi, yaitu proses pertukaran pengetahuan dan nilai. Jika sikap merupakan hasil belajar, maka kunci utama sikap belajar terletak pada proses berpikir pada saat belajar. Menurut Bloom, proses berpikir seseorang, berapapun rendahnya tingkatannya, dapat mempengaruhi sikap seseorang. Namun, walaupun tingkat berpikir yang rendah dapat mempengaruhi sikap, namun pengaruhnya sangat lemah dan sikap cenderung tidak stabil. Menurut ilmu pengelompokan sesuatu berdasarkan hal-hal tertentu, proses berpikir yang memungkinkan tumbuh dan berkembangnya sikap-sikap umum terdiri atas analisis tingkat pertama, sintesis, dan evaluasi. Pada taraf inilah memungkinkan sasaran memperoleh nilai-nilai kehidupan yang dapat menumbuhkan keyakinan yang merupakan kunci utama untuk menumbuhkan dan mengembangkan sikap.

#### **4. Kemampuan**

Kemampuan kerja adalah keadaan yang terdapat pada pekerja dengan sungguh-sungguh berdaya guna dan berhasil sesuai bidang pekerjaan yang sudah ditentukan. Blanchard dan Hersey (2013).

Kemampuan karyawan dilihat dari potensi, intelektual bersifat kemampuan intelgensi. Sedangkan kemampuan yang bersifat fisik yaitu keterampilan pengetahuan (Knowledge skill). Assauri (2013).

Kemampuan adalah kapasitas seseorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan". Selanjutnya disebutkan pula bahwa kemampuan seorang individu berasal dari latar belakang pendidikan dan pengalaman serta mengenali tugas-tugasnya. Timpe (2013).

Kemampuan adalah sesuatu yang dimiliki oleh individu untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya (Wijono, 2012:85). Berdasarkan penjelasan para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kemampuan kerja merupakan tindakan seseorang yang dapat melakukan pekerjaan sesuai pengetahuan, latar belakang pendidikan dan pengalaman yang dimiliki dalam bidang pekerjaannya.

Ada dua jenis kemampuan kerja (Robbins dan Judge 2008, p. 58) itu adalah:

1. Kemampuan Intelektual, adalah kemampuan yang diperlukan untuk melakukan berbagai aktivitas mental, berpikir, menalar, dan memecahkan masalah. Tujuan aspek kemampuan intelektual yang paling sering dikutip adalah kecerdasan numerik, pemahaman verbal, kecepatan persepsi, penalaran induktif, penalaran deduktif, visualisasi spasial, dan memori.
2. Kinerja fisik adalah kemampuan untuk melakukan tugas yang memerlukan daya tahan, ketangkasan, kekuatan, dan kualitas serupa. Misalnya, pekerjaan yang memerlukan daya tahan, ketangkasan fisik, kekuatan kaki, atau bakat serupa mengharuskan manajer untuk menyadari kemampuan fisik karyawannya. Kinerja organisasi sangat bergantung pada ketersediaan sumber daya

manusia (SDM) untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan. Sumber daya manusia dalam hal ini pegawai yang mempunyai pengetahuan dan keterampilan dibidangnya. Hal ini memungkinkan organisasi untuk mencapai tujuannya dengan lebih cepat, lebih efektif, dan efisien, sehingga memungkinkan mereka untuk terus menghadapi dan menyesuaikan diri. Atas segala perubahan yang terjadi terutama yang berkaitan dengan upaya pengembangan organisasi. Demikian pula kewenangan seseorang pejabat untuk bertindak sebagai pejabat dalam hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan dapat diartikan sebagai syarat agar orang tersebut dapat bekerja sepenuhnya dan mampu melaksanakan pekerja untuk mencapai tujuan yang telah dicapai.

## **5. Kualitas Pelayanan**

### **a. Pengertian Mutu/Kualitas**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia di blog Rosianasfar (2013), mutu berarti tingkat baik atau buruknya suatu hal, derajat atau tingkat mutu. Mutu berarti sesuatu mempunyai sifat atau kualitas yang baik. Definisi kualitas internasional (BSEN ISO 9000: 2000) adalah suatu tingkat yang memiliki sejumlah karakteristik unik dan memenuhi kriteria tertentu (Dale, 2003: 4). Beberapa ahli mempunyai definisi kualitas, seperti Juran (1962) "Kualitas adalah kesesuaian untuk tujuan atau kegunaannya. "lebih lanjut Deming (1982) menyatakan bahwa "kualitas harus ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan saat ini dan di masa depan".

## b. Indikator Kualitas

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Hardiansyah 2011:46), terdapat indikator kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan untuk menentukan kualitas layanan yang sebenarnya diungkapkan konsumen:

- Tangibles (bukti langsung)

Termasuk sarana fisik, peralatan, dan prasarana. Berkaitan dengan kondisi bangunan, kebersihannya, tempat parkir, ruang tunggu, ada dan tidaknya pegawai, ada tidaknya barang yang diperdagangkan, tata letak toko retail, dan aspek lain yang berkaitan dengan kondisi fisik toko.

- Reliability (kehandalan)

Kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara aman dan akurat. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, sederhana, dan lancar merupakan syarat evaluasi oleh yang dilayani. Hal ini termasuk mendemonstrasikan pembaruan pada pekerjaan karyawan dan memahami ruang lingkup dan isi fokus setiap karyawan saat memberikan layanan.

- Responsiveness (daya tanggap)

Kesediaan membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat. Organisasi sangat menyadari pentingnya kualitas dan daya tanggap layanan yang diberikan. Organisasi yang menggunakan layanan harus menjelaskan layanan yang diberikan dengan jelas dan mudah. Untuk

mewujudkan dan mewujudkan hal tersebut maka daya tanggap pelayanan yang berkualitas memegang peranan penting dalam menjalankan berbagai perancangan dalam kegiatan bakti sosial. Responsif jika suatu layanan mempunyai penjelasan yang cukup langsung, masuk akal, konstruktif, rinci, dan persuasif sehingga dapat dipahami dengan jelas oleh penerima layanan, maka layanan responsif langsung dianggap berhasil. Dan itu adalah bentuk prestasi kerja yang sukses.

- Assurance (jaminan)

Pengetahuan dan kesopanan mereka serta kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. Unsur-unsur tersebut meliputi unsur-unsur berikut: komunikasi (communication), keandalan (reliability), keamanan (safety), kompetensi (ability), dan kesopanan (politeness).

- Empathy (empati)

Kesediaan untuk memberikan perhatian yang detail dan spesifik kepada setiap pelanggan. Empati memegang peranan penting dalam organisasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan kemampuan kerja yang ditunjukkan oleh karyawan. Inti dari empati adalah mampu memahami seseorang dengan berinteraksi dengannya secara jujur, penuh perhatian, penuh pengertian dan kasih sayang, serta berbagai permasalahan yang sedang dihadapinya.

### **c. Pengertian Pelayanan Publik**

Pengertian pelayanan publik berdasarkan pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengertian pelayanan publik meliputi:

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan, berkenaan dengan barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Jika ditelaah secara rinci, pelayanan adalah pemberian hak-hak dasar kepada warga negara dan masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur dalam undang-undang. Melayani berarti melayani mereka yang anda layani. Dalam melayani, hakikatnya adalah kompeten dalam pelayanan dan pengabdian.

### **B. Tinjauan Empiris**

Penelitian terdahulu berguna untuk memberikan gambaran dan memperjelas kerangka berfikir dalam pembahasan. Di samping itu juga berguna untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Maka dalam kajian Pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan mengenai pengaruh sikap dan kemampuan terhadap kualitas pelayanan pada UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel (Kuantitatif)	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1.	Agus Wahyu Yudiarmo 2021	Analisis Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Perawat pada RSM Ahmad Dahlan Kediri	Kemampuan ( $X_1$ ), Motivasi ( $X_2$ ), Kualitas Pelayanan Perawat ( $Y$ )	Deskriptif Kuantitatif	Variabel motivasi dan kualitas pelayanan mempunyai hubungan positif. Variabel kemampuan dan motivasi secara parsial tidak mempengaruhi kualitas pelayanan. Tetapi variabel kemampuan dan motivasi secara simultan mempengaruhi kualitas.
2.	Surajiyo, Nasruddin, Nosi Fanira, Herman Paleni 2021	Penggunaan Metode Sctructural Equation Modeling (SEM) pada Pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan Serta Dampaknya terhadap Kualitas Pelayanan	Kemampuan kerja ( $X_1$ ), Motivasi ( $X_2$ ), Kinerja ( $X_3$ ), Kualitas layanan ( $Y$ )	Identifikasi model, analisis faktor konfirmatori (CFA), Modifikasi model, dan pengujian kecocokan model	Hasil penelitian menunjukkan motivasi mampu menjadi variabel mediasi sebesar 32% bagi hubungan antara kemampuan kerja dengan kualitas layanan. Sedangkan nilai koefisien pengaruh motivasi terhadap kualitas layanan melalui kinerja sebesar 0,8 dengan nilai t sebesar $2,45 > 1,96$ . Hal ini menunjukkan kinerja mampu menjadi variabel mediasi sebesar 8% bagi hubungan antara motivasi dengan kualitas layanan.
3.	Najmi Rahmadhani 2018	Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap	Kompetensi ( $X_1$ ), Kualitas pelayanan ( $Y$ )	Analisis Regresi	Hasil analisis data menunjukkan bahwa kompetensi

		Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kuranji Kota Padang		Linear Sederhana	karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kualitas layanan paten di daerah Kuranji, Padang City dengan total pengaruh 53,7%. Ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kemampuannya para karyawan akan lebih tinggi kualitas paten layanan di Kuranji Distrik.
4.	Luthfiana Nurul Wakhidah,, Hengky Pramusinto 2020	Pengaruh Kompetensi, Disiplin Pegawai, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai	Kompetensi Pegawai ( $X_1$ ), Disiplin Pegawai ( $X_2$ ), Kualitas pelayanan ( $Y$ )	Analisis Regresi Berganda dan Analisis Deskriptif Persentase	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai, disiplin pegawai, dan lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai.
5.	Utari Meilista, Jaenab 2023	Pengaruh Sikap dan Kompetensi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik Publik di Kantor Woha Kabupaten Bima	Sikap ( $X_1$ ), Kompetensi kerja ( $X_2$ ), Kualitas Pelayanan Publik ( $Y$ )	Analisis Regresi Linear Berganda	Hasil penelitian ini 1) Terdapat pengaruh yang signifikan antara sikap terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Woha Kabupaten Bima. 2) Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi kerja terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Woha Kabupaten Bima. 3) Terdapat pengaruh yang signifikan antara sikap dan kompetensi kerja terhadap kualitas

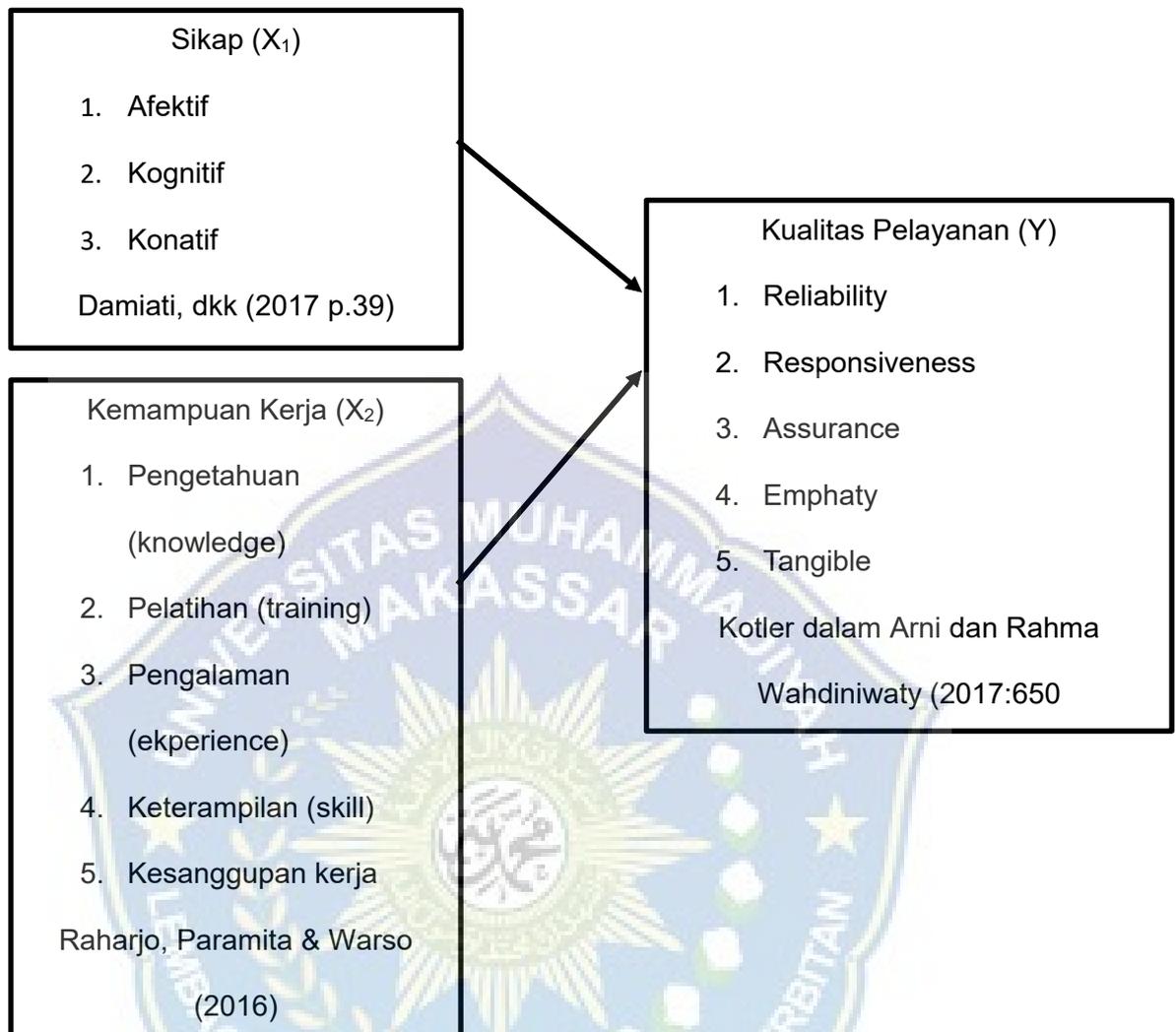
					elayanan publik pada Kantor Camat Woha Kabupaten Bima.
6.	Johny Urbanus Lesnussa, Montgomery Warbal 2023	Pengaruh sikap dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	Sikap ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ), Kepuasan Pelanggan ( $Y$ )	Analisis Regresi Linear Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap dan kualitas pelayanan pramuniaga Swalayan Oasis di Kota Ambon berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
7.	Romin Kalepo, Mochammad Sakir, Ahmad Risa Mediansyah (2021)	Pengaruh Sikap Dan Kompetensi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango	Sikap ( $X_1$ ), Kompetensi Kerja ( $X_2$ ), Kualitas Pelayanan Publik ( $Y$ )	Metode Survey	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, sedangkan kemampuan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, namun tidak signifikan.
8.	Dian Esha, Fauzan Hakim, Popy Sri Utami Rizkia (2021)	Pengaruh Attitude Karyawan dan Beban Kerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang	Attitude Karyawan ( $X_1$ ), Beban Kerja Karyawan ( $X_2$ ), Kualitas Pelayanan ( $Y$ )	Deskriptif Kuantitatif	Berdasarkan hasil penelitian terbukti bahwa sikap pegawai dan beban kerja secara simultan berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang.
9.	Pra Utari Novia Solka, Afni Yeni, Rasidah Nasrah (2023)	Pengaruh Kemampuan Kerja (Work Ability) dan Kualitas Kerja (Work Quality) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kabupaten Solok	Kemampuan Kerja ( $X_1$ ), Kualitas Kerja ( $X_2$ ), Kualitas Pelayanan Publik ( $Y$ )	Metode Incidental Sampling	Berdasarkan analisis regresi linear berganda, variabel kemampuan kerja dan kualitas kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Sorok.

10.	Agus Wahyu Yudiarsono (2015)	Analisis Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Perawat Pada RSM Ahmad Dahlan Kediri	Kemampuan (X1), Motivasi (X2), Kualiatas Pelayanan (Y)	Deskriptif Kuantitatif	Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kemampuan dan kualitas pelayanan mempunyai hubungan positif, variabel motivasi dan kualitas pelayanan mempunyai hubungan positif sehingga kemampuan dan motivasi secara parsial tidak mempengaruhi kualitas pelayanan tetapi variabel kemampuan dan motivasi secara simultan mempengaruhi kualitas pelayanan.
-----	------------------------------	---	--	------------------------	--

### C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan rancangan atau garis besar yang telah digagas oleh peneliti dalam merancang proses penelitian. Kerangka pikir merupakan penjelasan sementara mengenai gejala yang menjadi objek permasalahan.

Adapun kerangka pikir dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 2.1 Kerangka Pikir**

#### D. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan, dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan hanya didasarkan pada teori relevan, belum didasarkan pada fakta (Sugiyono, 2017).

Penelitian ini membahas tentang sikap dan kemampuan terhadap kualitas pelayanan, maka dari itu hipotesis dalam penelitian ini yaitu "Diduga sikap dan kemampuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kualitas pelayanan pada UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa.

- H1: Sikap berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan pada UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa.
- H2: Kemampuan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Dimana data kuantitatif merupakan data yang diperoleh dalam bentuk angka-angka. Penelitian ini menggambarkan suatu variabel dengan gejala-gejala dari keadaan yang diteliti secara apa adanya dan menggunakan data yang bersifat angka yang akan diperoleh dari angket atau koesioner.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan di UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa Jl. Mesjid Raya No. 34, Sungguminasa, Kecamatan Somba Opu, Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan 92114. Waktu pelaksanaan untuk penelitian ini direncanakan kurang lebih selama 2 bulan (4 januari 2024 - 4 maret 2024)

#### **C. Jenis dan Sumber Data**

##### **1. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan adalah:

##### **a. Kualitatif**

Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata-kata, bukan angka. Untuk data kualitatif diperoleh melalui berbagai teknik pengumpulan data seperti wawancara, analisis dokumen, diskusi terfokus, dan observasi catatan lapangan.

## b. Kuantitatif

Cresweel (2014, p. 32) mendefinisikan metode kuantitatif sebagai metode untuk menguji teori-teori tertentu, dengan cara mengumpulkan data untuk membantahkan teori yang sudah ada. Metode dalam penelitian kuantitatif pada umumnya akan melibatkan proses pengumpulan data, analisis data, interpretasi data, serta penulisan hasil-hasil penelitian. Pendekatan kuantitatif diawali dengan jenis data yang akan dijadikan objek penelitian yang secara spesifik merupakan angka atau data. Kemudian, peneliti akan mengidentifikasi variabel-variabel yang ingin diteliti, yang nantinya akan dianalisis secara numerik. Penelitian dengan metode kuantitatif akan menguji satu atau beberapa teori, dengan cara merinci hipotesis yang spesifik, lalu mengumpulkan data dan kemudian mendapatkan jawaban yang dapat mendukung atau bahkan membantu hipotesis tersebut.

Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka. Tergantung pada formatnya, data kuantitatif dapat diperoleh atau dianalisis menggunakan teknik komputasi matematis atau statistik.

## 2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan saat ini adalah:

### a. Data Primer

Data primer yang diperoleh secara langsung dari perusahaan, melalui wawancara dengan manajer, karyawan, atau konsumen terkait permasalahan yang dibicarakan.

b. Data Sekunder

Data sekunder terdiri dari dokumen dan laporan tertulis dari perusahaan serta informasi lain yang berkaitan dengan masalah ini.

#### **D. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah suatu bidang yang digeneralisasikan yang terdiri dari objek/subyek yang mempunyai sifat tertentu yang harus ditentukan oleh peneliti untuk diteliti dan diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2015:117).

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat dan lembaga/organisasi yang merupakan wajib tera dan mendapatkan pelayanan pada ruang lingkup UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa. Jumlah masyarakat yang telah diberikan pelayanan tera-tera ulang menyesuaikan dengan jumlah alat UTTP (Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya) yang wajib tera dan atau tera ulang pada wilayah Pemerintah Daerah Kabupaten Gowa.

##### **2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2015:118). Adapun penelitian ini menggunakan teknik non-probability sampling dengan penarikan sampel secara accidental sampling yaitu penarikan sampel dengan memilih siapa yang kebetulan dijumpai dan sesuai dengan persyaratan sampel yang ditentukan.

Sesuai dengan Data Potensi alat UTTP pada UPTD Metrologi Legal Kabupaten Gowa Tahun 2023, berjumlah 6.344 unit. Kepemilikan alat UTTP tersebut disebut sebagai wajib tera, yang wajib melakukan tera dan atau tera ulang atas kepemilikan alat UTTP yang digunakan untuk bertransaksi jual-beli, sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal, dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dari data total nilai 6.344 unit alat UTTP tersebut terdiri dari 273 unit Nozzle yang dimiliki oleh **18** SPBU dan **4** Pertashop, 13 unit Timbangan Jembatan, 7 unit Batching Plant, 4 unit Aspal Mixing Plant dimiliki oleh **8** perusahaan tambang tipe C dan **5** Industri besar, 57 unit ukuran panjang, 1.586 unit takaran kering, 1.504 unit takaran basah, 1.318 unit anak timbangan, 161 unit neraca emas, 153 timbangan sentisimal, 24 timbangan meja, 69 unit dacin logam, 920 unit timbangan pegas, 24 unit timbangan Bbi tanah, 12 unit timbangan cap meja, 33 unit timbangan elektronik kasar, 186 unit timbangan elektronik halus dimiliki oleh **597** pedagang di 31 pasar tradisional dan **16** biro jasa ekspedisi,

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus slovin. Menurut Aloysius Rangga Aditya Nalendra, dkk (2021:27-28), rumus slovin adalah formula untuk menghitung jumlah sampel minimal jika perilaku sebuah populasi belum diketahui secara pasti. Besaran sampel penelitian dengan rumus Slovin ditentukan lewat nilai tingkat kesalahan. Dimana semakin besar

tingkat kesalahan yang digunakan, maka semakin kecil jumlah sampel yang diambil. Berikut merupakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran ketidaktekelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir, kemungkinan dikuadratkan. (Kriyantono, 2008)

Berdasarkan Rumus Slovin, maka besarnya penarikan jumlah sampel penelitian adalah:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{635}{1 + 635 \cdot (10\%)^2}$$

$$n = \frac{635}{1 + 635 \cdot 0,01}$$

$$n = \frac{635}{1 + 6,35}$$

$$n = \frac{635}{7,35}$$

7,35

n = 86

Dari uraian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pengambilan data sampling dari total populasi (pemilik alat UTTP) berjumlah 635 pemilik alat UTTP, maka pengambilan sampling 10% dari total populasi adalah 86 pemilik alat UTTP.

Adapun syarat yang dimaksud sebagai berikut:

1. 10% dari nilai total populasi pemilik alat UTTP yang telah diberikan pelayanan oleh para pegawai pada UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa.
2. Alat UTTP yang digunakan bertransaksi jual-beli pada wilayah Pemerintah Daerah Kabupaten Gowa.
3. Berkenan mengisi kuesioner.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ilmiah yang dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan yang relevan, akurat, dan dapat dipercaya. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah:

1. Metode kuesioner atau angket. Menurut Prof. Dr. Sugiono (2017, hml. 199) pengertian koesioner atau angket dapat dijelaskan bahwa “koesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden”. Selain itu

juga, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan terbesar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan-pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet. Mengumpulkan data dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian kepada para responden yang ada. Hal ini bermaksud agar para penulis bisa mendapatkan respon yang baik dari para masyarakat untuk kepentingan penelitian.

2. Metode dokumentasi. Merupakan suatu metode pengumpulan data dengan membahas dan mengkaji dokumen-dokumen yang dipublikasikan oleh instansi yang bersangkutan.
3. Studi Pustaka. Membaca, mencermati, mengenali, dan membahas bahan bacaan (Pustaka) untuk memperoleh referensi sesuai dengan kebutuhan peneliti melalui sumber-sumber ilmiah seperti buku-buku, jurnal, literasi online dan lain-lain.

## **F. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran**

### **1. Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional variabel merupakan penjelasan dari berbagai variabel yang digunakan dalam penelitian, indikator dan item, serta skala pengukuran yang dipergunakan.

#### **a. Sikap ( $X_1$ )**

Sikap adalah karakteristik yang dimiliki oleh pegawai UPTD Metrologi Legal yang muncul dengan sendirinya. Dan bisa mengkondisikan tempat, situasi, dan keadaan dalam bersikap.

Sikap dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat didapatkan dari kuesioner dengan indikator:

1. Afektif
2. Kognitif
3. Konatif

b. Kemampuan Kerja ( $X_2$ )

Kemampuan kerja adalah kompetensi atau keahlian yang dimiliki oleh pegawai UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang memerlukan tera-tera ulang pada alat UTTP (ukur, takar, timbang, dan perlengkapannya) di Kabupaten Gowa. Kemampuan pegawai UPTD Metrologi Legal dalam penelitian ini adalah potensi pegawai yang didapatkan dari kuesioner dengan indikator:

1. Pengetahuan (Knowledge)
2. Pelatihan (Training)
3. Pengalaman (Eksperience)
4. Keterampilan (Skill)
5. Kesanggupan kerja

c. Kualitas pelayanan ( $Y$ )

Kualitas pelayanan adalah tindakan dan kemampuan pegawai UPTD Metrologi Legal yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik dan bermutu kepada masyarakat yang membutuhkan tera-tera ulang pada alat UTTP (ukur, takar, timbang, dan perlengkapannya) di Kabupaten

Gowa. Kualitas pelayanan pegawai UPTD Metrologi Legal dalam penelitian ini adalah tanggapan masyarakat yang didapatkan dari kuesioner dengan indikator:

1. Reliability (Reliabilitas)
2. Responsiveness (Daya tanggap)
3. Assurance (Jaminan)
4. Tangibles (Bukti fisik)
5. Emphaty (Empati)

## **2. Pengukuran Variabel**

Pengukuran penelitian ini, variabel diukur menggunakan lembar tertulis berupa kuesioner yang berisi pernyataan dengan tujuan memperoleh data untuk kemudian digunakan dalam menganalisis variabel penelitian. Skala pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala likert 1-5, yang terdiri dari pilihan jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Pilihan jawaban dari skala tersebut meliputi Setuju, Cukup Setuju, Kurang Setuju, dan Tidak Setuju (Sugiyono, 2006). Adapun skor tiap jawaban dari setiap pertanyaan atau pernyataan mempunyai tingkatan dari yang terbesar hingga terkecil. Adapun skor untuk masing-masing jawaban pada skala likert dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.1**  
**Skor Jawaban Skala Likert**

Jawaban	Kode	Skor
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Kurang Setuju	KS	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

Adapun cara menganalisis pengelompokan penilaian responden:

Pengelompokan penilaian responden ini dimaksudkan untuk mengetahui masing-masing kuesioner tersebut, dengan melihat rata-ratanya, dinilai oleh responden dengan kriteria sangat tinggi/sangat baik, tinggi/baik, cukup/sedang, rendah/buruk, atau sangat rendah/sangat buruk.

Cara yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- angka jawaban responden dimulai dari angka 1 hingga 5, sehingga kategorisasi jawaban menggunakan ketentuan rentang ( $r$ ) = 5,00 – 1,00 (skor rata-rata tertinggi dikurangi skor rata-rata terendah) = 4.
- Jika akan menggunakan kriteria 5 kotak (Five Box Method) atau ( $k$ ) = 5, dan didapatkan panjang kelas (interval kelas) = ( $p$ ) =  $r/k$  = 0,8.
- Rentang tersebut akan digunakan sebagai dasar untuk menentukan kategorisasi rata-rata penilaian responden

terhadap variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini seperti ditunjukkan dalam tabel berikut ini.

**Tabel 3.2**  
**Pedoman Kategorisasi Rata-rata Skor Penilaian**  
**Responden**

Rata-rata Skor	Kriteria
1,00 – 1,80	Sangat Rendah/Sangat Buruk
1,81 – 2,60	Rendah/Buruk
2,61 - 3,40	Cukup/Sedang
3,41 – 4,20	Tinggi/Baik
4,21 – 5,00	Sangat Tinggi/Sangat Baik

Sumber: Ferdinand, 2014

## G. Metode dan Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian agar dapat diinterpretasikan dan mudah dipahami adalah:

### 1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran atau mendeskripsikan mengenai subjek penelitian berdasarkan data variabel yang diperoleh dari kelompok subjek tertentu.

#### a. Deskripsi Responden

Responden adalah orang-orang yang dimintai tanggapan dari pertanyaan yang telah terstruktur untuk menjadi sumber data didalam suatu penelitian. Artinya responden adalah sebagai sumber informasi untuk menunjang penelitian.

Dalam penelitian ini responden terdiri dari 10% total nilai populasi pemilik alat UTTP yang merupakan wajib tera dan

penerima manfaat atas jasa pelayanan tera dan tera ulang oleh UPTD Metrologi Legal Kabupaten Gowa.

b. Deskripsi Variabel

Penelitian ini menggunakan 3 variabel, antara lain variabel Sikap ( $X_1$ ), Kemampuan Kerja ( $X_2$ ), dan Kualitas Pelayanan ( $Y$ ).

1. Variabel Sikap ( $X_1$ )

Variabel sikap adalah kecenderungan untuk bereaksi positif atau negatif terhadap seseorang atau sesuatu di lingkungan. Jika sikap positif yang dimiliki oleh pegawai terhadap pekerjaan, maka pegawai itu sendiri akan bekerja lebih lama dan lebih keras guna usahanya. Sikap mendorong pegawai dalam bertindak dengan cara spesifik dalam konteks spesifik dengan kata lain sikap yang dimiliki oleh pegawai akan menentukan kualitas pelayanan itu sendiri hingga nantinya dapat menentukan visi dan misi dari organisasi itu tercapai atau tidak.

2. Variabel Kemampuan Kerja ( $X_2$ )

Kompetensi mengacu pada potensi yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu tugas atau pekerjaan, kemampuan seorang pegawai dalam melaksanakan suatu pekerjaan sebagai wujud dari pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai tersebut. Keterampilan terdiri dari kemampuan intelektual yang diperlukan dalam menjalankan kegiatan mental dan kemampuan fisik merupakan kemampuan

yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan, dan keterampilan.

### 3. Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Kualitas pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung dan merupakan bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan berhubungan positif dan signifikan dengan derajat evaluasi sosial baik atau tidaknya kualitas pelayanan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin besar pula dampaknya terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

## 2. Uji Kualitas Data

Kualitas data penelitian ditentukan oleh kualitas instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data. Instrument yang valid adalah alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data yang valid dan dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Suatu penelitian akan menghasilkan kesimpulan yang biasa jika datanya kurang reliabel dan kurang valid. Untuk itu diperlukan uji kualitas data agar data yang akan digunakan valid dan reliabel. Ada dua konsep untuk mengukur kualitas data, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

### a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan keandalan atau kebenaran suatu alat ukur. Jika instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang digunakan

untuk mendapatkan data itu valid sehingga valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas diklaim sebagai ukuran sejauh mana suatu instrumen pengukuran mampu mengukur apa yang hendak diukur. Pemeriksaan validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  yang dihitung dari nilai keluaran (korelasi item yang dikoreksi) dengan nilai  $r$  tabel, dan dengan membandingkan nilai  $r$  yang dihitung dengan nilai  $r$  tabel. Ini telah sepenuhnya direvisi sesuai dengan kriteria berikut.

Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel bernilai positif maka unsur pertanyaan valid, namun jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka unsur pertanyaan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas mengacu pada tingkat ketelitian, presisi, dan keakuratan yang diinginkan oleh suatu perangkat pengukuran. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator variabel. Suatu survei dapat diandalkan atau dipercaya jika reaksi masyarakat terhadap pernyataan konsisten atau stabil sepanjang waktu. Derajat reliabilitas suatu variabel atau konstruk peneliti dapat dilihat dari hasil uji statistik Cronbach alpha ( $\alpha$ ) Nunnally (1960) dalam Ghozaly (2011). Suatu variabel atau konstruk dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's alpha  $>$  sebesar 0,60. Semakin mendekati nilai Alpha dengan 1 maka semakin reliabel nilai reliabilitasnya.

### 3. Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk menguji hipotesis yang diajukan, maka digunakan analisis regresi linear berganda, yaitu persamaan matematika, dimana meramalkan nilai setiap variabel. Persamaan regresi yang dimaksud adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana:

Y : Kualitas pelayanan (Variable dependen/terikat)

X<sub>1</sub> : Sikap

X<sub>2</sub> : Kemampuan Kerja

a : Konstanta

b<sub>1</sub> : Koefisien regresi sikap

b<sub>2</sub> : Koefisien regresi kemampuan

e : standar eror

### H. Uji Hipotesis

#### 1. Uji F

Uji f digunakan untuk melihat bagaimanakah pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya. Atau untuk menguji apakah model regresi yang kita buat baik/signifikan atau tidak baik/non signifikan.

Secara paralel, hipotesis diuji dengan menggunakan uji F Gozali (2011). Uji f-statistik pada dasarnya memberi tahu kita apakah semua variabel bebas (independen) yang dimasukkan mempunyai pengaruh yang sama terhadap variabel terikat (dependen). Uji ini

dilakukan dengan membandingkan signifikan F berdasarkan nilai (sig) keluaran ANOVA dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika nilai Sig < 0,05 maka hipotesis diterima.
2. Jika nilai Sig > 0,05 maka hipotesis ditolak.

## 2. Uji T

Uji t digunakan untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya yang dianggap konstan.

## 3. Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Menurut Ghazali (2016 : 95) menyatakan bahwa koefisien determinan ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam rangka menerangkan varian independen. Sedangkan menurut Sugiyono (2017) koefisien determinan ( $R^2$ ) dapat digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat. Besarnya nilai R berkisar antara 0-1, semakin mendekati angka 1 nilai R tersebut maka semakin besar pula variabel bebas (X) mampu menjelaskan variabel terikat (Y).

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa**

Dinas Perdagangan dan Perindustrian dibentuk Tahun 1961 oleh Departemen Perindustrian Rakyat Kabupaten Gowa dengan alamat di Jl. Masjid Raya no. 34 Sungguminasa Kab.Gowa. Tahun 1970 berubah Nama menjadi Kantor Resor Perindustrian Kabupaten Gowa dan wilayah kerjanya meliputi Gowa, Takalar dan Jeneponto. Alamat masih di Jl. Masjid Raya no. 34 Sungguminasa Kab.Gowa Tahun 1976 kembali lagi menjadi Kantor Departemen Perindustrian Kabupaten Gowa dan Takalar, alamat tetap di Jl. Masjid Raya no. 34 Sungguminasa Kab.Gowa.Tahun 1982 berubah menjadi Kantor Departemen Perindustrian Kabupaten Gowa.

Tahun 1995 sesuai dengan Peraturan Daerah No. 03 Tahun 2001 maka Departemen Perindustrian berubah nama menjadi Dinas Perindustrian Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Gowa Dan Selanjutnya pada Tahun 2001 yang dikenal dengan abad 21 yang lebih dikenal dengan millennium ketiga dan sekaligus terlaksananya otonomi daerah sebagai implementasi dari UU No.22 Tahun 1999 dan UU.No.25 Tahun 1999 yang penuh dengan tantangan dibidang pembangunan ekonomi daerah dimana Kabupaten Gowa ditunjuk sebagai pelaksana ketentuan otonomi daerah mewakili Propinsi Sulawesi Selatan. Maka Dinas Perindustrian Perdagangan dan

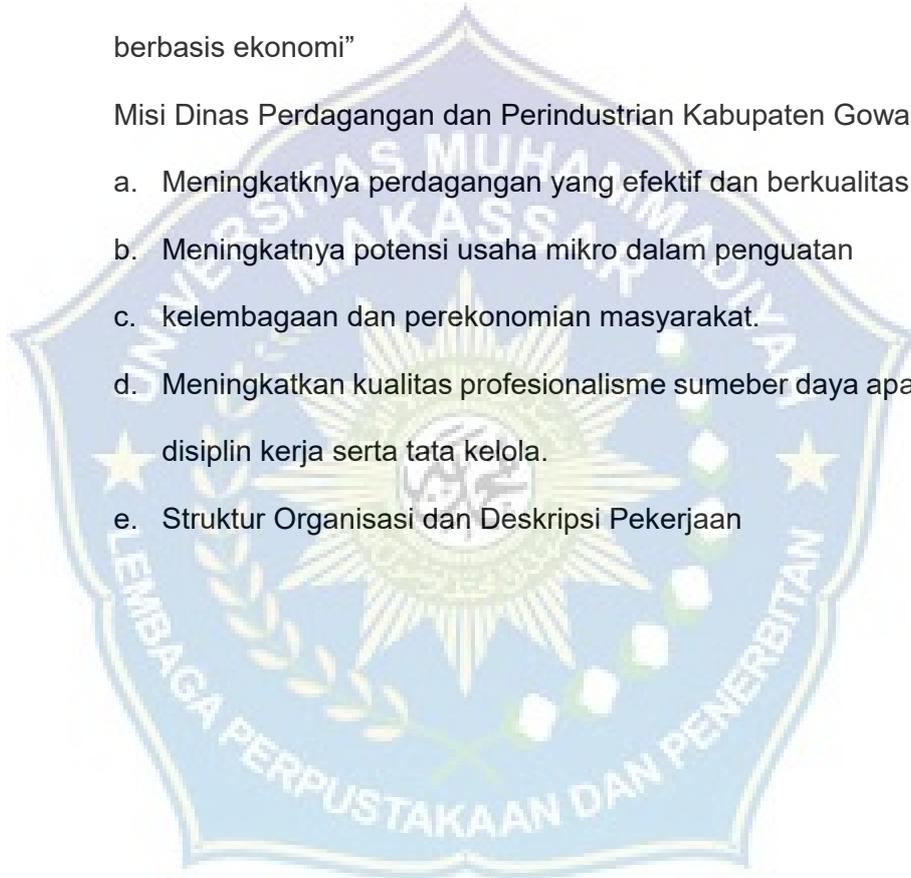
Penanaman Modal berubah bentuk menjadi Dinas Perdagangan dan Perindustrian sampai sekarang sesuai dengan Perda No.7 tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kabupaten Gowa.

## 2. Visi dan Misi

Visi Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa adalah meningkatnya kualitas sektor industri dan perdagangan berbasis ekonomi”

Misi Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa adalah :

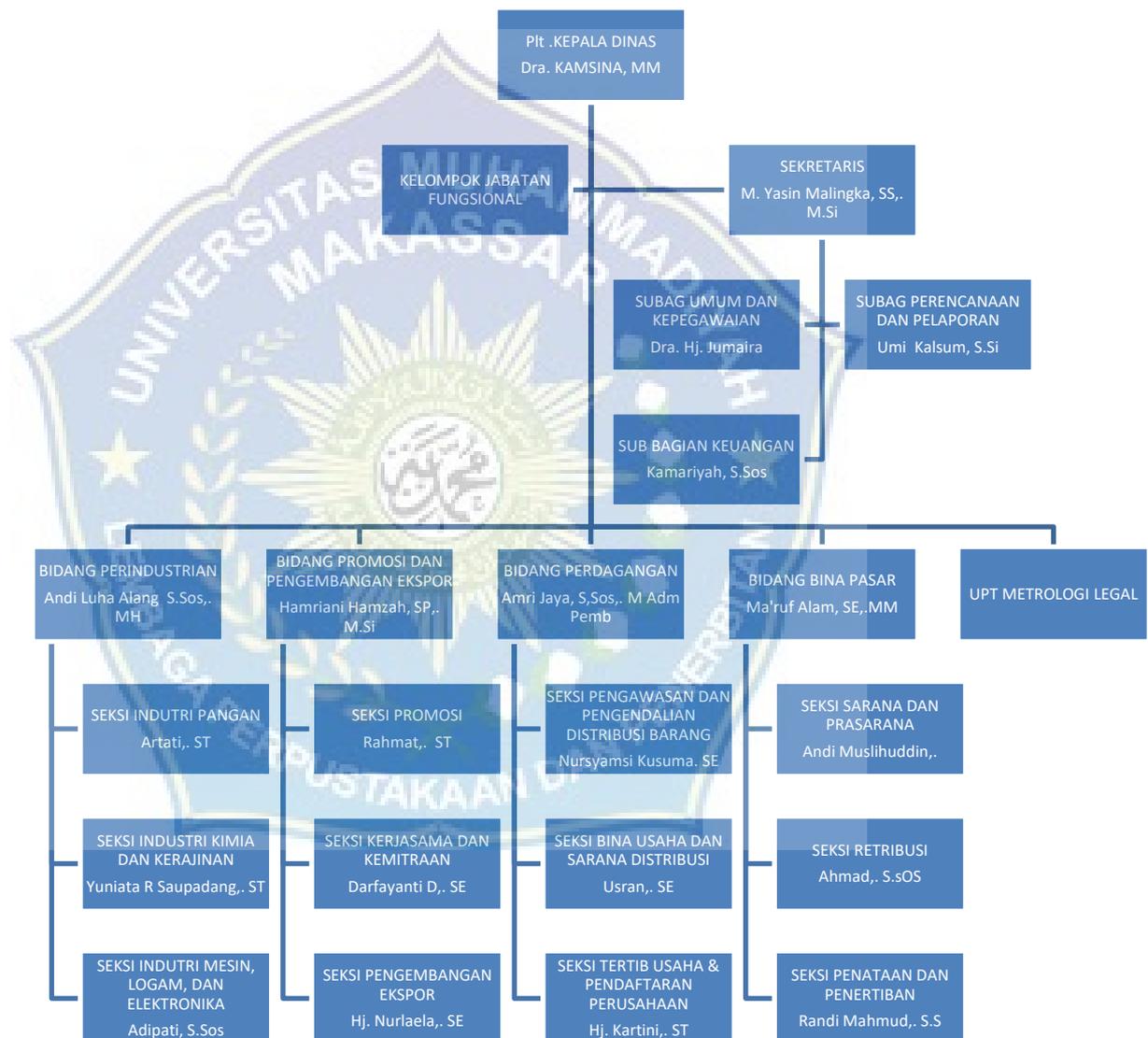
- a. Meningkatkan perdagangan yang efektif dan berkualitas .
- b. Meningkatkan potensi usaha mikro dalam penguatan
- c. kelembagaan dan perekonomian masyarakat.
- d. Meningkatkan kualitas profesionalisme sumber daya aparatur dan disiplin kerja serta tata kelola.
- e. Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan



### 3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi dan job Description Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi**



Sumber: Struktur Organisasi Dinas Perdagangan dan Perdagangan Kabupaten

Gowa

## B. Penyajian Data Hasil Penelitian Kuantitatif

### 1. Analisis Deskriptif

#### a. Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang memiliki alat UTTP (ukur, takar, timbang dan perlengkapannya) yang wajib tera pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa. Berikut adalah ringkasan identitas responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan.

#### 1. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin

**Tabel 4.1**  
**Jenis Kelamin Responden**

No	Usia	Frekuensi	Persen
1	Laki-laki	54	62,8%
2	Perempuan	32	37,2%
	Total	86	100%

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2024

Menurut statistik pada tabel diatas, terdapat 54 responden laki-laki (63%) dan 32 responden perempuan (37%).

#### 2. Deskripsi responden berdasarkan usia

**Tabel 4.2**  
**Usia Responden**

No	Usia	Frekuensi	Persen
1	20-25 tahun	1	1,2%
2	26-30 tahun	5	5,8%
3	31-35 tahun	11	12,8%
4	36-40 tahun	22	25,6%
5	41-45 tahun	29	33,7%
6	46-50 tahun	18	20,9%
	Total	86	100%

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2024

Berdasarkan data tabel diatas diketahui bahwa responden yang berusia 20-25 tahun sejumlah 1 orang atau 1,2%, responden yang berusia 26-30 tahun sejumlah 5 orang atau 5,8%, responden yang berusia 31-35 tahun sejumlah 11 orang atau 12,8%, responden yang berusia 36-40 tahun sejumlah 22 orang atau 25,6%, responden yang berusia 41-45 tahun sejumlah 29 orang atau 33,7%, dan responden yang berusia 46-50 tahun sejumlah 18 orang atau 20,9%.

### 3. Deskripsi responden berdasarkan pendidikan

**Tabel 4.3**  
**Pendidikan Responden**

No	Pendidikan	Frekuensi	Persen
1	SD	21	24,4%
2	SMP	30	34,9%
3	SMA	29	33,7%
4	Diploma/Sarjana	6	7,0%
	Total	86	100%

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2024

Berdasarkan data tabel diatas diketahui bahwa responden yang pendidikan SD sejumlah 21 orang atau 24,4%, responden yang pendidikan SMP sejumlah 30 orang atau 34,9%, responden yang pendidikan SMA sejumlah 29 orang atau 33,7%, dan responden yang pendidikan Diploma/Sarjana sejumlah 6 orang atau 7,0%.

## 4. Deskripsi responden berdasarkan pekerjaan

**Tabel 4.4**  
**Pekerjaan Responden**

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persen
1	Petani	39	45,3%
2	Wiraswasta	45	52,3%
3	Karyawan	2	2,3%
	Total	86	100%

Berdasarkan data tabel diatas diketahui jumlah responden yang bekerja sebagai petani sejumlah 39 orang atau 45,3%, yang bekerja sebagai wiraswasta sejumlah 45 orang atau 52,3%, dan yang bekerja sebagai karyawan sejumlah 2 orang atau 2,3%.

## b. Deskripsi Variabel Penelitian

## 1. Frekuensi Jawaban Responden Variabel Sikap

Berdasarkan data yang diperoleh dari responden adapun distribusi jawaban mengenai variabel sikap yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Distribusi Jawaban Variabel Sikap**

Indikator (Item)	Frekuensi Jawaban Responden (f) & Persentase (%)										Jumlah		Rerata (Mean)
	STS (1)		TS (2)		KS (3)		S (4)		SS (5)				
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X1.1	0	0	0	0	3	3,5	50	58,1	33	38,4	86	100	4,35
X1.2	0	0	0	0	16	18,6	49	57,0	21	24,4	86	100	4,06
X1	<b>Rata-rata indikator Afektif</b>											<b>4,20</b>	
X2.1	0	0	0	0	7	8,1	57	66,3	22	25,6	86	100	4,17

X2.2	0	0	0	0	4	4,7	54	62,8	28	32,6	86	100	4,28
X2	<b>Rata-rata indikator Kognitif</b>												<b>4,22</b>
X3.1	0	0	0	0	13	15,1	33	38,4	40	46,5	86	100	4,31
X3.2	0	0	0	0	14	16,3	48	55,8	24	27,9	86	100	4,12
X3	<b>Rata-rata indikator Konatif</b>												<b>4,21</b>
	<b>Rata-rata Variabel</b>												<b>4,21</b>

Sumber: Koesioner Penelitian Tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa distribusi frekuensi variabel sikap dari 6 pertanyaan diketahui bahwa rata-rata jawaban responden dari variabel sikap sebesar 4,21 yang berarti bahwa berada diantara nilai tinggi/baik. Jika dilihat dari analisis diatas diketahui bahwa indikator yang memiliki mean tertinggi yaitu X2 (Kognitif) sebesar 4,22 dengan kategori sangat baik, dimana pernyataan dengan nilai mean tertinggi untuk indikator X2 yaitu X2.2 (apakah pegawai UPTD Metrologi Legal sudah memahami tugas dan tanggung jawabnya) sebesar 4,28. Sedangkan indikator yang memiliki mean terendah yaitu X1 (Afektif) sebesar 4,20 dengan kategori baik, dimana pernyataannya yaitu X1.1 (apakah anda merasa puas mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa) sebesar 4,35.

## 2. Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kemampuan

Berdasarkan data yang diperoleh dari responden adapun distribusi jawaban mengenai variabel kemampuan yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.6**  
**Distribusi Jawaban Responden Variabel Kemampuan Kerja**

Indikator/ Item	Frekuensi Jawaban Responden (f) & Persentase (%)										Jumlah		Rerata (Mean)
	STS (1)		TS (2)		KS (3)		S (4)		SS (5)				
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X1.1	0	0	0	0	5	5,8	56	65,1	25	29,1	86	100	4,23
X1.2	0	0	0	0	2	2,3	44	51,2	40	46,5	86	100	4,44
X1	<b>Rata-rata Indikator Pengetahuan (Knowledge)</b>											<b>4,33</b>	
X2.1	0	0	0	0	8	9,3	56	65,1	22	25,6	86	100	4,16
X2.2	0	0	0	0	2	2,3	43	50,0	41	47,7	86	100	4,45
X2	<b>Rata-rata Indikator Pelatihan (Training)</b>											<b>4,30</b>	
X3.1	0	0	0	0	2	2,3	35	40,7	49	57,0	86	100	4,55
X3.2	0	0	0	0	4	4,7	35	40,7	47	54,7	86	100	4,50
X3	<b>Rata-rata Indikator Pengalaman (Eksperience)</b>											<b>4,52</b>	
X4.1	0	0	0	0	2	2,3	43	50,0	41	47,7	86	100	4,45
X4.2	0	0	0	0	8	9,3	30	34,9	48	55,8	86	100	4,47
X4	<b>Rata-rata Indikator Keterampilan (Skill)</b>											<b>4,46</b>	
X5.1	0	0	0	0	3	3,5	52	60,5	31	36,0	86	100	4,33
X5.2	0	0	0	0	8	9,3	24	27,9	54	62,8	86	100	4,53

X5	<b>Rata-rata Indikator Kesanggupan Kerja</b>	<b>4,43</b>
	<b>Rata-rata Variabel</b>	<b>4,70</b>

Sumber: Kuisisioner Penelitian Tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa distribusi frekuensi variabel kemampuan kerja dari 10 pernyataan diketahui bahwa rata-rata jawaban responden dari variabel kemampuan sebesar 4,70 yang berarti bahwa berada diantara nilai yang sangat baik. Dari analisis diatas diketahui bahwa indikator yang memiliki rata-rata tertinggi yaitu X3 Pengalaman (experience) sebesar 4,52 dengan kategori sangat baik, dimana pernyataan dengan nilai mean tertinggi dari indikator X3 yaitu X3.1 (apakah pegawai UPTD Metrologi Legal memiliki pengetahuan dan keterampilan tentang pekerjaan yang telah diberikan) sebesar 4,55. Sedangkan indikator dengan skor rata-rata terendah adalah X2 Pelatihan (training) 4,30 dengan kategori sangat baik, sedangkan skor tertinggi untuk indikator X2 yaitu X2.2 (apakah dengan adanya pelatihan dapat memotivasi pegawai UPTD Metrologi Legal agar dapat bekerja dengan lebih baik) sebesar 4,45.

### 3. Frekuensi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan

Berdasarkan data yang diperoleh dari responden adapun distribusi jawaban mengenai variabel kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.7**  
**Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan**

Indikator/ Item	Frekuensi Jawaban Responden (f) & Persentase (%)										Jumlah		Rerata (Mean)
	STS (1)		TS (2)		KS (3)		S (4)		SS (5)		F	%	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Y1.1	0	0	0	0	31	36,0	51	59,3	4	4,7	86	100	4,69
Y1.2	0	0	0	0	2	2,3	44	51,2	40	46,5	86	100	4,44
Y1	<b>Rata-rata Indikator Reliability</b>											<b>4,56</b>	
Y2.1	0	0	0	0	8	9,3	56	65,1	22	25,6	86	100	4,16
Y2.2	0	0	0	0	2	2,3	43	50,0	41	47,7	86	100	4,45
Y2	<b>Rata-rata Indikator Responsiveness</b>											<b>4,30</b>	
Y3.1	0	0	0	0	1	1,2	36	41,9	49	57,0	86	100	4,56
Y3.2	0	0	0	0	4	4,7	59	68,6	23	26,7	86	100	4,22
Y3	<b>Rata-rata Indikator Assurance</b>											<b>4,39</b>	
Y4.1	0	0	0	0	4	4,7	48	55,8	34	39,5	86	100	4,35
Y4.2	0	0	0	0	5	5,8	58	67,4	23	26,7	86	100	4,21
Y4	<b>Rata-rata Indikator Empathy</b>											<b>4,28</b>	
Y5.1	0	0	0	0	2	2,3	35	40,7	49	57,0	86	100	4,55
Y5.2	0	0	0	0	4	4,7	35	40,7	47	54,7	86	100	4,50
Y5	<b>Rata-rata Indikator Tangible</b>											<b>4,52</b>	

	<b>Rata-rata Variabel</b>	<b>4,41</b>
--	---------------------------	-------------

Sumber: Koesioner Penelitian Tahun 2024

Tabel diatas menunjukkan bahwa distribusi frekuensi kualitas pelayanan dari 10 pernyataan diketahui bahwa rata-rata jawaban responden dari variabel kualitas pelayanan sebesar 4,41 yang berarti berada diantara nilai yang sangat baik . Dari analisis diatas diketahui bahwa indikator dengan rata-rata tertinggi yaitu Y1 (reliability) 4,56 dengan kategori sangat baik, dimana pernyataan dengan nilai rata-rata tertinggi dari indikator Y1 yaitu Y1.1 (pegawai memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat dalam melakukan tera-tera ulang) sebesar 4,69. Sedangkan indikator dengan skor rata-rata terendah yaitu Y4 (empathy) 4,28 dengan kategori sangat baik, sedangkan skor tertinggi untuk indikator Y4 yaitu Y4.1 (pegawai memberikan perhatian yang baik kepada masyarakat secara personal atau individu) sebesar 4,35.

## 2 Uji Kualitas Data

### a. Uji Validitas

Dalam penelitian ini digunakan uji validitas untuk mengevaluasi apakah item pernyataan yang digunakan dapat mengukur apa yang seharusnya diukur (valid). Hal ini dilakukan untuk mengetahui kelayakan pernyataan angket instrumen penelitian dalam menentukan variabel. Uji validitas ini dilakukan dengan menghitung koefisien korelasi Pearson Product Moment ( $r$  hitung), yang berarti mengkorelasikan setiap item pernyataan dengan skor total setiap item.

Nilai r tabel yang diperoleh berdasarkan jumlah responden (N), validitasnya ditentukan dengan melakukan uji signifikan 5% atau 0,05. Dalam penelitian ini terdapat 86 responden yang telah mengisi kuesioner. Berdasarkan jumlah responden diketahui r tabel uji validitas ini sebesar 0,2120. Jadi setiap item yang berhasil memiliki nilai r hitung di atas dapat dikatakan valid. Berikut hasil uji validitas dengan menggunakan koefisien korelasi pearson untuk masing-masing item indikator:

**Tabel 4.8**  
**Rekapitulasi Uji Validitas**

Item	Variabel	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
	Sikap X1			
1	X1.1	0,668	0,212	Valid
2	X1.2	0,735	0,212	Valid
3	X1.3	0,718	0,212	Valid
4	X1.4	0,745	0,212	Valid
5	X1.5	0,620	0,212	Valid
6	X1.6	0,674	0,212	Valid
	<b>Kemampuan Kerja X2</b>			
1	X2.1	0,339	0,212	Valid
2	X2.2	0,534	0,212	Valid
3	X2.3	0,396	0,212	Valid
4	X2.4	0,625	0,212	Valid
5	X2.5	0,742	0,212	Valid
6	X2.6	0,353	0,212	Valid
7	X2.7	0,757	0,212	Valid
8	X2.8	0,430	0,212	Valid
9	X2.9	0,413	0,212	Valid
10	X2.10	0,298	0,212	Valid
	<b>Kualitas Pelayanan Y</b>			
1	Y1	0,296	0,212	Valid
2	Y2	0,519	0,212	Valid
3	Y3	0,349	0,212	Valid
4	Y4	0,743	0,212	Valid
5	Y5	0,690	0,212	Valid

6	Y6	0,362	0,212	Valid
7	Y7	0,443	0,212	Valid
8	Y8	0,377	0,212	Valid
9	Y9	0,775	0,212	Valid
10	Y10	0,325	0,212	Valid

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah informasi yang diperoleh dari kuesioner dapat dipercaya dan dapat mengungkapkan informasi yang sebenarnya. Uji reliabilitas dilakukan dengan menguji nilai Cronbach'ch alpha dari masing-masing variabel. Suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika menerima nilai Cronbach'ch alpha lebih besar dari 0,60 (Ursachi et al., 2015).

Berikut hasil uji reliabilitas dari setiap variabel dalam penelitian ini:

**Tabel 4.9**  
**Hasil uji reliabilitas**

Nama Variabel	Nilai Cronbach'ch Alpha	Keterangan
Sikap ( $X_1$ )	0,775	Reliabel
Kemampuan Kerja ( $X_2$ )	0,630	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	0,639	Reliabel

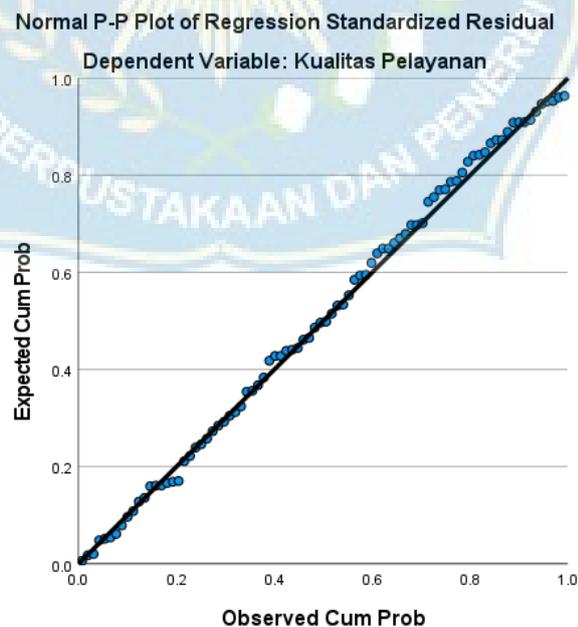
Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas, dapat dikatakan bahwa setiap item pernyataan kuesioner berhasil mendapatkan nilai Cronbach'ch Alpha diatas 0,60, sehingga dapat dikatakan kuesioner yang digunakan dalam penelitian reliabel.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

##### 1. Hasil Uji Normalitas Data Secara Grafik

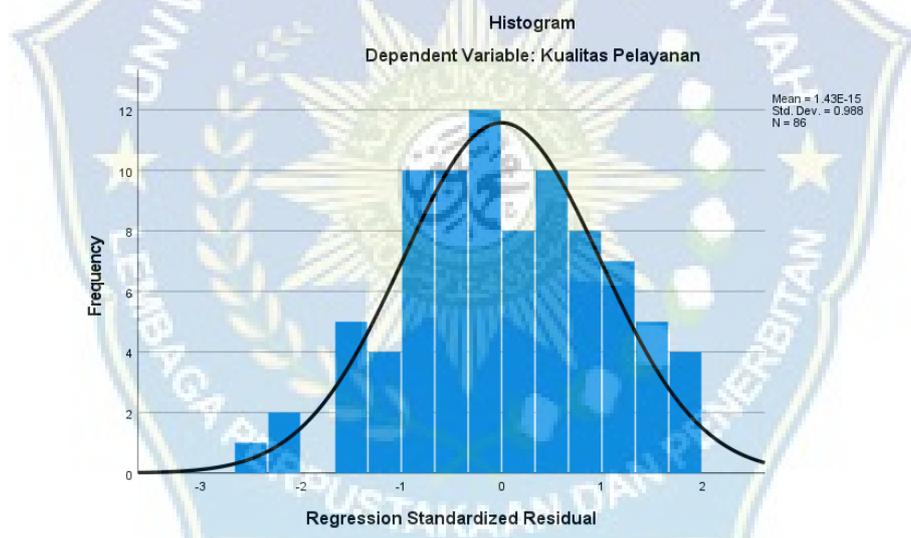
Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual yaitu dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data yang diamati dengan distribusi yang mendeteksi distribusi normal. Namun, hanya dengan melihat histogram saja bisa menyesatkan, terutama dengan ukuran sampel yang kecil. Metode yang lebih handal adalah dengan melihat plot distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk suatu garis lurus diagonal dan memplot data residual dibandingkan dengan garis diagonal (Imam Ghozali, 2009:47). Adapun hasil perhitungan uji normalitas dengan melihat dari segi grafik yang ditunjukkan pada gambar grafik p-p plot berikut ini:



Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Data Secara Grafik

Data dikatakan berdistribusi normal jika data atau titik-titik tersebut tersebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, sebaliknya data dikatakan tidak terdistribusi normal jika data atau titik-titik menyebar jauh dari arah garis atau tidak mengikuti arah garis diagonal. Pada grafik normal plot, terlihat titik-titik menyebar disekitar diagonal dan distribusinya mengikuti arah diagonal. Kedua grafik ini menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena asumsi normalitas (Ghozali,2012:112).

## 2. Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram



Gambar 4.3. Hasil Uji Normalitas Data Secara Histogram

Gambar di atas merupakan grafik histogram. Grafik histogram dikatakan normal jika distribusi data membentuk lonceng (bell shaped), tidak condong ke kiri atau tidak condong ke kanan (S. Santoso,2015:43). Grafik histogram diatas membentuk lonceng dan tidak condong ke kanan atau ke kiri sehingga grafik histogram tersebut dinyatakan normal.

### 3. Hasil Uji Normalitas Secara Statistik

Hasil uji normalitas secara grafik dapat menyesatkan kalau tidak hati-hati secara visual kelihatan normal, padahal secara statistik bisa sebaliknya. Oleh sebab itu dianjurkan disamping uji grafik dilengkapi dengan uji statistik (Ghozali, 2012:149). Adapun hasil perhitungan uji normalitas secara statistik yang dilihat berdasarkan uji kolmogorof-smirnov adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Normalitas Secara Statistik**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual	
N		86	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.85673102	
Most Extreme Differences	Absolute	.042	
	Positive	.042	
	Negative	-.041	
Test Statistic		.042	
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.200 <sup>d</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>e</sup>	Sig.	.974	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.970
		Upper Bound	.978

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Berdasarkan uji Kolmogorov-smirnov dapat diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai sig. > 0,05, yakni 0,0978 > 0,05 ini mengartikan bahwa semua data terdistribusi dengan normal.

#### b. Uji Multikolinearitas

pengujian multikolinearitas dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel

independen. Untuk mendeteksi adanya problem multikolinearitas, maka dapat dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) serta besaran korelasi antar variabel independent.

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Multikolonieritas**

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Coefficients Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10.137	3.862		2.625	.010		
	Sikap	.108	.080	.103	1.351	.180	1.000	1.000
	Kemampuan Kerja	.686	.073	.713	9.338	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Tabel di atas menjelaskan bahwa data yang ada tidak terjadi gejala multikolonieritas antara masing-masing variabel independen yaitu dengan melihat VIF. Nilai VIF yang diperbolehkan hanya mencapai 10 maka data di atas dapat dipastikan tidak terdapat gejala multikolonieritas. Karena data di atas menunjukkan bahwa nilai VIF lebih kecil dari 10 dan nilai tolerance lebih dari 0,10 keadaan itu membuktikan tidak terjadinya multikolonieritas.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan yang lain. Heterokedastisitas menunjukkan bahwa variasi variabel tidak sama untuk semua pengamatan. Pada heterokedastisitas kesalahan yang terjadi tidak secara acak tetapi menunjukkan hubungan yang sistematis sesuai dengan besarnya satu atau lebih variabel. Berdasarkan hasil pengolahan data, maka hasil Scatterplot dapat dilihat pada gambar berikut:

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Heterokedastisitas**

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Coefficients Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.507	2.217		1.131	.261		
	Sikap	-.021	.046	-.050	-.457	.649	1.000	1.000
	Kemampuan Kerja	-.011	.042	-.027	-.250	.803	1.000	1.000

a. Dependent Variable: RES2

Berdasarkan hasil pengujian heterokedastisitas menggunakan uji glesjer menunjukkan nilai sig > 0,05 diperoleh variabel hal ini menunjukkan bahwa di dalam model tidak terjadi heterokedastisitas.

**Gambar 4.4**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Berdasarkan output “Grafik Scatter Plot”, terlihat titik-titik plot data membentuk pola garis lurus dari kiri bawah naik ke kanan atas. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang linear dan positif antara variabel sikap ( $X_1$ ), dan kemampuan kerja ( $X_2$ ) dengan variabel kualitas pelayanan ( $Y$ ). Hubungan positif ini bermakna bahwa jika sikap dan kemampuan mengalami peningkatan maka kualitas pelayanan pun

akan meningkat pula. Karena terdapat hubungan yang linear antara variabel sikap ( $X_1$ ) dan kemampuan kerja ( $X_2$ ) dengan variabel kualitas pelayanan ( $Y$ ) maka salah satu asumsi untuk model regresi dalam penelitian di atas sudah terpenuhi.

#### 4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk meramalkan variabel terikat ketika variabel bebas dinaikkan atau diturunkan. Dari pengolahan data yang telah dilakukan, diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.13**  
**Persamaan Regresi Linear Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	10.137	3.862		2.625	.010
	Sikap	.108	.080	.103	1.351	.180
	Kemampuan Kerja	.686	.073	.713	9.338	.001

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Dari tabel di atas diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

$$= 10,137 + 0,108X_1 + 0,686X_2 + 0,05$$

- Konstanta ( $\alpha$ ) diketahui sebesar 10,137, hal ini menunjukkan jika variabel Sikap ( $X_1$ ), Kemampuan kerja ( $X_2$ ) sebesar 0 maka Kualitas Pelayanan ( $Y$ ) sebesar 10,137.
- Besarnya koefisien  $\beta_1$  adalah 0,108, hal ini menunjukkan jika apabila variabel sikap ( $X_1$ ) naik sebesar satu satuan, maka hal tersebut akan meningkatkan Kualitas Pelayanan ( $Y$ ) sebesar 0,108.

- c. Besarnya koefisien  $\beta_2$  adalah 0,686, hal ini menunjukkan jika dengan meningkatnya Kemampuan kerja ( $X_2$ ) sebesar satu satuan, maka hal tersebut akan meningkatkan Kualitas Pelayanan ( $Y$ ) sebesar 0,686.

## 5. Hasil Pengujian Hipotesis

### a. Hasil Uji F (Uji Model)

Pengujian ini bertujuan untuk membuktikan apakah variabel-variabel independent secara simultan (bersama-sama) mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen (Ghozali,2009:88). Hasil uji statistik F dapat dilihat pada tabel dibawah ini, jika nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 maka  $H_a$  diterima dan menolak  $H_o$ , sedangkan jika nilai probabilitas lebih besar dari 0,05 maka  $H_o$  diterima dan menolak  $H_a$ .

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Statistik F (Simultan)**

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	312.560	2	156.280	44.265	.001 <sup>b</sup>
	Residual	293.033	83	3.531		
	Total	605.593	85			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Kemampuan Kerja, Sikap

Berdasarkan data pada tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi pada uji F sebesar  $0,001 < 0,05$ , dan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yakni  $44,265 > 3,11$ . Nilai F dari tabel dimana pada tabel F untuk  $\alpha = 0,05$  dan  $df_1 : 1, df_2 : n-k-1 (86-2-1) = 83$ , maka diperoleh nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,11. Berdasarkan nilai signifikansi  $< 0,05$  dan nilai F hitung  $> F_{tabel}$  maka dapat disimpulkan bahwa Sikap, Kemampuan Kerja berpengaruh

secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan atau dengan kata lain model regresi ini dapat digunakan dalam penelitian ini.

b. Hasil Uji T (Pengujian Secara Parsial)

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Statistik T (Parsial)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	10.137	3.862		2.625	.010
	Sikap	.108	.080	.103	1.351	.180
	Kemampuan Kerja	.686	.073	.713	9.338	.001

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

- 1) Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui variabel Sikap ( $X_1$ ), memiliki nilai signifikan sebesar  $0,180 > 0,05$  dan dengan  $\alpha = 0,5$ ,  $df=n-k-1=86-2-1=83$ , diperoleh nilai t-tabel untuk pengujian dua pihak sebesar (1989) sehingga  $T_{hitung} < T_{tabel}$  yakni  $1,351 < 1,989$ , yang diperoleh pada variabel Sikap ( $X_1$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa Sikap ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan (Y) namun tidak signifikan, nilai t positif menunjukkan bahwa variabel Sikap ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh yang searah dengan Kualitas Pelayanan (Y) namun tidak signifikan, sehingga  $H_1$  ditolak yakni Sikap berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.
- 2) Variabel Kemampuan Kerja ( $X_2$ ) memiliki nilai signifikan sebesar  $0,001 < 0,05$  dan dengan  $\alpha=df=n-k-1=86-2-1=83$ , diperoleh nilai t tabel untuk pengujian dua pihak sebesar (1,989) sehingga  $T_{hitung} > T_{tabel}$  yakni  $9,338 > 1,989$ , yang diperoleh pada variabel Kemampuan kerja ( $X_2$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa

Kemampuan Kerja ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan ( $Y$ ), nilai  $t$  positif menunjukkan bahwa variabel Kemampuan kerja ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh yang searah dengan Kualitas Pelayanan ( $Y$ ), sehingga  $H_2$  diterima yakni Kemampuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

### C. Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan suatu nilai yang menyatakan besar pengaruh secara simultan variabel independen terhadap variabel dependen. Pada permasalahan yang sedang diteliti yaitu pengaruh Sikap ( $X_1$ ), Kemampuan kerja ( $X_2$ ) secara simultan dalam memberikan kontribusi pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan ( $Y$ ). Dengan menggunakan SPSS, diperoleh output sebagai berikut:

**Tabel 4.16**

#### **Koefisien Determinasi**

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.718 <sup>a</sup>	.516	.504	1.879	1.598

a. Predictors: (Constant), Kemampuan Kerja, Sikap

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel 4.13, diperoleh informasi bahwa R-square sebesar 0,516 atau 51,6%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa Sikap ( $X_1$ ), Kemampuan kerja ( $X_2$ ) secara simultan dalam memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap variabel Kualitas Pelayanan ( $Y$ ) sebesar 51,6%. Sedangkan sisanya sebesar  $100\% - 51,6\% = 48,4\%$  merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti.

## D. Pembahasan

### 1. Pengaruh Sikap Terhadap Kualitas Pelayanan

Sikap memegang peranan penting dalam kehidupan manusia sehari-hari. Dalam kehidupan nyata, sikap seringkali mempunyai dampak yang signifikan terhadap cara orang melakukan tugas sehari-hari. Sikap adalah kecenderungan, pandangan, pendapat, atau sikap seseorang dalam menilai suatu objek atau masalah dan bertindak atas evaluasi tersebut dengan mempersepsikan emosi positif dan negatif ketika dihadapkan pada objek tersebut.

Sikap adalah evaluasi, perasaan, dan kecenderungan seseorang untuk bertindak atau terus-menerus terhadap suatu objek atau gagasan. Sikap memegang peranan penting dalam membentuk perilaku. Sikap pegawai merupakan faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Umumnya, sikap digunakan untuk mengevaluasi efektivitas kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai terhadap masyarakat. Sikap menempatkan seseorang pada keadaan mental menyukai atau tidak menyukai sesuatu, terhadap sesuatu atau menjauhi sesuatu. Ada kecenderungan untuk percaya bahwa sikap adalah prediksi yang baik untuk perilaku di masa depan. Oleh karena itu diharapkan masyarakat dapat memutuskan apa yang akan dilakukannya dengan mempelajari sikapnya (Tarmizi, 2017).

Perhitungan yang diperoleh t hitung variabel sikap ( $X_1$ ) sebesar  $1,351 < 1,989$  dengan tingkat signifikan 0,180, maka  $H_1$  ditolak dan  $H_0$  diterima pada level or signifikan 5% sehingga secara parsial variabel sikap ( $X_1$ ) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kualitas

pelayanan. Hal ini disebabkan bahwa masyarakat memandang tera-tera ulang yang dilakukan oleh pegawai UPTD Metrologi Legal sebagai salah satu hal yang bisa menandai dengan tanda sah atau tanda tera batal yang berlaku pada alat UTTP (ukur, takar, timbang dan perlengkapannya). Baik dilihat dari indikator: Afektif, Kognitif, dan Konatif.

a. Afektif

Suatu aspek sikap yang berkaitan dengan penilaian seseorang terhadap suatu obyek atau subyek. Informasi yang masuk ke otak manusia melalui proses analisis, sintesis, dan evaluasi menciptakan nilai-nilai baru yang diperhitungkan atau diasimilasikan dengan pengetahuan yang sudah ada di otak manusia.

Nilai-nilai baru yang diyakini benar, baik, indah, dan sebagainya pada akhirnya mempengaruhi komponen emosi dalam sikap seseorang.

b. Kognitif

Emosional, mencerminkan perasaan seseorang terhadap suatu objek, tanpa memandang apakah objek tersebut diinginkan atau disukai. Emosi juga mencerminkan apa yang memotivasi seseorang untuk merasakan dorongan emosional dan fisiologis dalam pembelian impulsif, perasaan (emosional) yang kuat diikuti oleh perilaku pembelian

c. Konatif

Mencerminkan kecenderungan terhadap suatu objek dan perilaku yang sebenarnya, komponen ini menunjukkan kecenderungan untuk melakukan suatu tindakan, dan tindakan di dalam komponen tersebut adalah keinginan untuk bertindak (behavioral intention).

UPTD Metrologi Legal berupaya memaksimalkan pelayanannya agar dapat melayani kebutuhan masyarakat terkait perlindungan konsumen dari ketepatan nilai ukur setiap alat UTTP yang digunakan dalam bertransaksi jual-beli.

Adapun substansi terkait kepuasan masyarakat pada kualitas pelayanan pada UPTD Metrologi Legal, tentu sudah masyarakat rasakan dengan tidak adanya masyarakat selaku konsumen yang dirugikan dengan kebenaran nilai ukur pada setiap alat UTTP yang digunakan dalam bertransaksi Jual-beli.

**2. Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan**

Sumber daya manusia memegang peranann penting. Kemampuan suatu organisasi pemerintah untuk mencapai tujuannya sangat bergantung pada kemampuan personel atau pegawainya dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Mangkunegara (2011) menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan aset penting bagi instansi pemerintah. Keberdaan aset tersebut merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari organisasi, sehingga segala permasalahan yang berkaitan dengan organisasi harus diselesaikan dengan baik dan tepat. Dalam hal ini, kemampuan bekerja menjadi penting bagi

penyedia layanan publik. Menurut Robbins (2008), kemampuan kerja adalah kemampuan seseorang untuk melakukan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan tertentu. Kapasitas kerja PNS tertentu harus dimiliki oleh PNS, sehingga kegiatan atau tugas yang menjadi tanggung jawabnya dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Kemampuan pegawai Aparatur Sipil Negara dalam bekerja ditentukan oleh pengetahuan, keterampilan, dan kemampuannya dalam merekrut.

Perhitungan yang diperoleh  $t$  hitung variabel kemampuan kerja ( $X_2$ ) sebesar  $9,338 > 1989$  dengan tingkat signifikan  $0,000$ , maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak pada level or signifikan  $5\%$  sehingga secara parsial variabel kemampuan kerja ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini disebabkan bahwa masyarakat memandang tera-tera ulang yang dilakukan oleh pegawai UPTD Metrologi Legal sebagai salah satu hal yang bisa menandai dengan tanda sah atau tanda tera batal yang berlaku pada alat UTTP (ukur, takar, timbang dan perlengkapannya). Baik dilihat dari indikator: pengetahuan (knowledge), pelatihan (training), pengalaman (experience), keterampilan (skill), dan kesanggupan kerja.

a) Pengetahuan (knowledge)

Pengetahuan adalah landasan dimana keterampilan dan kompetensi dibangun. Pengetahuan sistematis tentang informasi, fakta, prinsip, atau prosedur. Ketika diterapkan, membuat kinerja yang memadai dari pekerjaan.

b) Pelatihan (training)

Proses pendidikan jangka pendek yang menggunakan prosedur yang sistematis dan terorganisir bagi pekerja non-manajerial untuk mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis untuk tujuan tertentu.

c) Pengalaman (eksperince)

Pengetahuan dan Kemahiran seseorang dalam bekerja. Hal ini dapat diukur dari masa kerja dan tingkat pengetahuan dan keterampilan yang ada.

d) Keterampilan (skill)

Kemampuan seseorang dalam mengatur pekerjaan, mengendalikan peralatan dan mengoperasikan mesin tanpa kesulitan.

e) Kesanggupan kerja

Keadaan dimana pegawai merasa mampu melakukan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Kemampuan SDM pada UPTD Metrologi Legal Kabupaten Gowa dalam menggunakan alat UTTP dapat dibuktikan dengan adanya sertifikat uji kompetensi bagi yang bertugas sebagai penerapan, pengawas kemetrolgian, pranata laboratorium metrologi dan pengamat tera, serta PPNS Kemetrolgian. Tentu dapat dipertanggungjawabkan atas lulusnya SDM pada uji kompetensi dari Direktorat Metrologi. Sedang alat UTTP yang gunakan dalam menguji setiap alat UTTP, setiap tahunnya di kalibrasi kebenaran nilainya oleh

BSML (Balai Standardisasi Metrologi Legal) Regional IV, sebagai bukti legitimasi kebenaran nilai alat UTTP pada alat yang akan diuji.

Kemampuan SDM pada UPTD Metrologi Legal Kabupaten Gowa, telah melalui proses diklat/pendidikan keahlian kemetrologian dan uji kompetensi kemetrologian. Baik itu selaku penera terampil, penera ahli, pengawas, PPNS dan pranata laboratorium kemetrologian.

Dalam dunia kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) pada saat ini, diwajibkan dapat menguasai media komputerisasi. Hal ini dibuktikan dengan penyediaan informasi publik sekarang berbasis aplikasi dan berbasis website. Demikian pula halnya dengan tunjangan kinerja ASN dilihat dan di nilai melalui aplikasi berbasis website yang dikenal dengan e-kinerja. Hal ini sudah tentu akan menjawab kontekstual pertanyaannya terkait kompetensi ASN dalam mengoperasikan komputer.

SDM lingkup UPTD Metrologi Legal sudah pernah mengikuti diklat/pelatihan kemetrologian yang sudah tentu dapat menunjang profesi dan kinerja dalam melakukan pelayanan kemetrologian, dan ini membuktikan bahwa mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan yang mendasari pekerjaan mereka dalam pelayanan kemetrologian.

Dalam pelaksanaan tugas pelayanan kemetrologian, ada dasar surat tugas yang menjadi indikator pelaksanaan pelayanan. Dalam surat tugas sudah menegaskan waktu pelaksanaannya, hal ini yang menjadi nilai penentu waktu kerja dalam implementasi pelayanan kemetrologian. Outpunya dapat dilihat dari dokumen Berita Acara Pelaksanaan (BAP) pada setiap pelayanan kemetrologian

dilaksanakan. Pelaksanaan pekerjaan selama ini dilaksanakan dengan cara mudah, efisien dan cermat, semala mengikuti SOP dan cerapan pelaksanaan pelayanan kemetrolagian.

### **3. Sikap dan Kemampuan Kerja Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kualitas Pelayanan**

Winarmi (2014:68) yang berpendapat bahwa banyak kegagalan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, responsif, dapat diandalkan, dan beretika baik justru disebabkan oleh sumber daya manusianya, terutama sikap pegawai pemerintah di garda depan pelayanan. Sikap pegawai merupakan salah satu elemen yang paling rentan dalam suatu organisasi. Hal ini dianggap rentan karena sulit diprediksi dan sikap pegawai sangat mempengaruhi upaya perbaikan dan sertifikasi yang diinginkan organisasi. Sedangkan menurut Wibowo (2012:86), kompetensi kerja adalah kemampuan untuk melakukan atau menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas berdasarkan keterampilan dan pengetahuan, yang didukung oleh sikap pegawai yang diperlukan oleh pekerjaan itu. Dengan demikian, kemampuan menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang bercirikan profesionalisme dalam suatu bidang tertentu, yang terpenting unggul dalam bidang tersebut.

Pelaksanaan kerja pegawai UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa pada hakikatnya dilakukan dalam keadaan pegawai sebagai pribadi, dalam suasana internal dan psikologis pegawai sebagai individu dalam komunitas organisasi tempat kerjanya. Lingkungan hidup, mempunyai dampak yang sangat besar terhadap pelaksanaan pekerjaan. Suasana internal

tersebut semangat kerja atau semangat yang mengarah pada aktivitas kerja sebagai kontribusi terhadap tujuan organisasi tempatnya bekerja.

Berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa sikap dan kemampuan berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan pada UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa. Hal ini disebabkan bahwa masyarakat memandang tera-tera ulang yang dilakukan oleh pegawai UPTD Metrologi Legal sebagai salah satu hal yang bisa menandai dengan tanda sah atau tanda tera batal yang berlaku pada alat UTTP (ukur, takar, timbang dan perlengkapannya).



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah peneliti melakukan penelitian dengan cara langsung meyebarkan koesioner yang dipilih secara langsung untuk mengumpulkan data kuantitatif dengan responden seluruh pemilik alat UTTP (Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya) yang wajib melakukan tera-tera ulang maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Sikap berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa, namun tidak signifikan. Walaupun demikian arah pengaruh yang positif menunjukkan bahwa semakin baik sikap pegawai terhadap pemberian pelayanan kepada masyarakat maka akan semakin baik pula kualitas pelayanannya. Sikap parsial/sendirian tidak mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kualitas pelayanan pada UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa.
2. Kemampuan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa. Arah pengaruh positifnya menunjukkan bahwa semakin tinggi kapasitas kerja pegawai maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan. Sehingga kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini, maka saran yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa diharapkan kepada kepala bidang UPTD Metrologi Legal agar bisa lebih meningkatkan sikap pegawainya dalam kaitannya dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam organisasi, sikap pegawai tersebut hendaknya dibarengi dengan kebijakan manajemen agar pegawai mempunyai ciri khas dalam hubungannya dengan masyarakat. selain itu, setiap pimpinan harus menjadi teladan bagi setiap bawahannya. Perintah yang diberikan harus mencerminkan sikap pimpinan, tata krama pimpinan yang baik ditularkan kepada karyawan atau bawahannya. Dari sisi kemampuan kerja pegawai dapat dijelaskan bahwa rendahnya dampak kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa pengetahuan dan kemampuan, berapapun tingginya, tidak menjamin seseorang dapat memberikan pelayanan yang berkualitas oleh karena itu, perlu terus dikembangkan pengetahuan dan kemampuan pegawai dengan memberikan pelatihan kepada pegawai yang sesuai dengan bidang pekerjaannya.
2. Peneliti selanjutnya sebaiknya terus memperluas tujuan penelitiannya dan mencari variabel baru yang mempengaruhi kualitas pelayanan agar penelitian bisa semakin berkembang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Esha, D., Hakim, F., Sri, P., Rizkia, U., Kunci:, K., Karyawan, A., Karyawan, K., & Pelayanan, K. (2021). PENGARUH SIKAP PEGAWAI DAN BEBAN KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT BALARAJA KABUPATEN TANGERANG. *Universitas Muhammadiyah Tangerang*, 6.
- Makawi, U., & Haliq, A. (2015). *ANALISIS PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KOTA BANJARMASIN* (Vol. 1, Issue 1).
- Meilyta, V., Suryani, L., Studi, P., Publik, A., Tinggi, S., Tabalong, I. A., Stadion, K., Sarabakawa, O., Pembataan, K., Pudak, K. M., Tabalong, K., & Selatan, K. (2021). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA PUAIN KANAN KECAMATAN TANTA KABUPATEN TABALONG. *JAPB*, 4, 1861.
- Perdana Coenraad STIE Pasundan, D. (n.d.). PENGARUH KETERAMPILAN KARYAWAN, MOTIVASI, DAN KOMITMEN TERHADAP KINERJA.
- Sikap, P., Kompetensi, D., Terhadap, K., Pelayanan, K., Di, P., Camat, K., Kabupaten, S., Bolango, B., Kalepo, R., Sakir, M., & Mediansyah, A. R. (n.d.). *Bolango Regency*.
- Suharyat, Y., Pd, M., & Abstrak, ). (n.d.). *HUBUNGAN ANTARA SIKAP, MINAT DAN PERILAKU MANUSIA*.
- Sya'baniah, S. I., Saryono, O., & Herlina, E. (2019). *PENGARUH SIKAP DAN KEPRIBADIAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI (Studi pada Dinas Sosial Kabupaten Ciamis)* (Vol. 1).
- Wau, F. T., & Kiton, M. A. (n.d.). *Pareto : Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*.  
<https://jurnal.uniraya.ac.id/index.php/Pareto>

Esha, D., Hakim, F., Sri, P., Rizkia, U., Kunci:, K., Karyawan, A., Karyawan, K., & Pelayanan, K. (2021). PENGARUH SIKAP DAN BEBAN KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT BALARAJA KABUPATEN TANGERANG. *Universitas Muhamadiyah Tangerang*, 6.

Makawi, U., & Haliq, A. (2015). *ANALISIS PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KOTA BANJARMASIN* (Vol. 1, Issue 1).

Meilyta, V., Suryani, L., Studi, P., Publik, A., Tinggi, S., Tabalong, I. A., Stadion, K., Sarabakawa, O., Pembataan, K., Pudak, K. M., Tabalong, K., & Selatan, K. (2021). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA PUAIN KANAN KECAMATAN TANTA KABUPATEN TABALONG. *JAPB*, 4, 1861.

Perdana Coenraad STIE Pasundan, D. (n.d.). PENGARUH KETERAMPILAN KARYAWAN, MOTIVASI, DAN KOMITMEN TERHADAP KINERJA.

Sikap, P., Kompetensi, D., Terhadap, K., Pelayanan, K., Di, P., Camat, K., Kabupaten, S., Bolango, B., Kalepo, R., Sakir, M., & Mediansyah, A. R. (n.d.). *Bolango Regency*.

Suharyat, Y., Pd, M., & Abstrak, ). (n.d.). *HUBUNGAN ANTARA SIKAP, MINAT DAN PERILAKU MANUSIA*.

Sya'baniah, S. I., Saryono, O., & Herlina, E. (2019). *PENGARUH SIKAP DAN KEPERIBADIAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI (Studi pada Dinas Sosial Kabupaten Ciamis)* (Vol. 1).

Wau, F. T., & Kiton, M. A. (n.d.). *Pareto : Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*.

<https://jurnal.uniraya.ac.id/index.php/Pareto>

Esha, D., Hakim, F., Sri, P., Rizkia, U., Kunci:, K., Karyawan, A., Karyawan, K., & Pelayanan, K. (2021). PENGARUH SIKAP PEGAWAI DAN BEBAN KERJA PEGAWAI TERHADAP

KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT BALARAJA KABUPATEN TANGERANG.

*Universitas Muhammadiyah Tangerang, 6.*

Makawi, U., & Haliq, A. (2015). *ANALISIS PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KOTA BANJARMASIN* (Vol. 1, Issue 1).

Meilyta, V., Suryani, L., Studi, P., Publik, A., Tinggi, S., Tabalong, I. A., Stadion, K., Sarabakawa, O., Pembataan, K., Pudak, K. M., Tabalong, K., & Selatan, K. (2021). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA PUAIN KANAN KECAMATAN TANTA KABUPATEN TABALONG. *JAPB, 4*, 1861.

Perdana Coenraad STIE Pasundan, D. (n.d.). PENGARUH KETERAMPILAN KARYAWAN, MOTIVASI, DAN KOMITMEN TERHADAP KINERJA.

Sikap, P., Kompetensi, D., Terhadap, K., Pelayanan, K., Di, P., Camat, K., Kabupaten, S., Bolango, B., Kalepo, R., Sakir, M., & Mediansyah, A. R. (n.d.). *Bolango Regency*.

Suharyat, Y., Pd, M., & Abstrak, ). (n.d.). *HUBUNGAN ANTARA SIKAP, MINAT DAN PERILAKU MANUSIA*.

Sya'baniah, S. I., Saryono, O., & Herlina, E. (2019). *PENGARUH SIKAP DAN KEPRIBADIAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI (Studi pada Dinas Sosial Kabupaten Ciamis)* (Vol. 1).

Wau, F. T., & Kiton, M. A. (n.d.). *Pareto : Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*.

<https://jurnal.uniraya.ac.id/index.php/Pareto>

Esha, D., Hakim, F., Sri, P., Rizkia, U., Kunci:, K., Karyawan, A., Karyawan, K., & Pelayanan, K. (2021). PENGARUH SIKAP DAN BEBAN KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT BALARAJA KABUPATEN TANGERANG. *Universitas Muhammadiyah Tangerang, 6.*

- Makawi, U., & Haliq, A. (2015). *ANALISIS PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KOTA BANJARMASIN* (Vol. 1, Issue 1).
- Meilyta, V., Suryani, L., Studi, P., Publik, A., Tinggi, S., Tabalong, I. A., Stadion, K., Sarabakawa, O., Pembataan, K., Pudak, K. M., Tabalong, K., & Selatan, K. (2021). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA PUAIN KANAN KECAMATAN TANTA KABUPATEN TABALONG*. *JAPB*, 4, 1861.
- Perdana Coenraad STIE Pasundan, D. (n.d.). *PENGARUH KETERAMPILAN KARYAWAN, MOTIVASI, DAN KOMITMEN TERHADAP KINERJA*.
- Sikap, P., Kompetensi, D., Terhadap, K., Pelayanan, K., Di, P., Camat, K., Kabupaten, S., Bolango, B., Kalepo, R., Sakir, M., & Mediansyah, A. R. (n.d.). *Bolango Regency*.
- Suharyat, Y., Pd, M., & Abstrak, ). (n.d.). *HUBUNGAN ANTARA SIKAP, MINAT DAN PERILAKU MANUSIA*.
- Sya'baniah, S. I., Saryono, O., & Herlina, E. (2019). *PENGARUH SIKAP DAN KEPRIBADIAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI (Studi pada Dinas Sosial Kabupaten Ciamis)* (Vol. 1).
- Wau, F. T., & Kiton, M. A. (n.d.). *Pareto : Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*.  
<https://jurnal.uniraya.ac.id/index.php/Pareto>
- M. Yusuf Alfian Rendra Anggoro KR, A. Nur Fitrianti, & Sherry Adelia Natsir Kalla. (2023). *Analysis of the Effect of Compensation and Intellectual Capital Through Job Satisfaction on Performance*. *International Journal of Scientific Multidisciplinary Research*, 1(7), 751–762. <https://doi.org/10.55927/ijsmr.v1i7.5726>
- Rizal, S., & Pasigai, M. A. (2017). *ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PEGAWAI PADA SEKRETARIAT KOMISI PENYIARAN INDONESIA DAERAH SULAWESI SELATAN* (Vol. 5).



**LAMPIRAN**

## Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

### KUESIONER PENELITIAN

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Kepada Yth. Bapak /Ibu

Pemilik alat UTTP (Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya) pada Daerah Kabupaten Gowa

Dengan Hormat,

Perkenalkan saya Damayanti, Mahasiswa S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Pada kesempatan ini mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktunya guna mengisi daftar pertanyaan ini dengan sesungguhnya tanpa beban apapun, sehingga dapat membantu melengkapi data yang sangat saya butuhkan. Adapun pernyataan ini saya buat dalam rangka penelitian tugas akhir (Skripsi) dengan judul "Pengaruh Sikap dan Kemampuan Terhadap Kualitas Pelayanan pada UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa". Jawaban yang Bapak/Ibu berikan merupakan bantuan yang sangat berharga bagi penelitian saya dan akan memberikan banyak manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan. Oleh karena itu, atas kesediaan dan bantuannya saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu,alaikum Wr.Wb

Hormat Saya,

**DAMAYANTI**

**105721104320**

## I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
3. Umur :
 

a. 20-25	d. 35-40
b. 25-30	e. 40-45
c. 30-35	f. 45-50
4. Pendidikan Terakhir :
 

a. SD	d. SMA
b. SMP	e. Diploma/Sarjana
5. Pekerjaan :
 

a. Petani	d. Wiraswasta
b. PNS	e. Karyawan
6. Sudah berapa lama tempat anda menjadi wajib tera pada daerah Kabupaten Gowa:
 

a. < 1 Tahun	d. 3-4 Tahun
b. 1-2 Tahun	e. > 4 Tahun

## II. Petunjuk Pengisian

Setiap butir pernyataan hanya boleh dijawab satu kali dengan mencentang salah satu kotak dari lima pilihan kotak yang disediakan. Berikut ini keterangan alternatif pilihan jawaban yang:

STS = Sangat Tidak Setuju

- TS = Tidak Setuju  
KS = Kurang Setuju  
S = Setuju  
SS = Sangat Setuju



### III. Daftar Pernyataan

#### Variabel Sikap ( $X_1$ )

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
Afektif						
1.	Apakah anda merasa puas mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa					
2.	Bagaimana perasaan anda terhadap kemampuan pegawai UPTD Metrologi legal dalam menggunakan alat UTTP (Ukur, takar, timbang dan perlengkapannya) dalam melakukan tera-tera ulang					
Kognitif						
1.	Apakah pegawai UPTD Metrologi Legal memiliki pengetahuan yang cukup mengenai alat UTTP (Ukur, takar, timbang dan perlengkapannya) dalam melakukan tera-tera ulang					
2.	Apakah pegawai UPTD Metrologi Legal sudah memahami tugas dan tanggung jawabnya					
Konatif						
1.	Apakah pegawai UPTD Metrologi Legal melaksanakan tugas sesuai waktu dalam surat penugasan					
2.	Apakah pegawai UPTD Metrologi Legal melaksanakan tugas sesuai dengan prosedurnya					

**Variabel Kemampuan (X<sub>2</sub>)**

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
Pengetahuan (Knowledge)						
1.	Apakah pegawai memiliki pengetahuan dalam menggunakan peralatan seperti komputer, dll					
2.	Apakah pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik					
Pelatihan (Training)						
1.	Apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai UPTD Metrologi Legal sudah sesuai dengan bidang pelatihan yang ditangani					
2.	Apakah dengan adanya pelatihan dapat memotivasi pegawai UPTD Metrologi Legal agar dapat bekerja dengan lebih baik					
Pengalaman (Eksperience)						
1.	Apakah pegawai UPTD Metrologi Legal memiliki pengetahuan dan keterampilan tentang pekerjaan yang telah diberikan					
2.	Apakah pegawai UPTD Metrologi Legal sudah menguasai pekerjaan dan peralatan kerja yang disediakan oleh Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa					
Keterampilan (Skill)						
1.	Apakah pegawai UPTD Metrologi Legal mampu bekerja sama dengan rekan kerjanya					
2.	Apakah pegawai UPTD Metrologi Legal mampu mengerjakan tugas dengan tepat waktu					
Kesanggupan kerja						

1.	Apakah pegawai UPTD Metrologi Legal mampu melaksanakan pekerjaan secara mudah dan cermat					
2.	Apakah pegawai UPTD Metrologi Legal mampu bekerja cepat dalam menyelesaikan tugas rutin					

### Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
Reliability						
1.	Pegawai memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat dalam melakukan tera-tera ulang					
2.	Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan prosedur atau tata cara pelayanan					
Responsiveness						
1.	Pegawai selalu bersedia membantu menyelesaikan kesulitan masyarakat					
2.	Pegawai dapat menangani keluhan masyarakat dengan baik					
Assurance						
1.	Pegawai membuat masyarakat merasa aman dan percaya saat melakukan tera-tera ulang					
2.	Pegawai memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami					
Empathy						
1.	Pegawai memberikan perhatian yang baik kepada masyarakat secara personal atau individu					
2.	Pegawai selalu bersikap sopan pada setiap masyarakat					
Tangible						

1.	Pegawai selalu mengenakan tanda pengenal yang jelas mengenai nama dan jabatan					
2.	Tempat parkir yang ada saat ini sudah cukup aman untuk menyimpan kendaraan					



## Lampiran 2 : Karakteristik Responden

### Jenis Kelamin Responden

No	Usia	Frekuensi	Persen
1	Laki-laki	54	62,8%
2	Perempuan	32	37,2%
	Total	86	100%

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2024

### Usia Responden

No	Usia	Frekuensi	Persen
1	20-25 tahun	1	1,2%
2	26-30 tahun	5	5,8%
3	31-35 tahun	11	12,8%
4	36-40 tahun	22	25,6%
5	41-45 tahun	29	33,7%
6	46-50 tahun	18	20,9%
	Total	86	100%

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2024

### Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Frekuensi	Persen
1	SD	21	24,4%
2	SMP	30	34,9%
3	SMA	29	33,7%
4	Diploma/Sarjana	6	7,0%
	Total	86	100%

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2024

### Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persen
1	Petani	39	45,3%
2	Wiraswasta	45	52,3%
3	Karyawan	2	2,3%
	Total	86	100%

Lampiran 3 : Data Tabulasi Sikap

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total
Responden 1	4	4	5	4	5	4	26
Responden 2	4	3	3	4	5	3	22
Responden 3	4	4	3	4	3	3	21
Responden 4	4	3	4	4	3	3	21
Responden 5	5	5	5	5	5	5	30
Responden 6	4	5	5	5	4	5	28
Responden 7	3	3	4	4	3	3	20
Responden 8	4	4	5	5	4	4	26
Responden 9	5	4	4	5	5	5	28
Responden 10	4	3	3	4	4	4	22
Responden 11	4	3	3	5	5	4	24
Responden 12	4	4	4	4	4	4	24
Responden 13	3	4	4	4	4	4	23
Responden 14	4	4	4	4	3	3	22
Responden 15	4	5	4	4	4	5	26
Responden 16	4	4	3	3	5	4	23
Responden 17	5	5	5	5	5	4	29
Responden 18	5	5	5	5	5	4	29
Responden 19	4	4	4	4	4	4	24
Responden 20	4	4	4	5	4	5	26
Responden 21	4	4	3	3	4	4	22
Responden 22	5	5	5	5	5	5	30
Responden 23	4	4	4	4	5	4	25
Responden 24	4	3	4	4	4	4	23
Responden 25	4	3	4	3	4	4	22
Responden 26	5	3	4	4	5	4	25
Responden 27	4	3	4	4	4	4	23
Responden 28	4	4	4	4	5	4	25
Responden 29	4	4	4	4	5	5	26
Responden 30	4	4	4	4	5	4	25
Responden 31	4	3	4	3	4	4	22
Responden 32	5	5	5	5	4	5	29
Responden 33	4	4	5	5	5	5	28
Responden 34	4	4	4	4	5	4	25
Responden 35	4	4	4	5	5	4	26
Responden 36	5	5	5	5	4	4	28
Responden 37	4	3	4	4	3	4	22
Responden 38	5	5	5	5	4	5	29

Responden 39	4	4	4	4	5	4	25
Responden 40	5	4	4	4	3	3	23
Responden 41	4	4	4	4	3	3	22
Responden 42	4	4	4	4	4	4	24
Responden 43	4	4	4	4	4	3	23
Responden 44	5	5	5	5	5	5	30
Responden 45	5	4	4	4	4	4	25
Responden 46	4	4	4	4	4	4	24
Responden 47	5	4	5	4	4	4	26
Responden 48	5	3	4	5	5	5	27
Responden 49	4	4	4	4	4	4	24
Responden 50	5	4	4	5	5	5	28
Responden 51	4	4	4	4	5	5	26
Responden 52	4	5	5	5	3	3	25
Responden 53	4	4	4	4	3	4	23
Responden 54	5	5	5	5	4	3	27
Responden 55	4	4	4	4	5	5	26
Responden 56	5	5	4	4	5	4	27
Responden 57	5	5	5	5	5	4	29
Responden 58	4	4	4	4	3	3	22
Responden 59	4	4	4	4	5	4	25
Responden 60	4	4	4	4	3	3	22
Responden 61	4	4	4	4	5	4	25
Responden 62	3	3	4	4	5	5	24
Responden 63	5	4	4	4	3	3	23
Responden 64	4	4	4	4	5	4	25
Responden 65	5	5	5	5	4	4	28
Responden 66	5	4	4	4	4	4	25
Responden 67	5	5	5	5	5	5	30
Responden 68	4	4	4	4	4	4	24
Responden 69	5	5	5	4	4	4	27
Responden 70	5	4	4	5	4	5	27
Responden 71	4	3	4	4	5	5	25
Responden 72	4	4	4	4	4	4	24
Responden 73	5	5	5	5	5	5	30
Responden 74	4	4	3	4	4	4	23
Responden 75	5	5	5	5	5	4	29
Responden 76	4	4	4	4	4	4	24
Responden 77	4	4	4	4	4	4	24
Responden 78	4	3	4	4	4	4	23
Responden 79	5	3	4	4	3	3	22

<b>Responden 80</b>	5	5	5	5	5	5	30
<b>Responden 81</b>	5	4	4	5	5	4	27
<b>Responden 82</b>	5	5	4	4	5	5	28
<b>Responden 83</b>	5	4	4	5	5	4	27
<b>Responden 84</b>	5	4	4	4	5	4	26
<b>Responden 85</b>	5	4	4	4	5	5	27
<b>Responden 86</b>	4	4	4	4	5	5	26



## Lampiran 4 : Data Tabulasi Kemampuan

Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	Total
Responden 1	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	46
Responden 2	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	46
Responden 3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	5	40
Responden 4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	43
Responden 5	3	5	4	4	4	4	4	5	3	3	39
Responden 6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 7	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43
Responden 8	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	40
Responden 9	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	45
Responden 10	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	46
Responden 11	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	47
Responden 12	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	43
Responden 13	5	4	5	5	5	4	5	3	4	3	43
Responden 14	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	43
Responden 15	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	41
Responden 16	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	42
Responden 17	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	47
Responden 18	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	40
Responden 19	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	47
Responden 20	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	48
Responden 21	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	42
Responden 22	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	43
Responden 23	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	41
Responden 24	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	44
Responden 25	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	44
Responden 26	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	44
Responden 27	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
Responden 28	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	46
Responden 29	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
Responden 30	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
Responden 31	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	39
Responden 32	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	46
Responden 33	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	45
Responden 34	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	48
Responden 35	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	46
Responden 36	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	44
Responden 37	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	41
Responden 38	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	47

Responden 39	4	4	3	5	5	4	5	5	5	3	43
Responden 40	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	47
Responden 41	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	43
Responden 42	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	46
Responden 43	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	47
Responden 44	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	47
Responden 45	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	47
Responden 46	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	43
Responden 47	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	47
Responden 48	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	46
Responden 49	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	43
Responden 50	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	45
Responden 51	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	44
Responden 52	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	44
Responden 53	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	46
Responden 54	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	47
Responden 55	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	44
Responden 56	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	47
Responden 57	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	45
Responden 58	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	47
Responden 59	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	45
Responden 60	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
Responden 61	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	45
Responden 62	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
Responden 63	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	45
Responden 64	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	45
Responden 65	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	44
Responden 66	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	37
Responden 67	3	3	3	5	3	3	3	4	4	5	36
Responden 68	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	46
Responden 69	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	45
Responden 70	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	43
Responden 71	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	43
Responden 72	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	40
Responden 73	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	44
Responden 74	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	47
Responden 75	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	45
Responden 76	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
Responden 77	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	46
Responden 78	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	47
Responden 79	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	48

<b>Responden 80</b>	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	46
<b>Responden 81</b>	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	45
<b>Responden 82</b>	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	43
<b>Responden 83</b>	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	42
<b>Responden 84</b>	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	43
<b>Responden 85</b>	4	4	4	3	5	5	4	5	3	3	40
<b>Responden 86</b>	4	3	3	5	3	5	3	3	5	5	39



## Lampiran 5 : Data Tabulasi Kualitas Pelayanan

Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Total
Responden 1	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	47
Responden 2	3	4	4	5	5	4	4	3	5	4	41
Responden 3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	40
Responden 4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
Responden 5	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	42
Responden 6	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
Responden 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 8	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42
Responden 9	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	43
Responden 10	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	44
Responden 11	3	5	5	5	5	3	3	3	5	4	41
Responden 12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
Responden 13	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	44
Responden 14	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	43
Responden 15	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
Responden 16	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42
Responden 17	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	47
Responden 18	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	44
Responden 19	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	48
Responden 20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
Responden 21	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
Responden 22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
Responden 23	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	40
Responden 24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
Responden 25	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	42
Responden 26	3	5	3	4	4	4	4	4	4	5	40
Responden 27	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	43
Responden 28	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	44
Responden 29	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	47
Responden 30	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	44
Responden 31	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
Responden 32	3	5	4	4	5	4	4	4	5	5	43
Responden 33	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	45
Responden 34	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	47
Responden 35	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	46
Responden 36	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	43
Responden 37	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	44
Responden 38	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	44

<b>Responden 39</b>	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	43
<b>Responden 40</b>	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	47
<b>Responden 41</b>	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	42
<b>Responden 42</b>	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	44
<b>Responden 43</b>	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	47
<b>Responden 44</b>	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
<b>Responden 45</b>	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	47
<b>Responden 46</b>	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	43
<b>Responden 47</b>	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	45
<b>Responden 48</b>	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	46
<b>Responden 49</b>	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	44
<b>Responden 50</b>	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	45
<b>Responden 51</b>	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	44
<b>Responden 52</b>	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	43
<b>Responden 53</b>	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	45
<b>Responden 54</b>	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	44
<b>Responden 55</b>	4	4	4	4	4	3	5	3	4	5	40
<b>Responden 56</b>	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	45
<b>Responden 57</b>	3	5	4	5	5	5	3	4	5	4	43
<b>Responden 58</b>	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	45
<b>Responden 59</b>	3	5	4	5	5	4	4	4	5	4	43
<b>Responden 60</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
<b>Responden 61</b>	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	46
<b>Responden 62</b>	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	44
<b>Responden 63</b>	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	46
<b>Responden 64</b>	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	45
<b>Responden 65</b>	3	5	4	5	5	4	4	4	5	4	43
<b>Responden 66</b>	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
<b>Responden 67</b>	3	3	3	3	5	5	4	5	3	3	37
<b>Responden 68</b>	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	45
<b>Responden 69</b>	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	46
<b>Responden 70</b>	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	43
<b>Responden 71</b>	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
<b>Responden 72</b>	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	40
<b>Responden 73</b>	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	43
<b>Responden 74</b>	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	41
<b>Responden 75</b>	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	42
<b>Responden 76</b>	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	41
<b>Responden 77</b>	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	45
<b>Responden 78</b>	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	44
<b>Responden 79</b>	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	48

<b>Responden 80</b>	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	45
<b>Responden 81</b>	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	43
<b>Responden 82</b>	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	40
<b>Responden 83</b>	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	40
<b>Responden 84</b>	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	41
<b>Responden 85</b>	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	43
<b>Responden 86</b>	3	3	3	3	3	4	4	4	3	5	35



## Lampiran 6 : Output Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Sikap

### 1. Output uji validitas sikap

#### Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total_X 1
X1.1	Pearson	1	.498**	.453**	.497**	.225*	.212*	.668**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.037	.050	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
X1.2	Pearson	.498**	1	.647**	.512**	.184	.256*	.735**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.090	.017	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
X1.3	Pearson	.453**	.647**	1	.612**	.125	.265*	.718**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.251	.014	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
X1.4	Pearson	.497**	.512**	.612**	1	.252*	.334**	.745**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.019	.002	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
X1.5	Pearson	.225*	.184	.125	.252*	1	.614**	.620**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.037	.090	.251	.019		.000	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
X1.6	Pearson	.212*	.256*	.265*	.334**	.614**	1	.674**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.050	.017	.014	.002	.000		.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
Total_X 1	Pearson	.668**	.735**	.718**	.745**	.620**	.674**	1
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	86	86	86	86	86	86	86

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

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.775	6

RELIABILITY

/VARIABLES=X2.1 X2.2 X2.3 X2.4 X2.5 X2.6 X2.7 X2.8 X2.9 X2.10

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.





	Sig. (2-tailed)	.289	.000	.007	.000	.000	.240		.079	.401	.580	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X2.8	Pearson Correlation	-.010	.108	.077	.093	.167	.090	.190	1	.032	.177	.430**
	Sig. (2-tailed)	.929	.321	.479	.395	.124	.408	.079		.770	.104	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X2.9	Pearson Correlation	.059	.145	.055	.291*	.187	.000	.092	.032	1	.197	.413**
	Sig. (2-tailed)	.588	.183	.616	.007	.084	1.000	.401	.770		.068	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X2.10	Pearson Correlation	-.055	-.011	-.077	.102	-.070	.060	-.060	.177	.197	1	.298**
	Sig. (2-tailed)	.614	.923	.479	.350	.525	.582	.580	.104	.068		.005
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
Total	Pearson Correlation	.339*	.534*	.396*	.625*	.742*	.353*	.757*	.430*	.413*	.298**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.005	
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86

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

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

## 2. Output uji reabilitas kemampuan

### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.630	10

```
RELIABILITY
/VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y9 Y10
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```



	Sig. (2-tailed)	.028	.796	.533	.629	.414	.108		.001	.366	.106	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
Y8	Pearson Correlation	.183	.002	-.152	.074	.082	.299*	.338*	1	.047	.000	.377*
	Sig. (2-tailed)	.091	.986	.163	.497	.451	.005	.001		.668	1.000	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
Y9	Pearson Correlation	-.048	.484*	.277*	.817*	.816*	.109	.099	.047	1	.201	.775*
	Sig. (2-tailed)	.661	.000	.010	.000	.000	.318	.366	.668		.063	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
Y10	Pearson Correlation	.018	-.073	-.140	.128	.076	.135	.175	.000	.201	1	.325*
	Sig. (2-tailed)	.870	.502	.199	.240	.484	.215	.106	1.000	.063		.002
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
Total_Y	Pearson Correlation	.296*	.519*	.349*	.743*	.690*	.362*	.443*	.377*	.775*	.325*	1
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.001	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.002	
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86

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

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

## 2. Output uji reabilitas variabel kualitas pelayanan

### Reliability Statistics

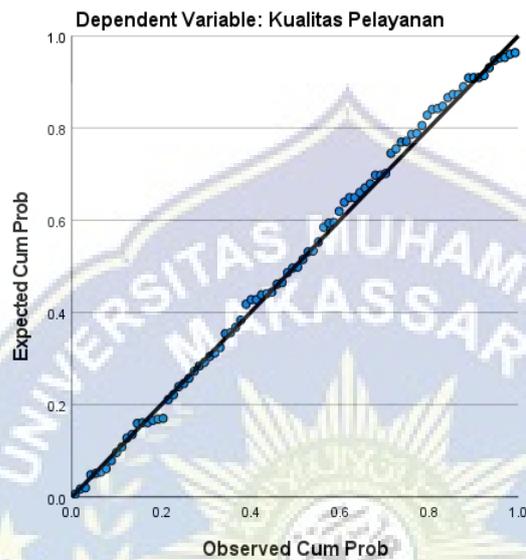
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.639	10

## Lampiran 9 : Output Uji Asumsi Klasik

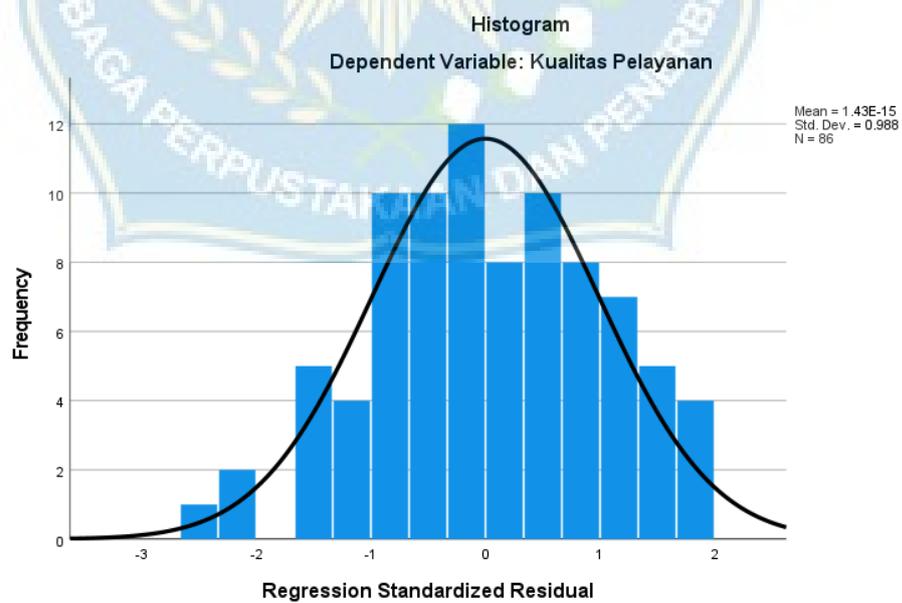
### 1. Output uji normalitas

#### a. Output uji normalitas secara grafik

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



#### b. Output uji normalitas secara histogram



### c. Output uji normalitas secara statistik

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		86	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.85673102	
Most Extreme Differences	Absolute	.042	
	Positive	.042	
	Negative	-.041	
Test Statistic		.042	
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.200 <sup>d</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>e</sup>	Sig.	.974	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.970
		Upper Bound	.978

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

## 2. Output Uji Multikoloniarisme

		Coefficients <sup>a</sup>				Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients		Toleranc e	VIF
Model		B	Std. Error	Beta	T		
1	(Constant)	10.137	3.862		2.625	.010	
	Sikap	.108	.080	.103	1.351	.180	1.000
	Kemampua n	.686	.073	.713	9.338	.000	1.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

### 3. Output uji heteroskedastisitas

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Toleranc e	VIF
1	(Constant)	2.507	2.217		1.131	.261		
	Sikap	-.021	.046	-.050	-.457	.649	1.000	1.000
	Kemampuan	-.011	.042	-.027	-.250	.803	1.000	1.000

a. Dependent Variable: RES2



### Lampiran 10. Menghitung F dan T Tabel

Sampel (n) : 86  
 Variabel : 3  
 Tingkat : 0,05 5%  
 Signifikansi :  
 3=83

Df Pembilang (N1) = k-1  
 Df Penyebut (N2) = n-k

Maka F tabel untuk penelitian ini :  
 Df (N1) = Variabel (K)-1 = 3-1=2  
 Df (N2)=Sampel(n)-Variabel (k)=86-3=83

Maka titik pertemuannya adalah kolom 2 Baris 2 86 yaitu 3,11

DF Penyebut (N2)	DF Pembilang (N1)											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	161,45	199,50	215,71	224,58	230,16	233,99	236,77	238,88	240,54	241,88	242,98	243,91
2	18,51	19,00	19,16	19,25	19,30	19,33	19,35	19,37	19,38	19,40	19,40	19,41
3	10,13	9,55	9,28	9,12	9,01	8,94	8,89	8,85	8,81	8,79	8,76	8,74
4	7,71	6,94	6,59	6,39	6,26	6,16	6,09	6,04	6,00	5,96	5,94	5,91
5	6,61	5,79	5,41	5,19	5,05	4,95	4,88	4,82	4,77	4,74	4,70	4,68
6	5,99	5,14	4,76	4,53	4,39	4,28	4,21	4,15	4,10	4,06	4,03	4,00
7	5,59	4,74	4,35	4,12	3,97	3,87	3,79	3,73	3,68	3,64	3,60	3,57
8	5,32	4,46	4,07	3,84	3,69	3,58	3,50	3,44	3,39	3,35	3,31	3,28
9	5,12	4,26	3,86	3,63	3,48	3,37	3,29	3,23	3,18	3,14	3,10	3,07
10	4,96	4,10	3,71	3,48	3,33	3,22	3,14	3,07	3,02	2,98	2,94	2,91
11	4,84	3,98	3,59	3,36	3,20	3,09	3,01	2,95	2,90	2,85	2,82	2,79
12	4,75	3,89	3,49	3,26	3,11	3,00	2,91	2,85	2,80	2,75	2,72	2,69
13	4,67	3,81	3,41	3,18	3,03	2,92	2,83	2,77	2,71	2,67	2,63	2,60
14	4,60	3,74	3,34	3,11	2,96	2,85	2,76	2,70	2,65	2,60	2,57	2,53
15	4,54	3,68	3,29	3,06	2,90	2,79	2,71	2,64	2,59	2,54	2,51	2,48
16	4,49	3,63	3,24	3,01	2,85	2,74	2,66	2,59	2,54	2,49	2,46	2,42
17	4,45	3,59	3,20	2,96	2,81	2,70	2,61	2,55	2,49	2,45	2,41	2,38
18	4,41	3,55	3,16	2,93	2,77	2,66	2,58	2,51	2,46	2,41	2,37	2,34
19	4,38	3,52	3,13	2,90	2,74	2,63	2,54	2,48	2,42	2,38	2,34	2,31
20	4,35	3,49	3,10	2,87	2,71	2,60	2,51	2,45	2,39	2,35	2,31	2,28
21	4,32	3,47	3,07	2,84	2,68	2,57	2,49	2,42	2,37	2,32	2,28	2,25
22	4,30	3,44	3,05	2,82	2,66	2,55	2,46	2,40	2,34	2,30	2,26	2,23
23	4,28	3,42	3,03	2,80	2,64	2,53	2,44	2,37	2,32	2,27	2,24	2,20
24	4,26	3,40	3,01	2,78	2,62	2,51	2,42	2,36	2,30	2,25	2,22	2,18
25	4,24	3,39	2,99	2,76	2,60	2,49	2,40	2,34	2,28	2,24	2,20	2,16
26	4,23	3,37	2,98	2,74	2,59	2,47	2,39	2,32	2,27	2,22	2,18	2,15
27	4,21	3,35	2,96	2,73	2,57	2,46	2,37	2,31	2,25	2,20	2,17	2,13

28	4,20	3,34	2,95	2,71	2,56	2,45	2,36	2,29	2,24	2,19	2,15	2,12
29	4,18	3,33	2,93	2,70	2,55	2,43	2,35	2,28	2,22	2,18	2,14	2,10
30	4,17	3,32	2,92	2,69	2,53	2,42	2,33	2,27	2,21	2,16	2,13	2,09
31	4,16	3,30	2,91	2,68	2,52	2,41	2,32	2,25	2,20	2,15	2,11	2,08
32	4,15	3,29	2,90	2,67	2,51	2,40	2,31	2,24	2,19	2,14	2,10	2,07
33	4,14	3,28	2,89	2,66	2,50	2,39	2,30	2,23	2,18	2,13	2,09	2,06
34	4,13	3,28	2,88	2,65	2,49	2,38	2,29	2,23	2,17	2,12	2,08	2,05
35	4,12	3,27	2,87	2,64	2,49	2,37	2,29	2,22	2,16	2,11	2,07	2,04
36	4,11	3,26	2,87	2,63	2,48	2,36	2,28	2,21	2,15	2,11	2,07	2,03
37	4,11	3,25	2,86	2,63	2,47	2,36	2,27	2,20	2,14	2,10	2,06	2,02
38	4,10	3,24	2,85	2,62	2,46	2,35	2,26	2,19	2,14	2,09	2,05	2,02
39	4,09	3,24	2,85	2,61	2,46	2,34	2,26	2,19	2,13	2,08	2,04	2,01
40	4,08	3,23	2,84	2,61	2,45	2,34	2,25	2,18	2,12	2,08	2,04	2,00
41	4,08	3,23	2,83	2,60	2,44	2,33	2,24	2,17	2,12	2,07	2,03	2,00
42	4,07	3,22	2,83	2,59	2,44	2,32	2,24	2,17	2,11	2,06	2,03	1,99
43	4,07	3,21	2,82	2,59	2,43	2,32	2,23	2,16	2,11	2,06	2,02	1,99
44	4,06	3,21	2,82	2,58	2,43	2,31	2,23	2,16	2,10	2,05	2,01	1,98
45	4,06	3,20	2,81	2,58	2,42	2,31	2,22	2,15	2,10	2,05	2,01	1,97
46	4,05	3,20	2,81	2,57	2,42	2,30	2,22	2,15	2,09	2,04	2,00	1,97
47	4,05	3,20	2,80	2,57	2,41	2,30	2,21	2,14	2,09	2,04	2,00	1,96
48	4,04	3,19	2,80	2,57	2,41	2,29	2,21	2,14	2,08	2,03	1,99	1,96
49	4,04	3,19	2,79	2,56	2,40	2,29	2,20	2,13	2,08	2,03	1,99	1,96
50	4,03	3,18	2,79	2,56	2,40	2,29	2,20	2,13	2,07	2,03	1,99	1,95
51	4,03	3,18	2,79	2,55	2,40	2,28	2,20	2,13	2,07	2,02	1,98	1,95
52	4,03	3,18	2,78	2,55	2,39	2,28	2,19	2,12	2,07	2,02	1,98	1,94
53	4,02	3,17	2,78	2,55	2,39	2,28	2,19	2,12	2,06	2,01	1,97	1,94
54	4,02	3,17	2,78	2,54	2,39	2,27	2,18	2,12	2,06	2,01	1,97	1,94
55	4,02	3,16	2,77	2,54	2,38	2,27	2,18	2,11	2,06	2,01	1,97	1,93
56	4,01	3,16	2,77	2,54	2,38	2,27	2,18	2,11	2,05	2,00	1,96	1,93
57	4,01	3,16	2,77	2,53	2,38	2,26	2,18	2,11	2,05	2,00	1,96	1,93
58	4,01	3,16	2,76	2,53	2,37	2,26	2,17	2,10	2,05	2,00	1,96	1,92
59	4,00	3,15	2,76	2,53	2,37	2,26	2,17	2,10	2,04	2,00	1,96	1,92
60	4,00	3,15	2,76	2,53	2,37	2,25	2,17	2,10	2,04	1,99	1,95	1,92
61	4,00	3,15	2,76	2,52	2,37	2,25	2,16	2,09	2,04	1,99	1,95	1,91
62	4,00	3,15	2,75	2,52	2,36	2,25	2,16	2,09	2,03	1,99	1,95	1,91
63	3,99	3,14	2,75	2,52	2,36	2,25	2,16	2,09	2,03	1,98	1,94	1,91
64	3,99	3,14	2,75	2,52	2,36	2,24	2,16	2,09	2,03	1,98	1,94	1,91
65	3,99	3,14	2,75	2,51	2,36	2,24	2,15	2,08	2,03	1,98	1,94	1,90
66	3,99	3,14	2,74	2,51	2,35	2,24	2,15	2,08	2,03	1,98	1,94	1,90
67	3,98	3,13	2,74	2,51	2,35	2,24	2,15	2,08	2,02	1,98	1,93	1,90
68	3,98	3,13	2,74	2,51	2,35	2,24	2,15	2,08	2,02	1,97	1,93	1,90
69	3,98	3,13	2,74	2,50	2,35	2,23	2,15	2,08	2,02	1,97	1,93	1,90

70	3,98	3,13	2,74	2,50	2,35	2,23	2,14	2,07	2,02	1,97	1,93	1,89
71	3,98	3,13	2,73	2,50	2,34	2,23	2,14	2,07	2,01	1,97	1,93	1,89
72	3,97	3,12	2,73	2,50	2,34	2,23	2,14	2,07	2,01	1,96	1,92	1,89
73	3,97	3,12	2,73	2,50	2,34	2,23	2,14	2,07	2,01	1,96	1,92	1,89
74	3,97	3,12	2,73	2,50	2,34	2,22	2,14	2,07	2,01	1,96	1,92	1,89
75	3,97	3,12	2,73	2,49	2,34	2,22	2,13	2,06	2,01	1,96	1,92	1,88
76	3,97	3,12	2,72	2,49	2,33	2,22	2,13	2,06	2,01	1,96	1,92	1,88
77	3,97	3,12	2,72	2,49	2,33	2,22	2,13	2,06	2,00	1,96	1,92	1,88
78	3,96	3,11	2,72	2,49	2,33	2,22	2,13	2,06	2,00	1,95	1,91	1,88
79	3,96	3,11	2,72	2,49	2,33	2,22	2,13	2,06	2,00	1,95	1,91	1,88
80	3,96	3,11	2,72	2,49	2,33	2,21	2,13	2,06	2,00	1,95	1,91	1,88
81	3,96	3,11	2,72	2,48	2,33	2,21	2,12	2,05	2,00	1,95	1,91	1,87
82	3,96	3,11	2,72	2,48	2,33	2,21	2,12	2,05	2,00	1,95	1,91	1,87
83	3,96	3,11	2,71	2,48	2,32	2,21	2,12	2,05	1,99	1,95	1,91	1,87
84	3,95	3,11	2,71	2,48	2,32	2,21	2,12	2,05	1,99	1,95	1,90	1,87
85	3,95	3,10	2,71	2,48	2,32	2,21	2,12	2,05	1,99	1,94	1,90	1,87
86	3,95	3,10	2,71	2,48	2,32	2,21	2,12	2,05	1,99	1,94	1,90	1,87
87	3,95	3,10	2,71	2,48	2,32	2,20	2,12	2,05	1,99	1,94	1,90	1,87
88	3,95	3,10	2,71	2,48	2,32	2,20	2,12	2,05	1,99	1,94	1,90	1,86
89	3,95	3,10	2,71	2,47	2,32	2,20	2,11	2,04	1,99	1,94	1,90	1,86
90	3,95	3,10	2,71	2,47	2,32	2,20	2,11	2,04	1,99	1,94	1,90	1,86
91	3,95	3,10	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98	1,94	1,90	1,86
92	3,94	3,10	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98	1,94	1,89	1,86
93	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98	1,93	1,89	1,86
94	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98	1,93	1,89	1,86
95	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98	1,93	1,89	1,86
96	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,19	2,11	2,04	1,98	1,93	1,89	1,85
97	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,19	2,11	2,04	1,98	1,93	1,89	1,85
98	3,94	3,09	2,70	2,46	2,31	2,19	2,10	2,03	1,98	1,93	1,89	1,85
99	3,94	3,09	2,70	2,46	2,31	2,19	2,10	2,03	1,98	1,93	1,89	1,85
100	3,94	3,09	2,70	2,46	2,31	2,19	2,10	2,03	1,97	1,93	1,89	1,85
101	3,94	3,09	2,69	2,46	2,30	2,19	2,10	2,03	1,97	1,93	1,88	1,85
102	3,93	3,09	2,69	2,46	2,30	2,19	2,10	2,03	1,97	1,92	1,88	1,85
103	3,93	3,08	2,69	2,46	2,30	2,19	2,10	2,03	1,97	1,92	1,88	1,85
104	3,93	3,08	2,69	2,46	2,30	2,19	2,10	2,03	1,97	1,92	1,88	1,85
105	3,93	3,08	2,69	2,46	2,30	2,19	2,10	2,03	1,97	1,92	1,88	1,85
106	3,93	3,08	2,69	2,46	2,30	2,19	2,10	2,03	1,97	1,92	1,88	1,84



## Lampiran 11 : Output uji regresi linear berganda

### Regression

#### Notes

Output Created	19-FEB-2024 21:04:06	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	86
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax	<pre> REGRESSION  /MISSING LISTWISE  /STATISTICS COEFF  OUTS R ANOVA  /CRITERIA=PIN(.05)  POUT(.10)  /NOORIGIN  /DEPENDENT Y  /METHOD=ENTER X1 X2. </pre>	
Resources	Processor Time	00:00:00.05
	Elapsed Time	00:00:00.25
	Memory Required	2896 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

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

Model	Variables	Variables	Method
	Entered	Removed	
1	Kemampuan, Sikap <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.718 <sup>a</sup>	.516	.504	1.879

a. Predictors: (Constant), Kemampuan, Sikap

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	312.560	2	156.280	44.265	.001 <sup>b</sup>
	Residual	293.033	83	3.531		
	Total	605.593	85			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Kemampuan, Sikap

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.137	3.862		2.625	.010
	Sikap	.108	.080	.103	1.351	.180
	Kemampuan	.686	.073	.713	9.338	.001

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

## Lampiran 12. Dokumentasi Penyebaran Koesioner



## Lampiran 13. Validasi Penelitian Kuantitatif


**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**PUSAT VALIDASI DATA**  
Jl. Sultan Alauddin 259 Makassar, Gedung Iqra It. 8 | e-mail: pvd.feb@unismuh.ac.id

LEMBAR KONTROL VALIDASI **PENELITIAN KUANTITATIF**

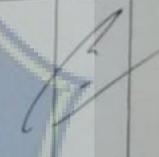
NAMA MAHASISWA	DAMAYANTI			
NIM	105721104320			
PROGRAM STUDI	MANAJEMEN			
JUDUL SKRIPSI	PENGARUH SIKAP DAN KEMAMPUAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPTD METROLOGI LEGAL DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN GOWA			
NAMA PEMBIMBING 1	Moh. Aris Pasigai, S.E., M.M			
NAMA PEMBIMBING 2	Sherry Edelia Natsir Kalla, S.E., M.MKtg			
NAMA VALIDATOR	A. Nur Achsanuddin UA, S.E., M.Si			
No	Dokumen	Tanggal Revisi	Uraian Perbaikan/saran	Paraf*
1	Instrumen Pengumpulan data (data primer)		✓	h
2	Sumber data (data sekunder)		✓	h
3	Raw data/Tabulasi data (data primer)		✓	h
4	Hasil Statistik deskriptif		✓	h
5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen		✓	h
6	Hasil Uji Asumsi Statistik		✓	h
7	Hasil Analisis Data/Uji Hipotesis		✓	h
8	Hasil interpretasi data		✓	h
9	Dokumentasi		✓	h

\*Harap validator memberi paraf ketika koreksi telah disetujui

## Lampiran 14. Validasi Abstrak


**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**PUSAT VALIDASI DATA**  
K. Sultan Alauddin 259 Makassar, Gedung Ipra II, 81 | e-mail: pvd.feb@unismuh.ac.id

**LEMBAR KONTROL VALIDASI**  
**ABSTRAK**

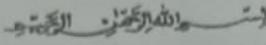
NAMA MAHASISWA		DAMAYANTI		Paraf*
NIM		105721104320		
PROGRAM STUDI		MANAJEMEN		
JUDUL SKRIPSI		PENGARUH SIKAP DAN KEMAMPUAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPTD METROLOGI LEGAL DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN GOWA		
NAMA PEMBIMBING 1		Moh. Aris Pasigal, S.E., M.M		Uraian Perbaikan/saran 24/04/2024 Tambahkan data
NAMA PEMBIMBING 2		Sherry Edella Natsir Kalla, S.E., M.MKtg		
NAMA VALIDATOR		AULIA, S.IP., M.Si.M		
No	Dokumen	Tanggal Revisi/Acc	Uraian Perbaikan/saran	Paraf*
1	Abstrak	24/04/2024	Tambahkan data	

\*Harap validator memberi paraf ketika koreksi telah disetujui


**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH**  
**LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

## Lampiran 15. Surat Keterangan Bebas Plagiasi


**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**  
Alamat Kantor: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221 Telp. (0411) 866972, 881593, Fax. (0411) 865588

  
**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT**

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Damayanti  
 Nim : 105721104320  
 Program Studi : Manajemen

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	9 %	10 %
2	Bab 2	15 %	25 %
3	Bab 3	10 %	10 %
4	Bab 4	9 %	10 %
5	Bab 5	0 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diterbitkan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 29 April 2024  
Mengetahui,  
Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,

  
 Ningsimur S. Nom, M.L.P.  
NIM. 904 591



Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222  
 Telepon (0411)866972,881 593, fax (0411)865 588  
 Website: www.library.unismuh.ac.id  
 E-mail : perpustakaan@unismuh.ac.id

DAMAYANTI 105721104320 Bab I

ORIGINALITY REPORT

**9%**  
SIMILARITY INDEX

6%  
INTERNET SOURCES

2%  
PUBLICATIONS

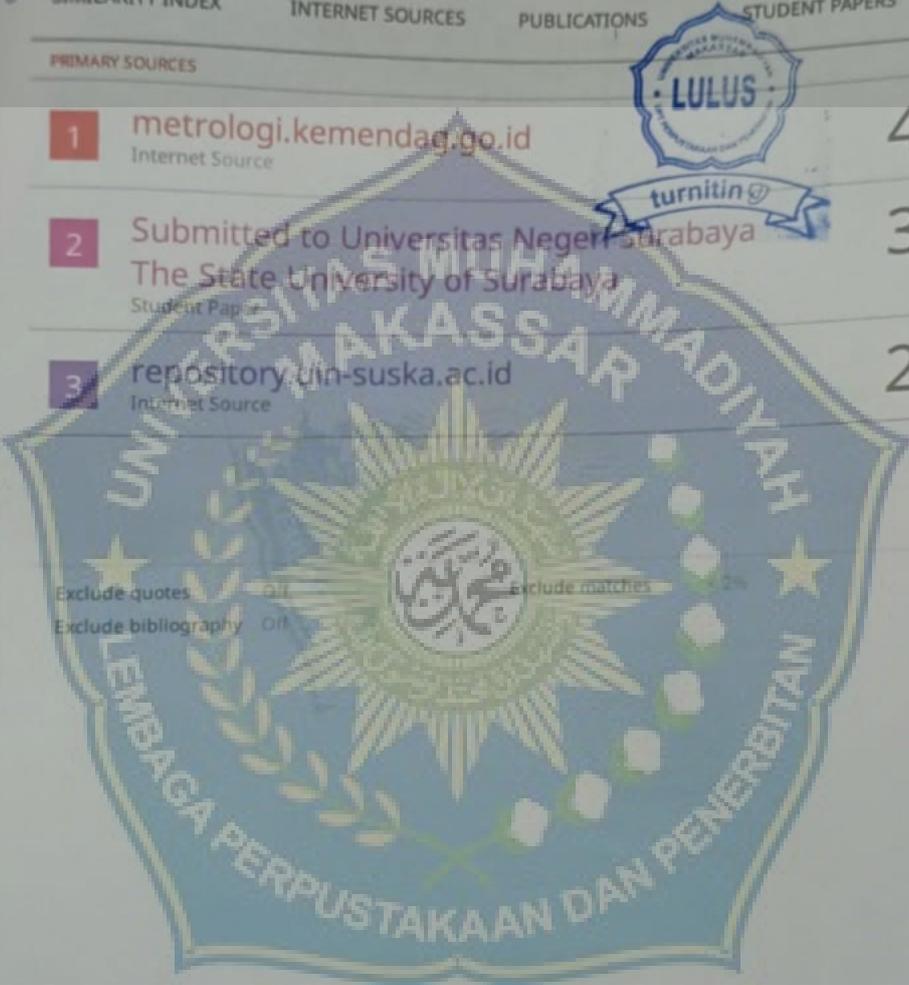
3%  
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

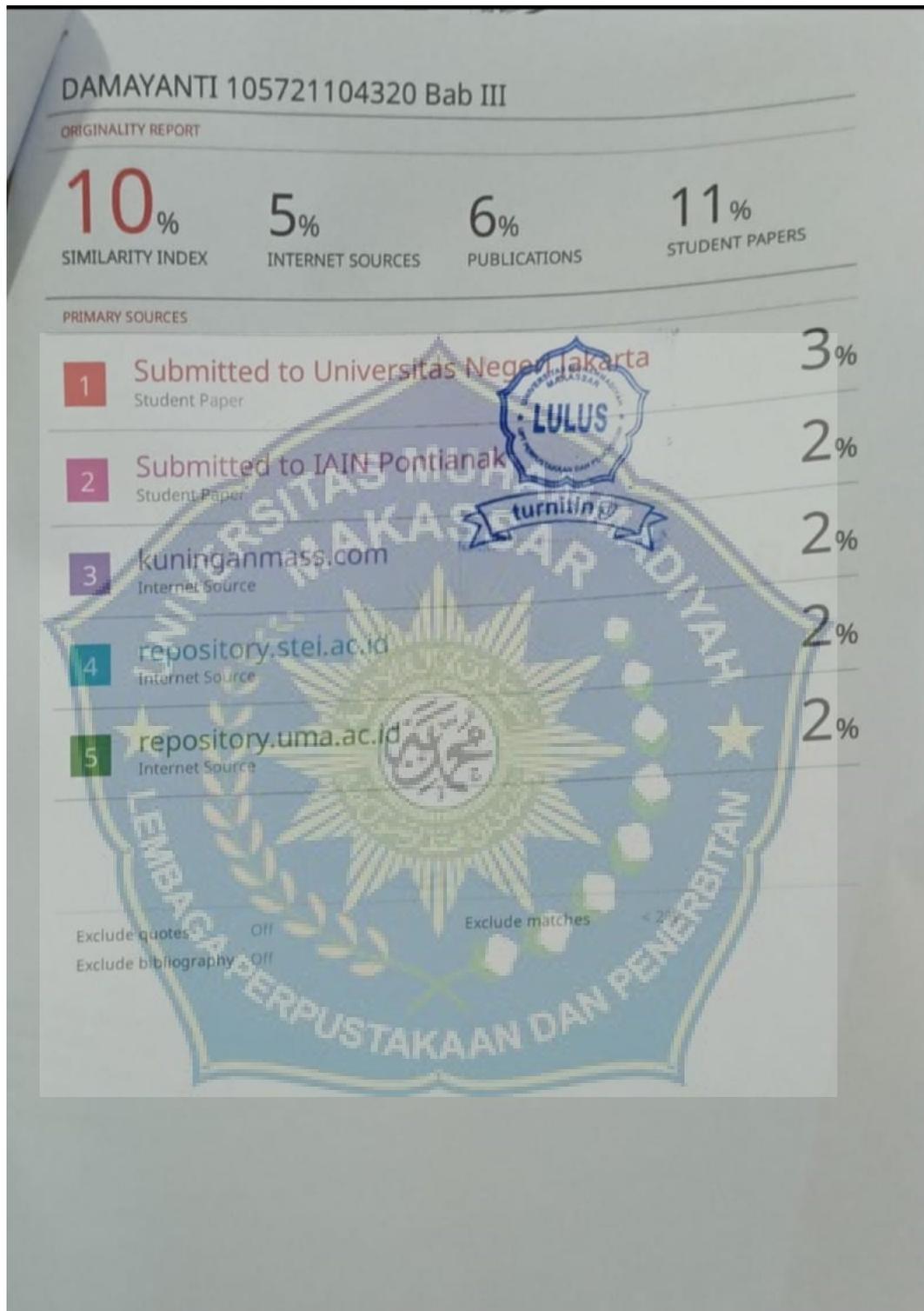
1	metrologi.kemendag.go.id Internet Source	4%
2	Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya Student Paper	3%
3	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	2%

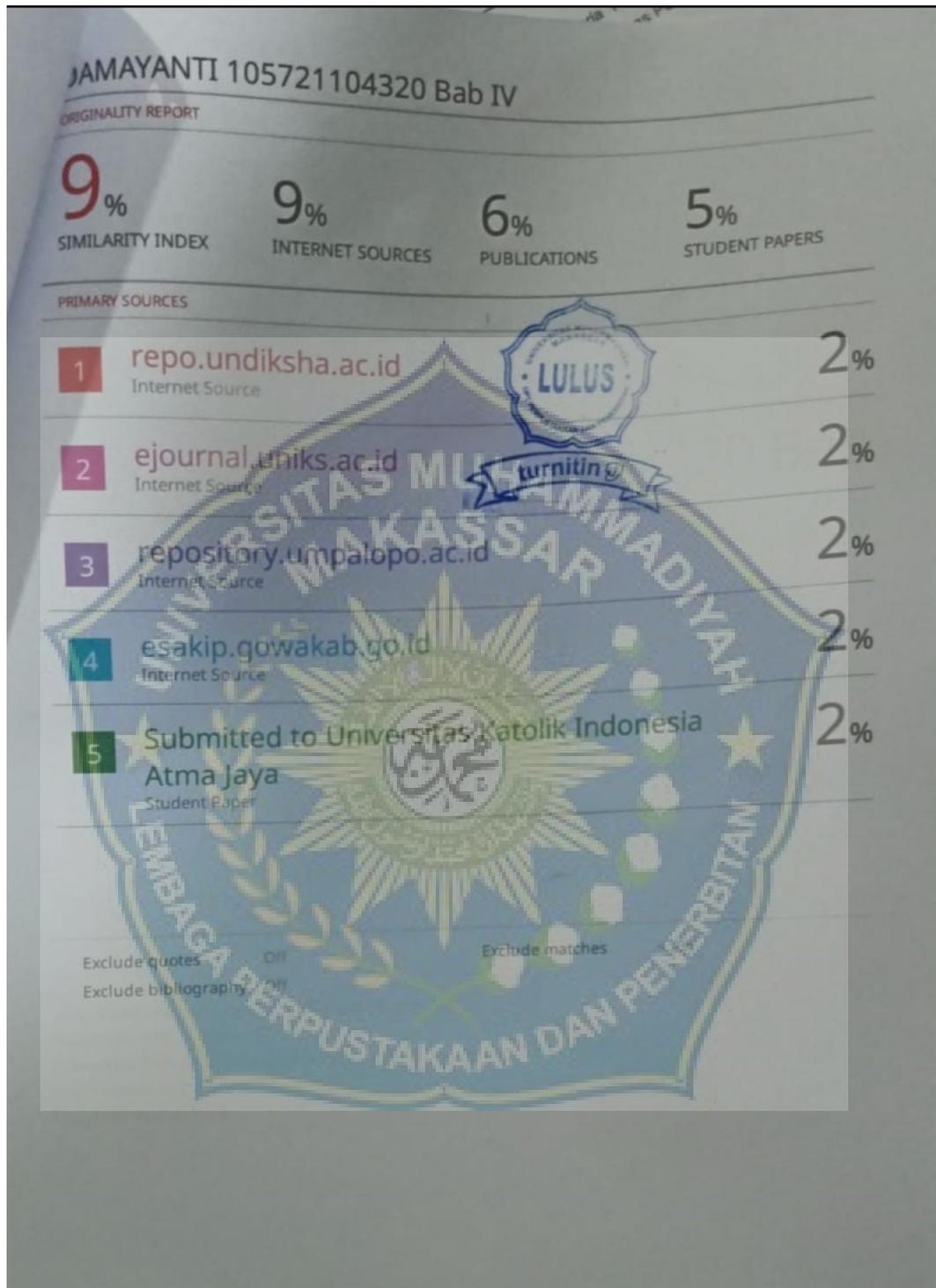
Exclude quotes   Exclude matches

Exclude bibliography









DAMAYANTI 105721104320 Bab V

ORIGINALITY REPORT

0% SIMILARITY INDEX	0% INTERNET SOURCES	0% PUBLICATIONS	0% STUDENT PAPERS
------------------------	------------------------	--------------------	----------------------

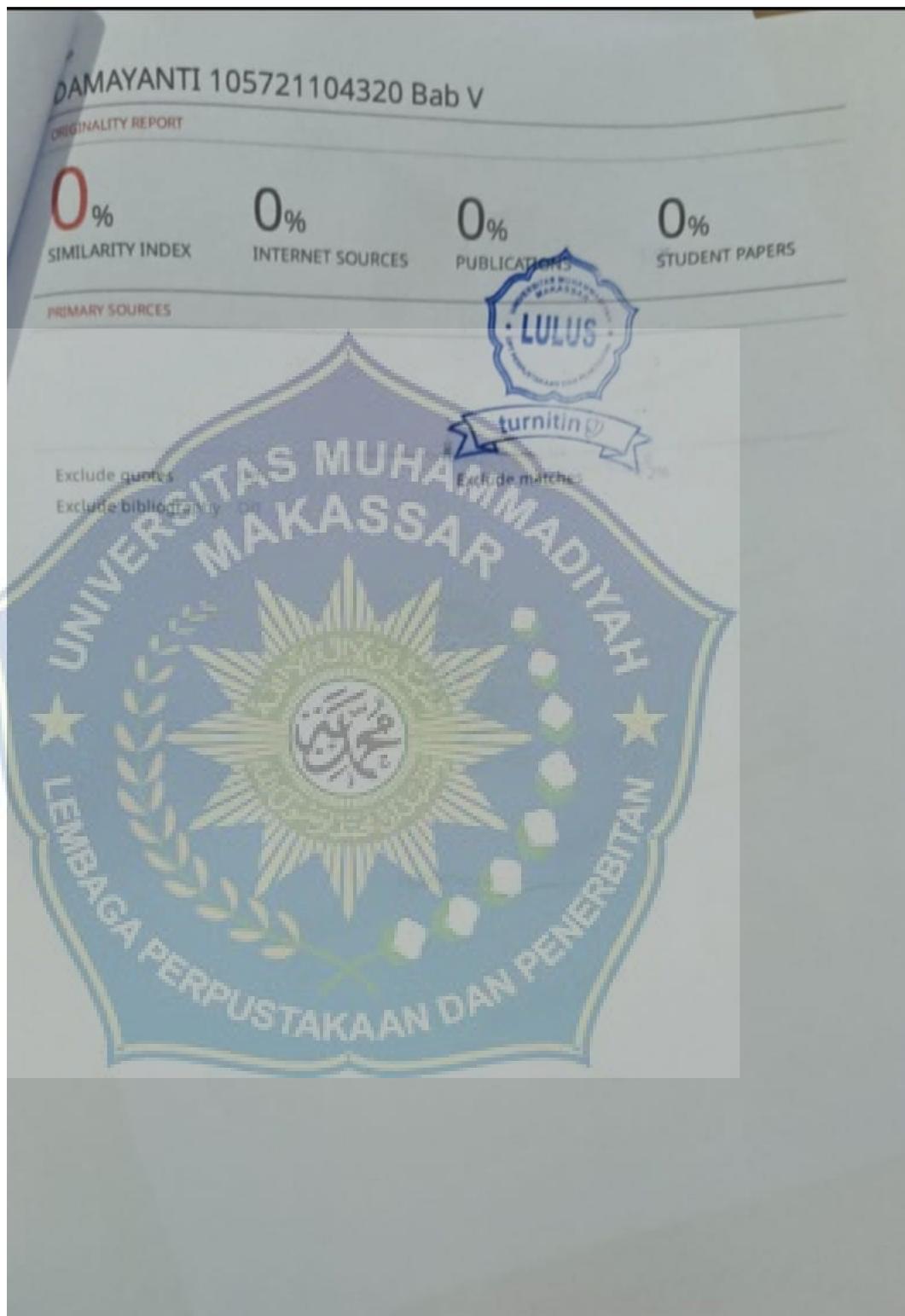
PRIMARY SOURCES

Exclude quotes Exclude bibliography Exclude matches

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
MAKASSAR  
LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

LULUS

turnitin



## Lampiran 16: Surat Izin Penelitian

### 1. Surat Permohonan Izin Penelitian



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865508 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 3205/05/C.4-VIII/I/1445/2024

02 January 2024 M

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

20 Jumadil akhir 1445

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan

di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 111/05.A.2-2-II/XII/45/2023 tanggal 2 Januari 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : DAMAYANTI

No. Stambuk : 10572 1104320

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"PENGARUH SIKAP DAN KEMAMPUAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPTD METROLOGI LEGAL DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN GOWA"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 4 Januari 2024 s/d 4 Maret 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,



Dr. Muh. Arief Muhsin, M.Pd  
NBM 1127761

## 2. Surat Izin Penelitian dari dpmptsp Provinsi



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
 Makassar 90231

---

Nomor	: <b>118/S.01/PTSP/2024</b>	<b>Kepada Yth.</b>
Lampiran	: -	Bupati Gowa
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 3205/05/C.4-VIII/I/1445/2024 tanggal 02 Januari 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: <b>DAMAYANTI</b>
Nomor Pokok	: 105721104320
Program Studi	: Manajemen
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

**" PENGARUH SIKAP DAN KEMAMPUAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPTD METROLOGI LEGAL DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN GOWA "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **04 Januari s/d 04 Maret 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada Tanggal 03 Januari 2024

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



**ASRUL SANI, S.H., M.Si.**  
 Pangkat : PEMBINA TINGKAT I  
 Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth

1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*

## 3. Surat Izin Penelitian dari Dinas Perdagangan dan Perindustrian

## Kabupaten Gowa



**PEMERINTAH KABUPATEN GOWA**  
**DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN**  
 Jl. Masjid Raya No. 30 Tlp (0411) 861 070 Sungguminasa

Sungguminasa, 8 Januari 2024

K e p a d a

Nomor : 800.2.2.6/05/PERDASTRI Yth. Ketua LP3M Unismuh Makassar  
 Sifat : Biasa di\_  
 Lamp : - MAKASSAR  
 Hal : **Rekomendasi Meneliti**

Menindak lanjuti Surat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa, dengan Nomor : 503/019/DPM-PTSP/PENELITIAN/1/2024 tanggal 4 Januari 2024, Tentang Surat Keterangan Penelitian pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa, kepada saudara(i) yang tersebut dibawah ini:

N a m a	: DAMAYANTI
Tempat/Tanggal Lahir	: Palopo / 23 November 2001
Nomor Pokok	: 105721.104320
Jenis Kelamin	: Perempuan
Program Studi	: Manajemen
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Lamunre, RT/RW 001/002, Kec. Belopa Utara, Kab. Luwu

Menyatakan bersedia menerima Mahasiswi UNISMUH Makassar dalam rangka penyelesaian Skripsinya terhitung mulai 4 Januari 2024 s/d 4 Maret 2024 dengan judul skripsi " PENGARUH SIKAP DAN KEMAMPUAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPTD METROLOGI LEGAL DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN GOWA"

Kepada yang bersangkutan wajib mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam lokasi penelitian.

Demikian disampaikan, atas perhatian Saudara(i) diucapkan terima kasih.



Ditandatangani secara elektronik oleh :  
**PLT. KEPALA DINAS**

**TAUFIQ MURSAD,ST**  
 Pangkat : Pembina Utama Muda / IV.c  
 NIP : 197207011998031008

**Tembusan :**

1. Ketua LP3M Unismuh Makassar
2. Yang bersangkutan
3. Arsip

**Catatan :**

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 'Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah.'
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **BSrE**.
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan melakukan scan pada QR Code



## BIOGRAFI PENULIS



Damayanti panggilan akrab Anty lahir di Palopo 23 November 2001 dari pasangan suami istri Bapak Jasmuddin dan Ibu Tini. Peneliti merupakan anak pertama dari 2 bersaudara. Peneliti saat ini bertempat tinggal di Jl. Karunrung Raya No.III, Karunrung, Kec. Rappocini, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Pendidikan peneliti adalah SDN 294 Padang Katapi lulus tahun 2014, SMPN 1 Bua Ponrang tahun 2017, SMAN 7 Luwu tahun 2020, dan sejak tahun 2020 mengikuti program Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar hingga saat ini. Sampai skripsi ini ditulis, peneliti masih terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.

