

**ANALISIS PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ENREKANG**

Diajukan oleh

ASMAUL HUSNUL ISTIQAMAH MISRAN

4517012070



SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BOSOWA

MAKASSAR

2021

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap
Kualitas Pelayanan Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan
Sipil Kabupaten Enrekang

Nama Mahasiswa : Asmaul Husnul Istiqamah Misran

Stambuk/NIM : 4517012070

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Telah Disetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II


 DR. H. A. Arifuddin Mane, SE., M.Si., SH., MH.  DR. Lukman Setiawan, S.Si., S.PSI., SE., MM
NIDN : 090707003 NIDN.0931127501

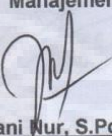
Mengetahui dan Mengesahkan:

Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi pada Universitas Bosowa Makassar

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Bosowa

Ketua Program Studi
Manajemen

 Dr. H. A. Arifuddin Mane, SE., M.Si. SH., MH.
NIDN. 090707003

 Indrayani Nur, S.Pd., SE., M.Si.
NIDN.0905097702

Tanggal Pengesahan :

PERNYATAAN KEORSINILAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Asmaul Husnul Istiqamah Misran
Nim : 4517012070
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul : Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang _

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli dari saya adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan sama sekali.

Makassar, Juli 2021

Mahasiswa yang bersangkutan



Asmaul Hunsul Istiqamah Misran

**ANALISIS PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ENREKANG**

Oleh :

ASMAUL HUSNUL ISTIQAMAH MISRAN
Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Bosowa

ABSTRAK

ASMAUL HUSNUL ISTIQAMAH MISRAN.2021.Skripsi.Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang dibimbing oleh Arifuddin Mane dan Lukman Setiawan

Pengembangan SDM merupakan suatu cara mengembangkan daya kemampuan pada karyawan sampai mempunyai wawasan, keahlian serta sikap yang diperoleh dalam menghadapi pekerjaan masa ini maupun masa depan . Kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan dinamis yang berpengaruh pada produk, jasa, manusia, metode dan zona yang memenuhi atau melampaui impian. Tujuan dari penelitian ini, yaitu: 1) untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana keterampilan, pengetahuan serta sikap terhadap kualitas pelayanan pegawai pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang. 2) untuk mengetahui dan menganalisis variable mana yang paling dominan terhadap kualitas pelayanan pegawai pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Data analisis dengan regresi linear berganda dengan bantuan *software SPSS 21*.

Hasil penelitian ini mendapatkan hipotesis dalam penelitian yang telah teruji. 1) Secara Parsial dan Simultan variable keterampilan, pengetahuan, serta sikap berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang. 2) ketiga variable keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang paling dominan berpengaruh terhadap variable kualitas pelayanan ialah variable pengetahuan dikarenakan memperoleh nilai tertinggi.

Kata Kunci : Pengembangan SDM dan, Kualitas Pelayanan

**ANALISIS PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ENREKANG**

Oleh :

ASMAUL HUSNUL ISTIQAMAH MISRAN
Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bosowa

ABSTRACT

ASMAUL HUSNUL ISTIQAMAH MISRAN.2021. *Skripsi. Analysis of Human Resource Development on Service Quality at the Population and Civil Registration Office of Enrekang Regency, supervised by Arifuddin Mane and Lukman Setiawan*

Human resource development is a way to develop the ability power of employees so that they have the insights, skills and attitudes obtained in dealing with current and future work. Service quality is a dynamic state that affects products, services, people, methods and zones that meet or exceed dreams. The objectives of the research are: 1) to find out and analyze how skills, knowledge, attitude affect the service quality of employees at the Office of Population and Civil Registration of Enrekang Regency, 2) to find out and analyze which variables are the most dominant on the quality of service of employees at the Office of Population and Civil Registration of Enrekang Regency.

The type of research used in this research is quantitative research. The sample used purposive sampling method. The data collection method used is a questionnaire. Data analysis with multiple linear regression with the help of SPSS 21 software.

The results of this study get a hypotheses in research that has been tested. 1) In Partial and Simultaneous, the skill, knowledge, attitude variable has a positive effect on the service quality of the Population and Civil Registration Service of Enrekang Regency. 2) the three variables of skills, knowledge, and attitudes that have the most dominant influence on the service quality variable are the knowledge variable because they get the highest score.

Keywords : *Human Resources Development and Service Quality*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Allhamdulillah penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, atas segala Rahmat dan Hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat pada waktu yang telah ditentukan. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Bosowa Makassar, dengan mengambil judul **“Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang”**.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.

1. Pertama – pertama, ucapan terima kasih penulis berikan kepada Rektor Universitas Bosowa Bapak Prof. Dr. Ir. Saleh Pallu, M.Eng.
2. Bapak Dr. H. A. Arifuddin Mane, SE., M.Si., MH selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar.
3. Ibu Dr. Hj. Herminawati Abu Bakar, SE, MM selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar.
4. Ibu Indrayani Nur, S.Pd., SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar.
5. Kepada Bapak Dr. H. A. Arifuddin Mane, SE., M.Si., MH dan DR. Lukman Setiawan, S.SI.,S.PSI.,SE.,MM sebagai Dosen Pembimbing atas waktu yang telah diluangkan untuk membimbing, memberi motivasi dan member bantuan literatur, serta diskusi – diskusi yang dilakukan dengan penulis.
6. Seluruh Dosen Universitas Bosowa yang telah memberikan ilmu dan pendidikannya kepada penulis sehingga wawasan penulis bisa bertambah.

7. Beserta seluruh Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa, terima kasih atas bantuannya dalam pengurusan Administrasi.
8. Bapak Harwan Sawati, SE sebagai Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang beserta stafnya, atas pemberian izin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian di kantor beliau.
9. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis yang tercinta atas segala perhatian, bantuan, dukungan, dan doanya sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Serta teman-teman dan rekan-rekan yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Demikian penyusunan skripsi ini, mungkin masih terdapat banyak kekurangan dan kesalahan serta masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan masukan baik berupa kritik maupun saran-saran yang bersifat membangun untuk memperbaiki kekurangan yang ada. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya bagi penulis pribadi.

Makassar, Juli 2021

Asmaul Husnul Istiqamah Misran

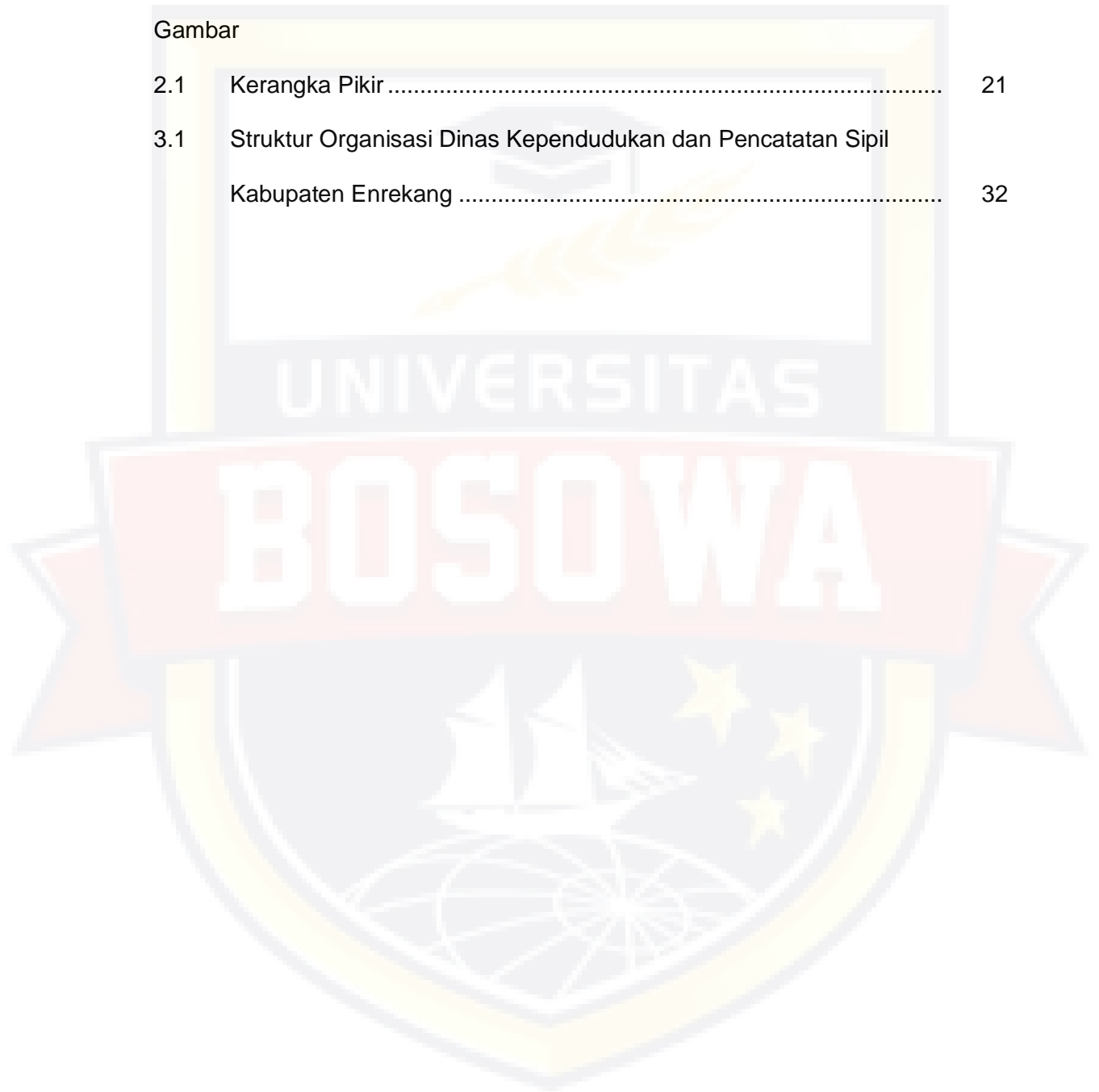
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEORISINILAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Kerangka Teori	5
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	5
2.1.2 Pengembangan Sumber Daya Manusia	6
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	12
2.2 Kerangka Pikir	19
2.3 Hipotesis	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	22
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	22
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	22

3.2.1 Jenis Data.....	22
3.2.2 Sumber Data	23
3.3 MetodePengumpulan Data.....	23
3.4 Populasi dan Sampel	25
3.5 MetodeAnalisis	26
3.6 DefinisiOperasional	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Gambaran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.....	30
4.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.....	32
4.3 Karakteristik Responden	33
4.4 Analisis Data.....	35
4.4.1 Analisis Statistik Deskriptif	35
4.4.2 Pengujian Kualitas Data	36
4.4.3 Uji Asumsi klasik.....	38
4.4.4 Pengujian Hipotesis.....	40
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	47
5.1 Kesimpulan	47
5.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA.....	49
LAMPIRAN	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar		
2.1	Kerangka Pikir	21
3.1	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang	32



DAFTAR TABEL

3.1	Skala Likert.....	24
4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
4.2	Responden Berdasarkan usia.....	33
4.3	Reponden Berdasarkan Tingkat Masa Kerja	34
4.4	Responden Berdasarkan Jabatan	35
4.5	Hasil Uji Statistic Deskriptif	35
4.6	Hasil Uji Validitas.....	37
4.7	Hasil Uji Reliabel	37
4.8	Hasil Uji Normalitas Metode Kolmogorov Smirnov.....	38
4.9	Hasil Uji Multikolineritas	39
4.10	Hasil Uji Heteroksiditas	39
4.11	Hasil Uji Regresi Berganda	40
4.12	Hasil Uji F (Uji Simultan).....	41
4.13	Hasil Uji T (Uji Parsial).....	42
4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi	43

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pengembangan mengarah pada kesempatan-kesempatan belajar yang didesain untuk mendukung pengembangan para pegawai, pengembangan SDM pada pegawai merupakan metode meningkatkan SDM yang bermutu baik dari segi pengetahuan ataupun keahlian serta perilaku dengan harapan agar dapat menghasilkan "Good Governance" yang diimpikan oleh segenap penduduk. Bagi Schuler serta Youngblood dalam (Hendrawan 2012) yang memprioritaskan bahwa pengembangan sumber daya manusia pada suatu organisasi hendak menyertakan bermacam aspek ialah aspek pembelajaran serta pelatihan.

Sumber Daya Manusia ialah suatu aspek yang sangat memastikan untuk kemajuan ataupun kegagalan organisasi dalam menggapai tujuan, baik pada organisasi public ataupun personal. Dalam pandangan manajemen strategi, sumber daya manusia ialah *human capital* serta *highbrow capital* yang hendak memastikan daya guna dari faktor-faktor lain, seperti : modal, peralatan, serta struktur. *Terminologi human capital* awal kali dilontarkan oleh Theodore W Schultz salah seorang yang sempat menjuarai novel ekonomi dalam harian *American Economi Evaluation*. Schultz melaporkan jika *human capital* ialah tugas dari kemampuan, pengalaman, serat pengetahuan. Sebaliknya bagi Davenport, *human capital* ialah volume sumber daya manusia yang terdiri empat elemen diantaranya keahlian (pengetahuan, kepaiawaian, perilaku), sikap, usaha serta waktu. Sudarmanto, (2009:3).

Menurut Rumawas (2018) pelatihan dan pengembangan SDM merupakan suatu usaha untuk menambah keahlian dari karyawan sehingga

mempunyai pengetahuan, kemampuan dan sikap yang diperlukan dalam menghadapi pekerjaan saat ini ataupun yang akan datang.

Salah satu penyelenggaraan publik yakni lembaga pemerintahan. Wujud layanan lembaga pemerintah ini, antara lain ialah pada bidang administrasi kependudukan. Dalam pasal 1 Undang-Undang RI No. 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan dimaksud selaku pola penyusunan serta penertiban dokumen serta *facts* kependudukan melalui registrasi penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan dan pendayagunaan hasil buat pelayanan publik serta pembangunan.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ialah lembaga pemerintah yang membagikan pelayanan public dalam bidang penerbitan dokumen kependudukan berbanding dengan perundang-undangan yang berlaku. Perihal inilah yang mendasari betapa berartinya administrasi kependudukan disamping selaku wujud pada penyelenggaraan Pemerintah di wilayah. Dengan demikian dalam kenaikan kualitas pelayanan publik butuh diupayakannya birokrasi yang tidak tertalu berbelit-belit, dan pelayanan yang diberikan wajib efektif serta efisien. Buat menggapai pelayanan yang efektif serta efisien, dibutuhkan SDM yang professional. Pada Dukcapil Kab. Enrakang kasus yang terjalin ialah: jaringannya tidak normal serta perlengkapan teknologi yang sedikit dan sebagian perlengkapan teknologi tidak bagus.

Kualitas pelayanan ialah suatu keadaan dinamis yang mempengaruhi produk, jasa, manusia, serta lingkungan. Kualitas diawali dari kebutuhan masyarakat serta berakhir pada anggapan masyarakat, hal ini bisa diartikan jika kualitas yang diperlukan terpenuhi dengan dilaksanakannya pengembangan yang mengarah pada pembelajaran serta pelatihan. Pada anggapan masyarakat pada kualitas pelayanan ialah evaluasi terhadap keunggulan suatu produk yang bisa berbentuk benda ataupun jasa, anggapan masyarakat ini dimulai dari pengalaman masa lampau, data lisan antar penduduk, kebutuhan individu penduduk, serta promosi dan sosialisasi dari institusi tersebut. Hingga dari itu penulis tertarik mengajukan penelitian mengenai “Analisis Pengembangan SDM Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dukcapil Kabupaten Enrekang”.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah keterampilan berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan Pegawai di Dukcapil Kab. Enrekang di tinjau dari melayani masyarakat ?
2. Apakah pengetahuan berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan Pegawai di Dukcapil Kab. Enrekang di tinjau dari melayani masyarakat ?
3. Apakah sikap berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan Pegawai di Dukcapil Kab. Enrekang di tinjau dari melayani masyarakat ?
4. Variabel mana yang paling dominan terhadap kualitas pelayanan pegawai pada masyarakat di kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Enrekang ?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana keterampilan terhadap kualitas pelayanan pegawai pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengetahuan terhadap kualitas pelayanan pegawai pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana sikap terhadap kualitas pelayanan pegawai pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis Variabel mana yang paling dominan terhadap kualitas pelayanan pegawai pada masyarakat di kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Enrekang.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah penelitian dalam bidang sumber daya manusia (SDM).
2. Secara praktis diharapkan dapat memberikan masukan dan saran bagi pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.
3. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan sebagai bahan acuan atau referensi dalam penelitian pada bidang yang sama dan bermanfaat bagi pembaca.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kerangka Teori

2.1.1. Pengertian Sumber Daya Manusia (SDM)

Prasadja Ricardianto (2018) mengatakan bahwa “ Sumber daya manusia ialah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif (goal) bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat maksimal ”.

Menurut Arif Yusuf Hamali (2018) mengatakan manajemen sumber daya manusia ialah suatu pendekatan yang strategi smterhadapmketerampilan, motivasi, pengembangan, dan manajemen pengorganisasian sumber daya

Hasibuan (2019) mengemukakan bahwa “ Sumber daya manusia sebagai ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat “.

Dahlan, Hasin, dan Hamdan (2017), mereka mengemukakan bahwa Sumber Daya Manusia adalah faktor yang sangat penting dalam sebuah organisasi dengan skala besar maupun kecil, sumber daya manusia dipandang sebagai unsure yang sangat menentukan dalam proses pengembangan organisasi karena pengembangan kualitas pelayanan akan terealisasi apabila ditunjung oleh sumber daya manusia yang berkualitas.

2.1.1.1. Komponen Sumber Daya Manusia (SDM):

1. Pengusaha

Pengusaha ialah setiap orang yang menginvestasikan modalnya untuk memperoleh pendapatan tersebut tidak menentu tergantung pada laba yang dicapai perusahaan tersebut.

2. Karyawan

Karyawan ialah seorang penjual jasa (baik pikiran atau tenaganya) untuk mengerjakan pekerjaan yang diberikan dan berhak memperoleh kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu (sesuai perjanjian).

3. Pemimpin

Pemimpin ialah seorang yang menggunakan wewenang serta kepemimpinannya untuk mengarahkan orang lain serta bertanggung jawab atas pekerjaan orang tersebut untuk mencapai suatu tujuan.

2.1.2. Pengertian Pengembangan

Efisiensi suatu organisasi sangat bergantung pada baik buruknya pengembangan anggota organisasi itu sendiri. Di dalam perusahaan yang bertujuan mencari untung, tujuan ini dapat dicapai dengan baik atau karyawan-karyawan dilatih secara sempurna. Latihan-latihan yang baik di perlukan setiap saat bagi karyawan-karyawan baru maupun karyawan-karyawan baru yang setiap kali ditarik perusahaan, membutuhkan latihan-latihan sebelum mereka dapat menjalankan tugas-tugas yang menjadi kewajiban. Sedangkan bagi karyawan-karyawan lama, mereka membutuhkan latihan karena adanya

tuntunan dari tugas-tugasnya yang sekarang, ataupun dipromosikan pada jabatan yang lain

Pengembangan sumber daya manusia jangka panjang sebagai pembeda dari kegiatan pelatihan untuk pekerjaan tertentu telah menjadi perhatian dari pengembangan sumber daya manusia. Melalui kegiatan pengembangan karyawan yang ada, pengembangan sumber daya manusia berusaha mengurangiketergantungan perusahaan terhadap pengangkatan karyawan baru. Jika karyawan dikembangkan lebih tepat, lowongan informasi, melalui kegiatan perencanaan sumber daya manusia, akan dapat diisi secara internal. Promosi dan transfer juga memperlihatkan kepada karyawan bahwa mereka mempunyai suatu karier, tidak sekedar kerja. Pengusaha dapat memperoleh keuntungan atas meningkatnya kontinuitas operasi dan juga makin besarnya komitmen para karyawan terhadap perusahaan.

Pengertian pengembangan menurut Undang-Undang RI No.18 Tahun 2002 ialah kegiatan ilmu pengetahuan dan teknologi yang bertujuan memanfaatkan kaidah dan teori ilmu pengetahuan yang telah terbukti kebenarannya untuk meningkatkan fungsi, manfaat, dan aplikasi ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada atau menghasilkan teknologi baru.

Menurut Rumawas (2018) pengembangan ialah suatu usaha meningkatkan kemampuan dari karyawan sehingga memiliki pengetahuan, keahlian serta sikap yang dibutuhkan dalam menghadapi pekerjaan saat ini maupun akan datang

Menurut Sari (2018) Pengembangan sumber daya manusia ialah upaya untuk mengembangkan kualitas atau kemampuan sumber daya manusia melalui proses perencanaan pendidikan, pelatihan, dan pengelolaan tenaga atau

pegawai untuk mencapai suatu hasil optimal. Pengembangan sumber daya melibatkan proses pengubahan perilaku (Behavior Engineering). Kata “Belajar” menurut para pakar memang selalu melibatkan proses perubahan perilaku (dari suatu keadaan ke keadaan lain yang lebih baik.

Sumber daya manusia ialah aset untuk organisasi yang menjadi perencanaan dan pelaku aktif berbagai aktivitas dalam organisasi. Sumber daya manusia merupakan pemikiran, perasaan, keinginan, status dan latar pendidikan yang pola pikirnya dapat di bawa ke dalam suatu lingkungan organisasi. Secara umum ada beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk mencapai pengembangan sumber daya manusia (Jumawan 2015:34) yaitu:

- 1 Seleksi sumber daya manusia sesuai dengan kebutuhan,
- 2 Merancang keselarasan antara kebutuhan organisasi dan kompetensi karyawan,
- 3 Menyediakan sarana, prasarana dan teknologi yang sesuai; dan,
- 4 Komitmen yang tinggi dari setiap elemen organisasi.

Pengembangan biasanya berhubungan dengan peningkatan kemampuan intelektual (emosional) yang diperlukan untuk pekerjaan yang lebih baik. Pengembangan berpijak pada fakta bahwa seorang karyawan akan membutuhkan pengetahuan, keahlian, dan kemampuan yang berkembang supaya bekerja dengan baik dalam posisi yang di jalani selama karirnya.

Pengembangan karyawan diras semakin penting manfaatnya karena tuntutan pekerjaan atau jabatan, sebagai akibat kemajuan teknologi dan semakin ketatnya persaingan diantara perusahaan sejenis. Setiap individu

perusahaan dituntut agar dapat bekerja efektif dan efisien agar kualitas dan kuantitas pekerjaannya ini dilakukan untuk tujuan non karier maupun bagi para karyawan melalui latihan dan pendidikan

2.1.2.1. Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Keterampilan karyawan merupakan salah satu faktor utama dalam usaha mencapai tujuan organisasi. Bagi karyawan baru atau yang menghadapi pekerjaan baru diperlukan tambahan keterampilan guna melaksanakan tugas yang baik. Selain keterampilan diperlukan juga pengetahuandasar yang memadai bagi karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya.

Tujuan pengembangan sumber daya manusia adalah untuk dapat memperbaiki efektivitas karyawan dalam mencapai sasaran kerja yang telah ditetapkan. Perbaikan efektifitas kerja dapat dilakukan dengan cara memperbaiki pengetahuan karyawan, keterampilan karyawan maupun sikap karyawan itu sendiri terhadap tugas-tugasnya. Pengetahuan karyawan akan pelaksanaan tugas sangat menentukan keberhasilan karyawan itu sendiri. Karyawan yang kurang memiliki pengetahuan yang cukup tentang bidang kerjanya akan bekerja dengan lamban. Pemborosan ini akan mempertinggi biaya pencapaian tujuan organisasi.

2.1.2.2. Metode Pengembangan SDM

Perbedaan dalam objek pengembangan, yaitu pengetahuan, keterampilan dan sikap karyawan akan membawa konsekuensi pada metode pengembangan sumber daya manusia. Pengembangan pengetahuan yang merupakan proses intelektual dapat dilaksanakan dengan cara sekolah, kuliah, audio visual dan intruksi-intruksi yang telah diprogramkan.

Dalam mengembangkan karyawan diperlukan berbagai kiat sebagai pedoman dalam proses perubahan keterampilan, pengetahuan, dan sikap karyawan. Kiat-kiat tersebut adalah antara lain:

- a) Motivasi, semakin tinggi motivasi seseorang semakin cepat dia akan mempelajari keterampilan dan pengetahuan baru. Latihan yang diselenggarakan harus dihubungkan dengan tujuan yang ingin dicapai, misalnya tingkat gaji yang lebih tinggi atau kedudukan yang lebih menyenangkan,
- b) Laporan kemajuan pelatihan karyawan, yang bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh seseorang karyawan telah memahami pengetahuan yang baru,
- c) Reinforcement. Apabila suatu keterampilan sedang dipelajari, proses belajar ini hendaknya diperkuat dengan rangsangan hadiah atau hukuman,
- d) Praktek. Yaitu mempraktekkan apa yang dipelajari e.
- e) Perbedaan individual. Yaitu perbedaan karyawan yang satu dengan yang lain sehingga latihan yang diberikan harus sesuai dengan kemampuan masing masing.

Sistem dan metode pengembangan karyawan dapat diselenggarakan melalui:

- a) On the job training merupakan metode pelatihan yang paling banyak dipergunakan. Atasan/pimpinan dilatih terlebih dahulu, kemudian ditugaskan untuk melatih bawahannya. Sistem ini dinilai hemat dan tidak perlu fasilitas khusus. Namun sistem ini juga mempunyai kelemahan,

- b) Vestibule school yaitu sistem pelatihan dengan mendatangkan instruktur atau pelatih khusus dari luar instansi yang memang ahli di bidangnya. Cara ini dapat menimbulkan konflik apabila ternyata para karyawan yang telah dilatih dianggap tidak baik / tidak sesuai dengan harapan perusahaan,
- c) Apperenticeship, yaitu kombinasi antara on the job training dan pengalaman. Sistem pelatihan ini biasanya dipergunakan untuk pekerjaan-pekerjaan yang membutuhkan keterampilan yang relatif tinggi.

2.1.2.3 Indikator Pengembangan SDM

Menurut Samsudin dan Sadili (2017) indikator pengembangan yang diterapkan antara lain sebagai berikut:

- a) Keterampilan ialah perilaku yang terkait dengan tugas, yang bisa dikuasai melalui pembelajaran, dan bisa ditingkatkan melalui latihan dan bantuan orang lain.
- b) Pengetahuan ialah kemampuan yang dimiliki oleh seseorang berdasarkan jenjang pendidikan yang dimiliki, latar belakang pendidikan, dan disiplin ilmu yang ditekuni yang membentuk suatu wawasan pengetahuan dalam membentuk sikap dan karakter dalam mencapai tujuan pembangunan pendidikan nasional.
- c) Sikap ialah tingkah laku atau gerakan-gerakan yang tampak dan ditampilkan dalam interaksinya dengan lingkungan sosial. Interaksi tersebut terdapat proses saling merespon, saling

mempengaruhi serta saling menyesuaikan diri dengan lingkungan sosial.

2.1.3. Pengertian Kualitas pelayanan

Sugeng, I. S., & Rafik, (2018) mereka mengatakan “kualitas pelayanan ialah suatu faktor menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan”.

Tjiptono (2018) menyimpulkan bahwa “Kualitas pelayanan ialah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut memenuhi keinginan pelanggan”.

Menurut Atjama (2018) mengatakan bahwa, “Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Kotler dan Keller (2016) kualitas layanan ialah totalitas fitur dan karakter suatu produk atau pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat

1.1.3.1. Indikator Kualitas Pelayanan

Service quality dimensions ialah dimensi kualitas pelayanan dimana setiap pelayanan yang di tawarkan memiliki beberapa aspek yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kualitasnya,lima indikator kualitas pelayanan yaitu:

1. Bukti fisik (*Tangible*) Menurut Lupiyoadi (2008:75) Bukti fisik (*tangible*) merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan, sarana dan prasarana fisik perusahaan yang

dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

2. Empati (*Empathy*) Menurut Lupiyoadi (2008:75) Empati (*Empathy*) ialah dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan untuk memenuhi kebutuhan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.
3. Keandalan (*Reliability*) Menurut Lupiyoadi (2008:75) Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Keandalan juga merupakan salah satu elemen yang harus diperhatikan, karena kemampuan dalam memberikan pelayanan terbaik akan membuat pelanggan merasa puas.
4. Daya tanggap (*Responsiveness*) Menurut Lupiyoadi (2008:75) Daya tanggap (*Responsiveness*) ialah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas sehingga *responsiveness* dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan.

5. Jaminan (*Assurance*) Menurut Lupiyoadi (2008:75) Jaminan (*Assurance*) merupakan pengetahuan, kesopanansantuan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan. Yaitu meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuannya terhadap produk secara tepat, keramahtamahan, perhatian dan kesopanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf/pegawai, bebas dari bahaya, resiko atau pun keraguan.

2.1.3.2. Manfaat Kualitas Pelayanan

Adapun manfaat dari Kualitas Pelyanan adalah sebagai berikut:

- 1 Untuk memperbaiki pelaksanaan pekerjaan yang keliru oleh para pegawai, dan sebagai masukan bagipara pimpinan dalam membantu dan mengarahkan pegawai dalam memperbaiki pelaksanaan pekerjaannya dimasa depan,
- 2 Membantu meningkatkan kualitas pelayanan untuk masyarakat,
- 3 Mengelola operasi organisasi secara efektif dan efisien melalui pemotivasian pegawai secara maksimum,
- 4 Berguna untuk melaksanakan perbaikan dan penyempurnaan kegiatan manajemen sumber daya manusia lainnya seperti :

- a) Menyelaraskan upah/gaji atau insentif lainnya bagi parapegawai/karyawan terutama yang berprestasi dalam bekerja.
- b) Memperbaiki kegiatan penempatan, promosi, pindah dan demosi jabatan sesuai dengan prestasi atau kegagalan pegawai/karyawan yang dinilai.
- c) Membantu memperbaiki kegiatan pelatihan, baik dalam menyusun kurikulumnya maupun memilih pegawai/karyawan yang akan diikutsertakan dalam kegiatan pelatihan. Hasil penilaian pelaksanaan pekerjaan dapat memberikan informasi mengenai kondisi keterampilan keahlian yang kurang/tidak dikuasai oleh pegawai/karyawan sehingga berpengaruh pada efisiensi, efektivitas, produktivitas serta kualitas kerja dan hasil-hasilnya. Hasil tersebut dapat dipergunakan sebagai masukan dalam melakukan analisis kebutuhan pelatihan, baik pada tingkat organisasi, tingkat unit kerja maupun dalam analisis individual.
- d) Memberikan informasi bagi pegawai/karyawan dalam menyusun perencanaan karir. Sedangkan bagi organisasi non profit dapat digunakan dalam membantu pegawai/karyawan melakukan perbaikan dan peningkatan kekurangan/kelemahannya dalam bekerja, bahkan untuk menyusun program dan kegiatan pengembangannya dalam mengantisipasi tantangan baru dimasa depan.

- e) Hasil penilaian pelaksanaan pekerjaan dapat digunakan untuk mendiagnosa atau mengidentifikasi masalah-masalah organisasi nonprofit yang harus dicarikan cara penyelesaiannya

2.1.3.3. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Moenir (2010: 23), faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik antara lain:

1. Faktor kesadaran Dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin. Kelebihan dan tingkah laku orang lain jika disadari lalu dikembangkan dapat menjadi faktor pendorong bagi kemajuan dan keberhasilan.
2. Faktor aturan Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranaaturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena itu aturan demikian besar dalam hidup masyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya.
3. Faktor organisasi Organisasi tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

4. Faktor pendapatan Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, dana, serta pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun keluarganya.
5. Faktor kemampuan dan keterampilan Kemampuan yang dimaksud disini adalah keadaan yang ditunjukan pada sifat atau keadaan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan atas ketentuan-ketentuan yang ada. Istilah yang “kecakapan” selanjutnya keterampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan pengetahuan kerja yang tersedia. Dengan pengertian ini dapat dijelaskan bahwa keterampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota badan dari pada unsur lain.
6. Faktor sarana pelayanan Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis pelayanan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

2.1.3.4. Prinsip dan Asas Pelayanan Public

Peraturan tersebut termuat dalam Permenpan nomor 15 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. Prinsip-prinsip pelayanan public yang termuat didalamnya meliputi:

1. Persyaratan,
2. Sistem Mekanisme Dan Prosedur,
3. Jangka Waktu Pelayanan,
4. Biaya/Tariff,
5. Produk Pelayanan,
6. Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan.

Terdapat dua poin yang berbeda dari Kemenpan nomor 63 Tahun 2003, yakni mengenai persyaratan dan penanganan pengaduan. Selain itu, pelayanan publik yang baik juga harus didasari pada beberapa asas dan prinsip. Sinambela (2010: 6) menyebutkan beberapa asas pelayanan publik yang baik, yaitu:

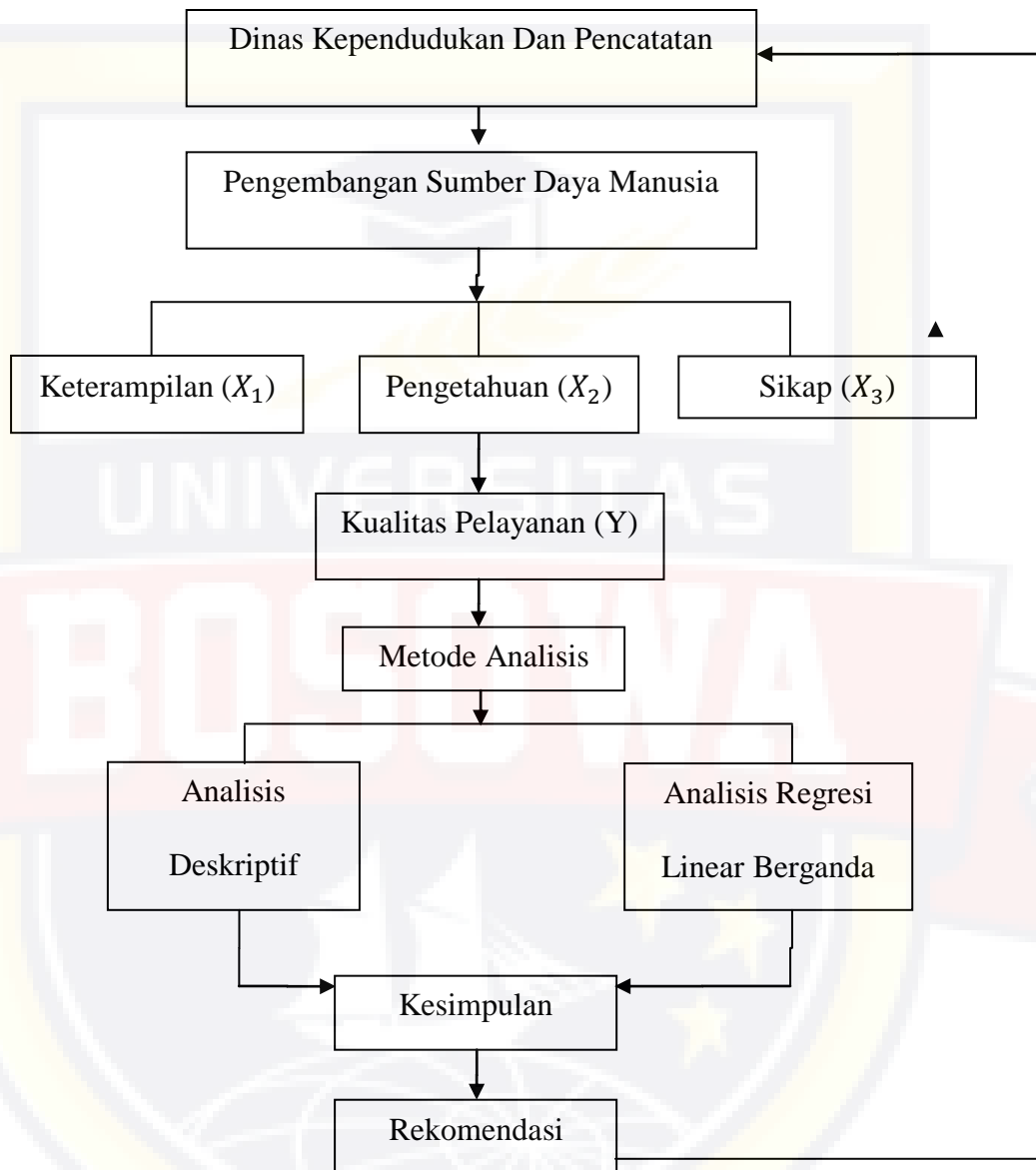
1. Transparansi atau bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas atau dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional atau sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif atau mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Keamanan hak, dalam artian tidak diskriminatif atau tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

2.2. Kerangka Pikir

Variabel penelitian terdiri atas variable independen (X) variable dependen (Y). Dimana variable independen ialah pengembangan SDM yang memuat indicator menurut Samsudin dan Sadili (2005) : (keterampilan, pengetahuan, dan sikap). Sedangkan varibael dependen ialah Kualitas Pelayanan

Adapun kerangka pikir digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1. Kerangka Pikir

2.3. Hipotesis

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1 = Variabel Keterampilan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan(Y).

H2 = Variabel Pengetahuan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y).

H3 = Variabel Sikap (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai(Y).

H4 = Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil adalah variabel sikap.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, yang bertempat di (Jl. Pasar Baru No. 7 Juppandang) Telp.(0420) 22284 Enrekang (91711). Lokasi yang dipilih karena didorong oleh keinginan untuk mengetahui Analisis Pengembangan SDM Terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Enrekang Dan waktu penelitian berlangsung kurang lebih selaman tiga (3) bulan mulai bulan Maret sampai Juni 2021.

3.2. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ialah:

3.2.1. Jenis data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini ialah data kuantitatif yang menggunakan angka-angka dan perhitungan statistic. Penelitian kuantitatif menurut Indriantoro dan Supomo (2013 : 14) dapat diartikan sebagai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.2.2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain :

1. Data Primer

Data primer ialah sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada responden

2. Data sekunder

Data sekunder ialah sumber data penelitian yang dapat diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa sejarah, struktur organisasi kantor, visi dan misi, tupoksi, dan gambaran umum kantor, arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan

3.3 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini, antara lain:

1. Penelitian Kepustakaan (*library research*)

Penelitian Kepustakaan ialah metode pengumpulan data berdasarkan buku-buku yang berkaitan dengan judul tugas akhir ini dan sumber data tertulis lainnya yang ada di perusahaan, yang berhubungan dengan pokok bahasan tugas akhir ini dan dijadikan sebagai dasar pertimbangan antara data yang penulis dapatkan di lapangan.

2. Penelitian Lapangan (*field research*)

Penelitian Lapangan merupakan penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh langsung dari responden dan mengamati secara langsung kerja pegawai di kantor

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.

Pengumpulan data dan informasi dilakukan dengan cara sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung di objek penelitian. Jadi peneliti datang sendiri dan mengamati dari dekat di objek penelitian.

b. Metode Wawancara

Wawancara adalah percakapan antara periset seseorang yang berharap mendapatkan informasi, dan informasi seseorang yang diasumsikan mempunyai informasi penting tentang sesuatu objek.

c. Metode Kuesioner atau angket.

Metode kuesioner atau angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada objek penelitian yang mau memberikan respon sesuai dengan permintaan pengguna.

Tabel 3.1 Skala Likert

Uraian	Bobot
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber :Sugiyono (2008)

3.4. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Sugiyono (2019:126) mengemukakan bahwa populasi ialah keseluruhan element yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Elemen populasi ialah keseluruhan subyek yang akan diukur, yang merupakan unit yang diteliti. Populasi yang akan diteliti pada penelitian ini adalah seluruh Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang dengan jumlah populasi Pegawai sebanyak 57 orang.

2. Sampel

Sugiyono (2019:127) mengemukakan bahwa sampel ialah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil dari populasi tersebut harus *representative*. Jadi peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dimana pengertian *purposive* menurut Sugiyono (2018:138) ialah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. *Purposive sampling* artinya tidak memberikan peluang yang sama dari setiap populasi.

Menurut Arikunto (2012:104) mengemukakan bahwa apabila populasi kurang dari 100 maka diambil jumlah keseluruhan, sedangkan apabila populasi lebih besar dari 100 orang maka bisa diambil 10-15% atau 20%-25% dari jumlah populasinya. Berdasarkan jumlah populasi yang tidak lebih besar dari 100 responden, maka penulis mengambil 100% jumlah keseluruhan populasi yang ada pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang sebanyak 57 responden

3.5 Metode Analisis

Adapun metode analisis yang digunakan dalam penelitian adalah :

Untuk memecahkan masalah dan menguji kebenaran hipotesis pada penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS, maka dari itu metode analisis yang digunakan ialah :

- (1) Analisis Deskriptif ialah analisis yang dilakukan untuk menilai karakteristik suatu data. Karakteristik tersebut merupakan nilai *Mean, Median, Sum, Variance, Standar error, standar error of mean, mode, range, minimal, maksimal, skewness, dan kurtosis*
- (2) Analisis regresi linier berganda

Analisis Regresi Linier Berganda ialah model regresi linier berganda. Menurut Sugiyono (2014:277) yaitu: "Analisis regresi linier berganda bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (*kriterium*), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2". Dengan menggunakan SPSS windows 21. Menurut Sugiyono (2014:277) persamaan regresi linier berganda yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + E$$

Keterangan:

Y = Kualitas Pelayanan Pegawai

a = Koefisien Konstanta

b_1, b_2, b_3, \dots = Koefisien Regresi

X_1 = Keterampilan

X_2 = Pengetahuan

X_3 = Sikap

E = Standar Error

(3) Analisis Koefisien determinasi (r^2)

Analisis koefisien determinasi didefinisikan suatu analisis untuk menguji seberapa besar pengaruh variable independen secara langsung terhadap variable dependen. Tingkat ketepatan suatu garis dapat diketahui dari koefisien determinasi (*Adj. R Square*).

(4) Uji Hipotesis F (*Simultan*)

Uji statistik F di uji *simultan* untuk mengetahui pengaruh semua variable independen secara bersama-sama terhadap dependen yang diuji pada tingkat signifikansi 0,05 dengan dasar pengambilan keputusan $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan kriteria sebagai berikut:

- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

(5) Uji Hipotesis t (*Parsial*)

Selanjutnya untuk menguji hipotesis bahwa keterampilan, pengetahuan, dan sikap berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Enrekang Maka dilakukan perbandingan antara t -hitung dengan t -tabel dengan taraf kesalahan 0,05 (5%). Apabila nilai signifikan lebih kecil dari derajat kepercayaan maka kita menerima hipotesis alternative, yang menyatakan bahwa suatu variable independen secara parsial mempengaruhi variable dependen. Kriteria uji hipotesis adalah sebagai berikut:

- Jika tingkat signifikansi $< 0,05$ atau t hitung $> t$ table maka H_a diterima
- Jika tingkat signifikansi $> 0,05$ atau t hitung $< t$ table maka H_o diterima

3.6 Definisi Operasional

a. Variabel Bebas (*Independent Variable*) merupakan pengembangan (X) meliputi sebagai berikut:

1) Keterampilan(X_1)

Keterampilan adalah perilaku yang terkait dengan tugas, yang bisa dikuasai melalui pembelajaran, dan bisa ditingkatkan melalui latihan dan bantuan orang lain.

2) Pengetahuan(X_2)

Pengetahuan adalah kemampuan yang dimiliki oleh seseorang berdasarkan jenjang pendidikan yang dimiliki, latar belakang pendidikan, dan disiplin ilmu yang ditekuni yang membentuk suatu wawasan pengetahuan dalam membentuk sikap dan karakter dalam mencapai tujuan pembangunan pendidikan nasional.

3) Sikap(X_3)

Sikap merupakan tingkah laku atau gerakan-gerakan yang tampak dan ditampilkan dalam interaksinya dengan lingkungan sosial. Interaksi tersebut terdapat proses saling merespon, saling mempengaruhi serta saling menyesuaikan diri dengan lingkungan sosial.

b. Variabel Terikat (*Dependent Variable*) yang menjadi variable terikat ialah

1) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dimana kualitas pelayanan ialah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan public tersebut.

BOSOWA

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang

Dalam mewujudkan administrasi negeri yang dapat menunjang kelancaran serta keterpaduan penerapan tugas serta guna penyelenggaraan pemerintah serta pembagunaan di Kabupaten Enrekang sesuai semangat dan tuntutan reformasi, jelas wajib didukung dengan upaya pendayagunaan sumber-sumber daya yang ada dengan mempraktekkan prinsip-prinsip *good governance*. Secara administrasi *statistics* kependudukan di Kabupaten Enrekang memegang kedudukan saat memastikan kebijakan perencanaan serta penilaian hasil pembangunan, baik bagian pemerintah ataupun swasta serta warga. Oleh sebab itu ketersediaan informasi kependudukan di seluruh tingkat administrasi pemerintah (kota, kecamatan, kelurahan) jadi aspek kunci keberhasilan program-program pembangunan. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan wilayah, menegaskan dalam perencanaan pembangunan wilayah wajib didasarkan pada informasi data yang akurat serta bisa dipertanggung jawabkan, baik yang menyangkut permasalahan kependudukan, permasalahan kemampuan sumber energi wilayah ataupun data tentang kewilayahan yang lain. Tidak hanya itu, Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan mengamanatkan kalau informasi penduduk yang dihasilkan oleh sistem data administrasi kependudukan (SIAK) serta tersimpan pada database kependudukan bisa dimanfaatkan pada pembangunan. Pemerintahan daerah berkewajiban melakukan pengelolaan *facts* kependudukan yang mengilustrasikan keadaan daerah dengan memakai SIAK

yang disediakan cocok dengan kepentingan penyelenggaraan pemerintahan serta pembangunan.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Enrekang sebagian OPD yang merekomendasikan pelayanan langsung bagi warga. Aktivitas-aktivitas tersebut membutuhkan terdapatnya sistem kontrol serta penilaian pada tingkatan capaian kinerja serta akurasi capaian terhadap sasaran serta tujuan. Berkaitan dengan perihal tersebut maka proses pengujian serta penilaian pada laporan ini mengacu kepada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Wilayah (RPJMW) pemerintahan Kabupaten Enrekang 2018-2023 yaitu: "Meningkatkan kepemilikan".

4.1.1 VISI DAN MISI

1. VISI

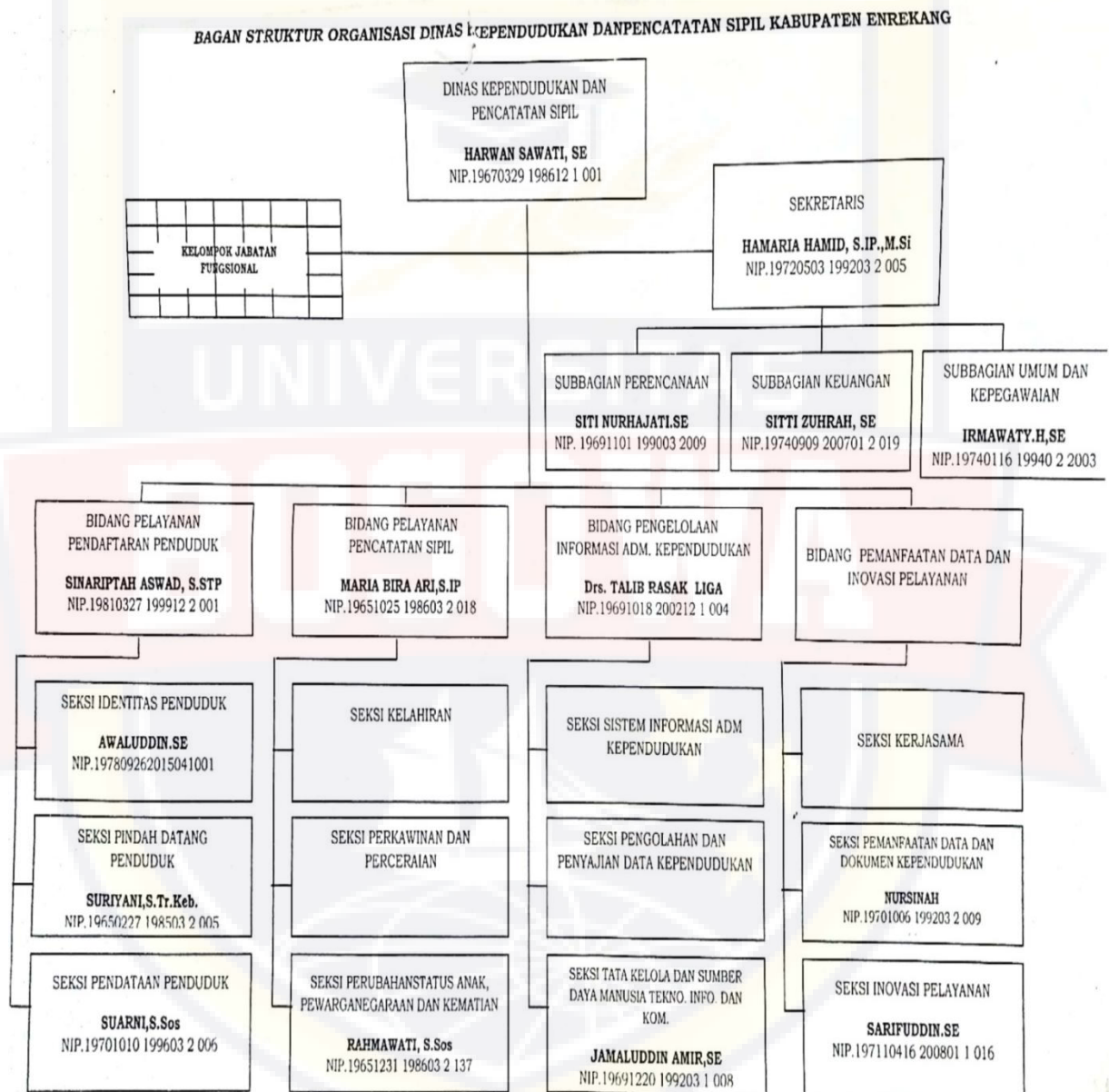
"Terwujudnya Enrekang Maju, Aman, Dan Sejahtera (EMAS) Yang Berkelanjutan Dan Religius"

2. MISI

"Mengoptimalkan cara kelola pemerintahan yang optimal dan disertai dengan jaminan rasa aman dalam berbagai kegiatan kehidupan masyarakat tanpa diskriminasi"

4.2 Struktur Organisasi

Berikut susunan organisasi pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.



Gambar 3.1 struktur organisasi

4.3 Karakteristik Responden

1. Berdasarkan kuesioner yang telah di sebar oleh peneliti kepada responden, maka peneliti mendapatkan karakteristik responden sesuai jenis kelamin antara lain :

Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO.	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PERSENTASE %
1	LAKI-LAKI	27	47%
2	PEREMPUAN	30	53%
JUMLAH		57	100%

Sumber: data diolah, 2021

Berdasarkan table 4.1 di atas menunjukkan bahwa dari 57 responden pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang, sebanyak 47% (27) berjenis kelamin Laki-laki dan sebanyak 53% (30) berjenis kelamin Perempuan juga merupakan responden terbesar atau dominan.

2. Berdasarkan kuesioner yang telah disebar oleh peneliti kepada responden, maka peneliti mendapatkan karakteristik responden sesuai usia antara lain :

Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia

NO	USIA	JUMLAH	PERSENTASE
1	20-30 TAHUN	21	37%
2	31-40 TAHUN	12	21%
3	41-50 TAHUN	22	39%
4	>50 TAHUN	2	3%
JUMLAH		57	100%

Sumber: data diolah, 2021

Table 4.2. menunjukkan bahwa usia responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner didominasi oleh usia antara 41-50 tahun sebanyak 22 (39%) orang.

3. Berdasarkan kuesioner yang telah di sebar oleh peneliti kepada responden, maka peneliti mendapatkan karakteristik responden sesuai tingkat masa kerja antara lain:

Table 4.3 Berdasarkan Tingkat Masa Kerja

NO	MASA KERJA	JUMLAH	PERSENTASE
1	0-5 TAHUN	8	14%
2	6-10 TAHUN	22	39%
3	>10 TAHUN	27	47%
JUMLAH		57	100%

Sumber: data diolah, 2021

Table 4.3 menunjukkan bahwa tingkat masa kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang, boleh disimpulkan kebanyakan pegawai dominan paling lama bekerja selama >10 tahun yaitu dengan persentase 47% dari 57 responden. Dan 39% dari 57 responden selama 6-10 tahun serta 14% dari 57 responden selama 0-5 tahun.

4. Berdasarkan kuesioner yang telah di sebar oleh peneliti kepada responden, maka peneliti mendapatkan karakteristik responden sesuai tingkat jabatan antara lain :

Table 4.4 Responden Berdasarkan Jabatan

NO	JABATAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	PNS	21	37%
2	OPERATOR	36	63%
JUMLAH		57	100%

Sumber : data diolah, 2021

Table 4.4 menunjukan bahwa Jabatan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang diatas, diperoleh jumlah operator sebesar 63% (36) orang dan jumlah 37% (21) memiliki jabatan PNS

4.4 Analisis Data

4.4.1 Analisis Statistik Deskriptif

Untuk menganalisis informasi dengan metode mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan

Table 4.5 Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Keterampilan	57	12,00	20,00	16,7193	1,84927
Pengetahuan	57	12,00	20,00	16,8772	1,85232
Sikap	57	12,00	20,00	16,6316	1,97874
Kualitas Pelayanan	57	46,00	75,00	61,8246	7,64648
Valid N (listwise)	57				

Sumber : data diolah spss versi 21

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan (Y) dengan jumlah data responden (N) sebanyak 57 memiliki rata-rata 61,824 dengan nilai minimum 46 dan maksimum 75 serta *Std. Deviation* senilai 7,646.

Variabel keterampilan (X1) dengan jumlah data responden (N) sebanyak 57 memiliki rata-rata 16,719 dengan nilai minimum 12 dan nilai maksimum 20 serta *Std. Deviation* senilai 1,849.

Variabel pengetahuan (X2) dengan jumlah data responden (N) sebanyak 57 memiliki rata-rata 16,877 dengan nilai minimum 12 dan nilai maksimum 20, serta *Std. Deviation* senilai 1,852

Variabel sikap (X3) dengan jumlah data responden (N) sebanyak 57 memiliki rata-rata 16,631 dengan nilai minimum 12 dan nilai maksimum 20, serta *Std. Deviation* senilai 1,978

4.4.2 Pengujian Kualitas Data

Uji validitas dikatakan valid jika nilai suatu r hitung $>$ r tabel. Sedangkan Uji realibilitas untuk mengetahui seputar hasil konkret pengukuran yang dilakukan terbukti. Uji realibilitas ini, peneliti menggunakan nilai *cronbachs alpha*. Apabila nilai *cronbachs alpha* $>$ r tabel 0,060 maka kuesioner tersebut dikatakan reliabel. Pengujian reliable ini menggunakan program SPSS versi 21.

1. Uji validitas

Uji Validitas merupakan metode guna membenarkan apakah kuesioner yang hendak digunakan guna memperkirakan variable valid ataupun tidak. Koesioner yang berupa Pernyataan ataupun pertanyaan bisa dikatakan valid apabila memiliki nilai signifikan 0,05 atau 5%.

Table 4.8 Uji Validitas

Variabel	Item	R hitung	R Tabel	Keterangan
Keterampilan (X1)	X1.1	0,734	0,220	Valid
	X1.2	0,797	0,220	Valid
	X1.3	0,795	0,220	Valid
	X1.4	0,669	0,220	Valid
Pengetahuan(X2)	X2.1	0,848	0,220	Valid
	X2.2	0,780	0,220	Valid
	X2.3	0,686	0,220	Valid
	X2.4	0,598	0,220	Valid
Sikap(X3)	X3.1	0,567	0,220	Valid
	X3.2	0,695	0,220	Valid
	X3.3	0,844	0,220	Valid
	X3.4	0,828	0,220	Valid
Kualitas Pelayanan (Y)	Y.1	0,906	0,220	Valid
	Y.2	0,915	0,220	Valid
	Y.3	0,932	0,220	Valid
	Y.4	0,894	0,220	Valid
	Y.5	0,944	0,220	Valid
	Y.6	0,887	0,220	Valid
	Y.7	0,948	0,220	Valid
	Y.8	0,874	0,220	Valid
	Y.9	0,939	0,220	Valid
	Y.10	0,915	0,220	Valid
	Y.11	0,727	0,220	Valid
	Y.12	0,715	0,220	Valid
	Y.13	0,718	0,220	Valid
	Y.14	0,631	0,220	Valid
	Y.15	0,483	0,220	Valid

Sumber: data diolah menggunakan spss versi 21

Berdasarkan variable keterampilan (X1), Pengetahuan (X2), Sikap (X3), dan Kualitas pelayanan (Y) telah memenuhi syarat dengan nilai r hitung > r table sehingga di nyatakan valid.

2. Uji Realibilitas

Table 4.7 Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	R tabel	Keterangan
Keterampilan (X1)	0,741	0,060	Reliable
Pengetahuan (X2)	0,710	0,060	Reliable
Sikap (X3)	0,702	0,060	Reliable
Kualitas Pelayanan (Y)	0,967	0,060	Reliable

Sumber: data diolah menggunakan spss 21

Menurut pada tabel diatas, maka dinyatakan semua variabel bersifat reliable karna *Alpha Cronbachs* > r tabel 0,060.

4.4.3 Asumsi Klasik

1. Uji normalitas

Pada penelitian ini, uji normalitas menggunakan metode one sample kolmogorov-smirnov bila mana tingkat sigifikannya lebih dari 0,05 berarti seluruh variable normal

Tabel 4.8 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		57
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	5,10319199
Most Extreme Differences	Absolute	,075
	Positive	,075
	Negative	-,075
Kolmogorov-Smirnov Z		,569
Asymp. Sig. (2-tailed)		,903
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber : data diolah menggunakann spss 21

Nilai signifikan yang didapat pada tabel diatas senilai 0,903 artinya normal, dimana nilai tersebut lebih dari 0,05

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolonieritas ialah guna membuktikan apakah model regresi diketahui terdapatnya kesesuaian antara variabel bebas (*independen*). Model regresi yang optimal sepatutnya tidak terjalin kesesuaian di antara *variabel independen*.

Tabel 4.9 Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a			
Model	Collinearity Statistics		
	Tolerance	VIF	
1	Keterampilan	,437	2,287
	Pengetahuan	,531	1,881
	Sikap	,671	1,490

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : data diolah menggunakan spss 21

Berdasarkan hasil hitungan tabel uji multikolinieritas diatas, variabel bebas membuktikan maka nilai VIF lebih kecil dari 10 dan dapat dinyatakan terbebas dari multikolinieritas.

3. Uji Heteroksidasitas (Glejser)

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjalin ketidaksamaan variance dan residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain dalam model regresi.

Tabel 4.10 Uji Heteroksidasitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2,928	4,821	,607	,546	
	Keterampilan	,390	,371	,215	1,051	,298
	Pengetahuan	-,073	,336	-,040	-,218	,829
	Sikap	-,265	,280	-,156	-,945	,349

Dependent Variable: AbsUt

Sumber : data diolah menggunakan spss 21

Hasil uji pada Tabel 4.10 di atas dengan memakai glejser, dikenal jika probabilitas guna seluruh variable independen tingkat signifikasinya diatas tingkatan 5%. Dapat diperoleh model regresi tidak terdapatnya glejser

4.4.4 Pengujian Hipotesis

1) Uji Regresi Berganda

Alat ukur untuk mengetahui pengaruh variable bebas terhadap variable terikat, dimana terdapat lebih dari satu variabel bebas.

Tabel 4.11 Uji Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,976	7,441		,266	,792
1 Keterampilan	1,299	,573	,314	2,266	,028
Pengetahuan	1,307	,519	,316	2,517	,015
Sikap	,967	,432	,250	2,235	,030

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : data diolah menggunakan spss 21

Dapat dilihat dari tabel diatas nilai konstanta (α) senilai 1,976, sedangkan variable keterampilan (X_1) pada kolom B senilai 1,299, variable pengetahuan (X_2) pada kolom B senilai 1,307, dan pada variable sikap (X_3) pada kolom B senilai 0,967. Sehingga diperoleh :

$$Y = 1,976 + 1,299 X_1 + 1,307 X_2 + 0,967 X_3 + e$$

- Nilai B konstanta kualitas pelayanan bernilai 1,976 di nyatakan variable $X_1, X_2, X_3 = 0$ maka kualitas pelayanan senilai 1,976
- Nilai koefisienregresi (b_1) untuk variable keterampilan (X_1) senilai 1,299. Jadi penelitian ini dinyatakan keterampilan (X_1) berpengaruh positif terhadap variable kualitas pelayanan. Hal ini memperlihatkan bahwa ketika mengalami peningkatan 1% keterampilan (X_1) akan menimbulkan dampak pada peningkatan kualitas pelayanan senilai 1,299

- c) Nilai koefisien regresi (b₂) untuk variable pengetahuan (X₂) senilai 1,307. Jadi penelitian ini dinyatakan keterampilan (X₂) berpengaruh positif terhadap variable kualitas pelayanan. Hal ini memperlihatkan bahwa ketika mengalami peningkatan 1% keterampilan (X₂) akan menimbulkan dampak pada peningkatan kualitas pelayanan senilai 1,307
- d) Nilai koefisien regresi (b₃) untuk variable sikap (X₃) senilai 0,967. Jadi penelitian ini dinyatakan keterampilan (X₃) berpengaruh positif terhadap variable kualitas pelayanan. Hal ini memperlihatkan bahwa ketika mengalami peningkatan 1% keterampilan (X₃) akan menimbulkan dampak pada peningkatan kualitas pelayanan senilai 0,967

2) Uji F (Simultan)

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara bersamaan antara variable bebas dengan variable terikat yang diuji pada tingkat signifikan dibawah 0,05.

Tabel 4.12 Uji F (Simultan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1815,862	3	605,287	21,997	,000 ^a
Residual	1458,384	53	27,517		
Total	3274,246	56			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan
b. Predictors: (Constant), Sikap, Pengetahuan, Keterampilan

Sumber data diolah menggunakan spss 21

Hasil yang didapatkan F hitung senilai 21,997 > dari pada F tabel 2,78 dan dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Maka F_{hitung} lebih besar > F_{tabel} artinya bahwa H₀ ditolak dan H_a diterima, maka dapat disimpulkan bahwa keterampilan,

pengetahuan, dan sikap berpengaruh secara simultan pada kualitas pelayanan (Y).

3) Uji T (Parsial)

Untuk menguji secara parsial dimana setiap masing-masing variabel yang diuji memiliki tingkat signifikan $>0,05$.

Tabel 4.13 Uji T (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,976	7,441		,266	,792
Keterampilan	1,299	,573	,314	2,266	,028
Pengetahuan	1,307	,519	,316	2,517	,015
Sikap	,967	,432	,250	2,235	,030

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : data diolah menggunakan spss 21

Berdasarkan hasil tabel 4.13 Uji T (Parsial) diatas maka dapat diperoleh sebagai berikut :

1. Pengaruh X1 terhadap Y dimana variable X1 (keterampilan) mempunyai $T_{hitung} > T_{table}$ yaitu sebesar $2,266 >$ dari $1,672$ dan mempunyai taraf signifikan senilai $0,028 >$ dari $0,05$. Hal ini dapat diartikan secara parsial dan secara signifikan X1 (keterampilan) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.
2. Pengaruh X2 terhadap Y dimana variable X2 (pengetahuan) mempunyai $T_{hitung} > T_{table}$ yaitu sebesar $2,517 >$ dari $1,672$ dan mempunyai taraf signifikan senilai $0,015 >$ dari $0,05$. Hal ini dapat diartikan secara parsial dan secara signifikan X2 (pengetahuan) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

3. Pengaruh X3 terhadap Y dimana variable X3 (sikap) mempunyai $T_{hitung} > T_{table}$ yaitu sebesar 2,235 > dari 1,672 dan mempunyai taraf signifikan senilai 0,030 > dari 0,05. Hal ini dapat diartikan secara persial dan secara signifikan X3 (sikap) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.
4. Diantara ketiga variable diatas, variable yang paling dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai pada masyarakat pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang adalah variable X2 (pengetahuan) dikarenakan memperoleh nilai T tertinggi diantara ketiga variable pada table di atas yaitu nilai T sebesar 2,235.

4) Uji Koefisien Determinasi (R²)

Untuk mengetahui berapa persentasi total variasi dalam variable terikat yang ditetapkan oleh variable bebas :

Tabel 4.14 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,745 ^a	,555	,529	5,24563
a. Predictors: (Constant), Sikap, Pengetahuan, Keterampilan				

Sumber : Data Diolah Menggunakan Spss 21

Berdasarkan table 4.14 uji koefisien determinasi (R²) dapat diketahui nilai R sebesar 0,745 sehingga dapat di simpulkan bahwa variable pengembangan sangat memiliki tingkat hubungan yang cukup kuat terhadap variable kualitas pelyanan karena diatas 0,05. Dan besar nilai R² senilai 0,555 yang dimana menunjukkan pengaruh terhadap *variable independent* yaitu X1, X2, dan X3 terhadap *variable dependet* yaitu Y senilai 0,555 (55,5%) dan

sebagian 44,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang berada diluar variable yang diteliti.

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis diatas, maka akan dibuat kesimpulan bagaimana pengaruh masing-masing variable maupun secara bersamaan terhadap variable lainnya. Dimana *variable independen* yang termasuk dalam penelitian ini yaitu : Keterampilan, Pengetahuan, dan Sikap, sedangkan *variable dependen* yaitu Kualitas Pelayanan. Selanjutnya pembahasan berdasarkan hipotesis yang diberikan peneliti :

1. Pengaruh Keterampilan (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

Menurut hasil analisis yang diperoleh dimana variable kualitas pelayanan. Secara persial, dapat dilihat pada uji hipotesis dengan memakai uji T dimana $T_{hitung} > T_{table}$ yaitu sebesar $2,266 > 1,672$ dan mempunyai taraf signifikan senilai $0,028 > 0,05$. Hal ini memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang. Berdasarkan hasil tanggapan variable keterampilan, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberi tanggapan setuju terhadap indikator-indikator diantaranya: mampu bekerja sama dengan baik, keterampilan mengerjakan tugas, serta memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaan.

2. Pengaruh Pengetahuan (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

Menurut hasil analisis yang diperoleh dimana variable kualitas pelayanan. Secara persial, dapat dilihat pada uji hipotesis dengan memakai uji T

dimana $T_{hitung} > T_{table}$ yaitu sebesar $2,517 >$ dari $1,672$ dan mempunyai taraf signifikan senilai $0,015 >$ dari $0,05$. Hal ini memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang. Berdasarkan hasil tanggapan variable pengetahuan, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberi tanggapan sangat setuju terhadap indicator-indicator diantaranya: memiliki pengetahuan dalam hal pelayanan yang baik, memiliki pengetahuan dalam menggunakan computer, memahami semua aturan yang berkaitan dengan pekerjaan, serta memiliki disiplin ilmu dalam melakukan pekerjaan.

3. Pengaruh Sikap (X3) terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

Menurut hasil analisis yang diperoleh dimana variable kualitas pelayanan. Secara persial, dapat dilihat pada uji hipotesis dengan memakai uji T dimana $T_{hitung} > T_{table}$ yaitu sebesar $2,235 >$ dari $1,672$ dan mempunyai taraf signifikan senilai $0,030 >$ dari $0,05$. Hal ini memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang. Berdasarkan hasil tanggapan pada variable sikap, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberi tanggapan setuju terhadap indicator-indicator diantaranya: dapat melaksanakan pekerjaan dengan kualitas kerja yang baik, bersikap responsif dan teliti dalam memanifestasikan pekerjaan yang diberikan oleh atasan, dapat menyelesaikan pekerjaan dengan kualitas kerja yang baik, serta dapat bekerja dengan bersikap jujur sesama rekan kerja

4. Variable yang paling dominan terhadap kualitas pelayanan (Y)

Menurut hasil analisis yang diperoleh dimana variable yang paling dominan berpengaruh terhadap variable kualitas pelayanan (Y) pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang adalah variable X2 (pengetahuan) dikarenakan memperoleh nilai T tertinggi yaitu sebesar 2,517.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis diperoleh sebagai berikut :

1. Secara Parsial dan Simultan variable keterampilan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.
2. Secara Parsial dan Simultan variable pengetahuan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.
3. Secara Parsial dan Simultan variable sikap berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.
4. Dari ketiga variable keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang paling dominan berpengaruh terhadap variable kualitas pelayanan ialah variable pengetahuan dikarenakan memperoleh nilai tertinggi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, penulis akan menyarankan saran sebagai berikut :

1. Kepada seluruh pegawai Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang agar dapat memaksimalkan Keterampilan, Pengetahuan, dan Sikap dengan ini dapat memudahkan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab. Sehingga kedepannya lebih optimal.
2. Peningkatan kualitas pelayanan terhadap sistem pemerintahan daerah pada Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang kiranya tata kelolah pemerintahannya lebih baik lagi.

BOSOWA



DAFTAR PUSTAKA

- Ambar, Tsulistiyani & Rosidah. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia: konsep, teori dan pengembangan dalam konteks organisasi publik*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Handoko, T, Hani. 2017. *Manajemen*. Edisi Keempat. Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta.
- Hariandja, Marihot T .E. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Hasibuan, Melayu S.P. 2017. *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- M, Kadarisman. 2019. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Mangkuprawira, TB.S dan A.V. Hubeis. 2019. *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Mathis, Robert L., & Jackson, John H. 2017. *Human Resource Management*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ndraha, Taliziduhu. (2017). *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA LAN Press
- Peraturan permenpan Nomor 15 tahun 2014 tentang standar pelayanan public.
- Sadili Samsuddin, M.M.M.Pd. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung. Penerbit Pustaka Setia.
- Sanerya, Hendrawan. 2018. *Pengembangan Human Capital*, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sanerya, Hendrawan, Indraswari, Sylvia Yazid. 2018. *Pengembangan Human Capital*, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sedarmayanti. 2010. *Pengembangan Kepribadian Pegawai*, Bandung: Mandar Maju.

Septiana, Niniek, Sri Suwitri, Herbasuki Nurcahyanto. 2015. *Analisis Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Pekalongan*, Pekalongan.

Sofyan Bachmid, *Konsep Kualitas Layanan Dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Mahasiswa*, <https://www.academica.edu>. Diunduh pada tanggal 25 Februari 2021

Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung. Alfabeta.

Sumarsono, Sonny. 2003. *Ekonomi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Ketenagakerjaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Tri Ulfa Wardani, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi GOJEK*" Skripsi, UINSU, 2017

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 tentang pengertian pengembangan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Pasal 1 tahun 2013 mengatur tentang administrasi kependudukan.

Widya Arum Vellayanti, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dikantor Balai Desa Rowo Sari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang*" Skripsi, UNY, 2018

LAMPIRAN BEBAS PLAGIAT

BOSOWA



SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASME
NOMOR : A.1962 /FEB/UNIBOS/VIII/ 2021

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama	: Asmaul Husnul Istiqamah Misran
Stambuk	: 4517012070
Fakultas / Jurusan	: Ekonomi Dan Bisnis / Manajemen


Dinyatakan bebas dari Plagiasme dengan batas maksimal 30 %, dengan rincian skripsi 19% dan Jurnal 27%, yang berhubungan skripsi dengan judul:

"Analisis Pengembangan SDM Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang".

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Makassar, 30 Agustus 2021

Dekan


Dr. H. A. Arifuddin Mane, SE., SH., M.Si., M.H.
NIDN : 09 07077003

FORMULIR PENGAJUAN PENERBITAN

Nama Lengkap : Asmaul Husnul Istiqamah Misran
Stambuk : 4517012070
Alamat : Jln. Todopuli 3 stapak 3
Telpon/HP : 082321694428
E -mail : asmaulhusnuli.m@gmail.com
Judul :

"Analisis Pengembangan SDM Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang".

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benar bahwa:

1. Naskah yang diserahkan adalah karya asli dan bebas dari fabrikasi, plagiasi, duplikasi dan pelanggaran hak cipta data/isi.
2. Naskah belum pernah diterbitkan dan tidak sedang dipertimbangkan oleh penerbit lain
3. Apabila dikemudian hari ada implikasi terhadap hal-hal yang disebutkandi atas, bukan menjadi tanggung jawab Penerbit dan Dewan Editor.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan jujur dan bertanggung jawab,

Makassar, 30 Agustus 2021


METERAI TEMPEL
09EAJX401001966

Asmaul Husnul Istiqamah Misran



LAMPIRAN SURAT MENELITI

BOSOWA



PEMERINTAH KABUPATEN ENREKANG

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jln. Pasar Baru Nomor 07 ☎ (0420) 21019 email: dukcapilekg@gmail.com

SURAT KETERANGAN

Nomor : 164 /DISDUKCAPIL/VI/2021

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang, menyatakan bahwa :

Nama : ASMAUL HUSNUL I.M
Pekerjaan : Mahasiswi
Nomor Stambuk : 4517012070
Jurusan : Manajemen Sumber Daya Manusia
Nama Perguruan Tinggi : Universitas Bosowa

Yang tersebut namanya di atas benar telah melaksanakan Penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang mulai tanggal 12 April sampai dengan 12 Juni 2021

Demikian Keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Enrekang, 21 Juni 2021

Kepala Dinas,





PEMERINTAH KABUPATEN ENREKANG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Jenderal Sudirman Km. 3 Pinang Enrekang Telp/Fax (0420)-21079
ENREKANG

Enrekang, 14 April 2021

Nomor : 160/DPMP TSP/IP/IV/2021
Lampiran :-
Perihal : Izin Penelitian

Kepada
Yth. Kepala DISDUKCAPIL Kab. Enrekang
Di
Enrekang

Berdasarkan surat dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa, Nomor: A.411/FEB/UNIBOS/IV/2021 tanggal 01 April 2021, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **Asmaul Husnul Istiqamah Misran**
Tempat Tanggal Lahir : Saruran, 03 Desember 1998
Instansi/Pekerjaan : Mahasiswi
Alamat : Dusun Saruran Desa Saruran Kec. Anggeraja

Bermaksud akan mengadakan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul : **"Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor DISDUKCAPIL Kabupaten Enrekang."**

Dilaksanakan mulai, Tanggal 14 April 2021 s/d 14 Juni 2021

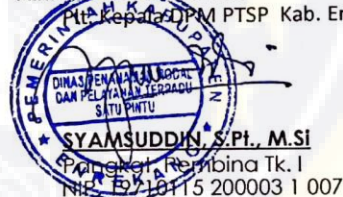
Pengikut/Anggota : -

Pada Prinsipnya dapat menyetujui kegiatan tersebut diatas dengan ketentuan:

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan harus melaporkan diri kepada Pemerintah/Instansi setempat.
2. Tidak menyimpang dari masalah yang telah diizinkan
3. Mentaati semua peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat
4. Menyerahkan 1 (satu) berkas fotocopy hasil skripsi kepada Bupati Enrekang Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.

Demikian untuk mendapat perhatian

A.n. BUPATI ENREKANG
Kepala DPMP TSP Kab. Enrekang



Tembusan Yth :

01. Bupati Enrekang (Sebagai Laporan).
02. Kepala BAKESBANG POL Kab. Enrekang.
03. Camat Enrekang.
04. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa.
05. Yang Bersangkutan (**Asmaul Husnul Istiqamah Misran**).
06. Peringgal.



LAMPIRAN KUESIONER

UNIVERSITAS
BOSOWA
PENELITIAN



A. KUESIONER PENELITIAN

Yth. Bapak/Ibu

Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Enrekang.

Responden yang terhormat, Saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Asmaul Husnul I.M

NIM : 4517012070

Prodi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Saya adalah mahasiswa fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar yang sedang melakukan penelitian tentang “Analisis Pengembangan SDM Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor DISDUKCAPIL Kab. Enrekang”.

Data dan informasi yang Bapak/Ibu berikan merupakan hal yang sangat berharga, oleh karena itu partisipasi dan kesediaan Bapak/Ibu dalam menjawab kuesioner ini sangat saya hargai. Data dan informasi yang Bapak/Ibu berikan akan saya jamin kerahasiaan dan semata-mata digunakan untuk kegiatan ilmiah.

Akhir kata saya ucapkan terima kasih kepada responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini.

Hormat saya

Asmaul Husnul I.M

A. CARA PENGISIAN KUESIONER

1. Berikan tanda ceklist (√) pada tempat yang telah tersedia sesuai dengan jawaban bapak/ibu.
2. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
3. Mohon bapak/ibu dapat memberikan jawaban yang sebenar-benarnya.

B. IDENTITAS RESPONDEN

1. Usia :
2. Jenis Kelamin :
3. Jabatan :
4. Masa Kerja : tahun

C. Kriteria untuk seluruh pernyataan adalah sebagai berikut:

1. (5) = Sangat Setuju (SS)
2. (4) = Setuju (S)
3. (3) = Netral (N)
4. (2) = Tidak Setuju (TS)
5. (1) = Sangat Tidak Setuju (STS)

No.	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
A. PENGEMABANGAN SUMBER DAYA MANUSIA		5	4	3	2	1
Keterampilan/ Skill						
1.	Saya mampu bekerja sama dengan baik dengan rekan kerja.					
2.	Dengan keterampilan yang saya miliki, saya mampu mengerjakan tugas.					
3.	Saya dapat mengembangkan keterampilan saya secara khusus yang berhubungan dengan pekerjaan					
4.	Semakin besar beban tugas yang diberikan atasan kepada saya, semakin besar tanggung jawab yang saya terima.					
Pengetahuan/ Knowledge						
5.	Saya memiliki pengetahuan dalam hal pelayanan yang baik dalam bidang pekerjaan yang saya lakukan.					
6.	Saya memiliki pengetahuan dalam menggunakan peralatan seperti komputer, dll.					
7.	Saya memahami semua aturan yang berkaitan terhadap pekerjaan dengan baik.					
8.	Saya memiliki disiplin ilmu dalam melakukan pekerjaan					
Sikap/ Attitude						
9.	Saya dapat melaksanakan pekerjaan dengan kualitas kerja yang baik.					
10.	Saya selalu bersikap tanggap dan rajin dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan oleh atasan.					
11.	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan kualitas kerja yang baik					
12.	Saya dapat bekerja dengan bersikap jujur sesama rekan kerja					

B. KUALITAS PELAYANAN		SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)
Berwujud/Tangible						
13.	Kelengkapan formulir aplikasi dan alat tulis untuk masyarakat tersedia					
14.	Penataan interior dan esterior ruangan yang sesuai					
15.	Kerapihan, kebersihan dan penampilan pegawai yang sesuai					
Kesungguhan/Empaty						
16.	Saya dapat memberikan perhatian dengan setulus hati dalam melayani masyarakat					
17.	Saya dapat memberikan perhatian dan kesungguhan dalam melayani keluhan masyarakat					
18.	Saya dapat meluangkan waktu untuk membantu masyarakat jika mengalami kesusahan					
Reliability/Kehandalan						
19.	Saya menyediakan prosedur pelayanan yang baik					
20.	Saya memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya					
21.	Saya datang & kembali tepat jam buka, tutup kantor					
Ketanggapan/Responsivenees						
22.	Saya dapat menyelesaikan keluhan masyarakat dengan cepat dan tepat					
23.	Saya dapat memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat					
24.	Saya dapat membantu masyarakat kapan saja					
Keyakinan/Assurance						

25.	Saya memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam melayani masyarakat					
26.	Saya memiliki pengetahuan dan kemampuan menyelesaikan keluhan masyarakat					
27.	Saya dapat berkomunikasi dengan ramah dan sopan terhadap masyarakat					





LAMPIRAN REKAPITULASI

UNIVERSITAS
BOSCOWA
JAWABAN RESPONDEN



KETERAMPILAN					
NO.	P1	P2	P3	P4	JUMLAH
1	4	3	4	4	15
2	4	4	4	4	16
3	5	5	5	5	20
4	4	5	5	4	18
5	4	4	4	4	16
6	4	4	5	4	17
7	3	4	5	4	16
8	4	4	5	4	17
9	4	5	5	5	19
10	4	5	5	5	19
11	4	4	4	4	16
12	4	4	4	4	16
13	5	4	5	5	19
14	4	4	4	4	16
15	4	4	4	4	16
16	5	4	5	4	18
17	4	4	3	3	14
18	3	4	4	4	15
19	4	4	3	4	15
20	4	3	3	3	13
21	3	3	3	3	12
22	3	3	4	4	14
23	4	5	5	4	18
24	4	4	4	4	16
25	4	5	4	4	17
26	3	4	4	4	15
27	4	4	4	4	16
28	3	3	4	4	14
29	4	4	4	5	17
30	5	5	5	3	18
31	4	5	4	5	18
32	4	5	5	5	19
33	4	4	3	5	16
34	4	4	5	5	18
35	4	5	4	4	17
36	4	5	3	4	16
37	5	5	4	4	18
38	4	5	4	4	17
39	4	5	5	4	18

40	4	4	4	4	16
41	3	4	3	4	14
42	4	5	4	4	17
43	4	4	4	4	16
44	4	4	5	4	17
45	5	5	5	5	20
46	4	4	5	4	17
47	4	5	4	4	17
48	5	5	5	5	20
49	4	5	5	5	19
50	4	5	5	4	18
51	3	4	4	4	15
52	5	4	4	4	17
53	3	3	3	4	13
54	4	4	4	4	16
55	4	4	5	4	17
56	5	5	5	5	20
57	5	5	5	4	19

PENGETAHUAN					
NO.	P1	P2	P3	P4	JUMLAH
1	4	4	4	4	16
2	4	5	4	4	17
3	5	5	5	5	20
4	4	5	5	4	18
5	4	5	3	4	16
6	5	5	4	4	18
7	4	4	5	4	17
8	4	3	5	4	16
9	5	5	5	5	20
10	5	5	4	5	19
11	4	4	3	4	15
12	4	4	3	4	15
13	4	4	4	3	15
14	5	5	4	4	18
15	5	4	4	4	17
16	5	5	4	4	18
17	5	4	4	4	17
18	4	4	4	4	16
19	3	4	3	4	14

20	3	3	2	4	12
21	3	3	4	4	14
22	3	4	4	4	15
23	4	4	4	4	16
24	3	3	4	3	13
25	5	5	4	5	19
26	4	4	4	5	17
27	4	4	4	5	17
28	4	3	4	5	16
29	5	5	5	4	19
30	5	5	4	4	18
31	5	5	5	4	19
32	4	5	4	4	17
33	4	4	4	4	16
34	4	4	5	4	17
35	5	5	4	4	18
36	4	5	4	4	17
37	5	4	5	4	18
38	4	5	4	4	17
39	5	5	4	3	17
40	5	5	4	4	18
41	4	4	3	4	15
42	4	5	5	5	19
43	3	3	4	3	13
44	4	4	4	4	16
45	5	4	5	5	19
46	4	4	4	4	16
47	5	5	4	5	19
48	5	4	5	4	18
49	5	5	5	5	20
50	4	4	5	4	17
51	4	4	5	4	17
52	4	4	4	4	16
53	4	3	3	4	14
54	4	4	4	4	16
55	4	4	4	4	16
56	5	5	5	5	20
57	5	5	5	4	19

SIKAP					
NO.	P1	P2	P3	P4	JUMLAH
1	4	3	4	3	14
2	3	4	5	4	16
3	5	5	5	4	19
4	3	4	5	5	17
5	5	4	4	4	17
6	4	5	5	5	19
7	3	4	4	3	14
8	4	5	5	5	19
9	4	5	5	5	19
10	5	4	4	5	18
11	4	4	3	4	15
12	3	4	4	4	15
13	3	4	4	4	15
14	4	5	5	5	19
15	3	4	4	4	15
16	5	5	5	5	20
17	4	4	3	4	15
18	5	4	5	5	19
19	3	4	3	3	13
20	3	4	3	4	14
21	3	4	3	4	14
22	3	4	4	4	15
23	4	5	5	5	19
24	3	4	4	5	16
25	4	3	3	4	14
26	4	3	2	3	12
27	3	5	5	5	18
28	4	4	4	4	16
29	4	4	4	4	16
30	5	5	5	5	20
31	4	4	5	5	18
32	4	4	5	5	18
33	4	4	4	4	16
34	4	4	5	4	17
35	4	4	4	5	17
36	4	4	5	5	18
37	4	4	4	4	16
38	4	4	3	3	14
39	5	4	4	4	17

The image features a large, semi-transparent watermark of the University of Bosowa logo. The logo is a shield-shaped emblem with a yellow border. Inside the shield, there is a graduation cap (mortarboard) above a golden laurel wreath. Below this, the word "UNIVERSITAS" is written in a light blue font. At the bottom of the shield, there is a white sailboat on the left, three yellow stars on the right, and a globe with latitude and longitude lines at the base. A red banner with white text is superimposed across the middle of the shield.

LAMPIRAN HASIL SPSS

BOSOWA

HASIL SPSS

DESKRIPTIF

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Keterampilan	57	12,00	20,00	16,7193	1,84927
Pengetahuan	57	12,00	20,00	16,8772	1,85232
Sikap	57	12,00	20,00	16,6316	1,97874
Kualitas Pelayanan	57	46,00	75,00	61,8246	7,64648
Valid N (listwise)	57				

Statistics

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4
N	Valid	57	57	57	57
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,0175	4,2807	4,2632	4,1579
Sum		229,00	244,00	243,00	237,00

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	9	15,8	15,8	15,8
	Setuju	38	66,7	66,7	82,5
	Sangat Setuju	10	17,5	17,5	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	6	10,5	10,5	10,5
	Setuju	29	50,9	50,9	61,4
	Sangat Setuju	22	38,6	38,6	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	8	14,0	14,0	14,0
	Setuju	26	45,6	45,6	59,6
	Sangat Setuju	23	40,4	40,4	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	4	7,0	7,0	7,0
	Setuju	40	70,2	70,2	77,2
	Sangat Setuju	13	22,8	22,8	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Statistics

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4
N	Valid	57	57	57	57
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,2807	4,2982	4,1579	4,1404
Sum		244,00	245,00	237,00	236,00

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	6	10,5	10,5	10,5
	Setuju	29	50,9	50,9	61,4
	Sangat Setuju	22	38,6	38,6	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	7	12,3	12,3	12,3
	Setuju	26	45,6	45,6	57,9
	Sangat Setuju	24	42,1	42,1	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,8	1,8	1,8
	Kurang Setuju	6	10,5	10,5	12,3
	Setuju	33	57,9	57,9	70,2
	Sangat Setuju	17	29,8	29,8	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	4	7,0	7,0	7,0
	Setuju	41	71,9	71,9	78,9
	Sangat Setuju	12	21,1	21,1	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Statistics

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4
N	Valid	57	57	57	57
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,0000	4,1404	4,2105	4,2807
Sum		228,00	236,00	240,00	244,00

X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	15	26,3	26,3	26,3
	Setuju	27	47,4	47,4	73,7
	Sangat Setuju	15	26,3	26,3	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	3	5,3	5,3	5,3
	Setuju	43	75,4	75,4	80,7
	Sangat Setuju	11	19,3	19,3	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,8	1,8	1,8
	Kurang Setuju	10	17,5	17,5	19,3
	Setuju	22	38,6	38,6	57,9
	Sangat Setuju	24	42,1	42,1	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

X3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	7	12,3	12,3	12,3
	Setuju	27	47,4	47,4	59,6
	Sangat Setuju	23	40,4	40,4	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Statistics

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15
Valid	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4,1	4,2	4,2	4,1	4,1	4,1	4,1	4,1	4,2	4,2	3,9	4,0	4,0	3,8	3,9
Sum	239	241	240	238	239	236	239	238	240	242	225	229	231	222	225

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	6	10,5	10,5	10,5
	Setuju	34	59,6	59,6	70,2
	Sangat Setuju	17	29,8	29,8	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Y2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	5	8,8	8,8	8,8
Valid Setuju	34	59,6	59,6	68,4
Valid Sangat Setuju	18	31,6	31,6	100,0
Valid Total	57	100,0	100,0	

Y3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	6	10,5	10,5	10,5
Valid Setuju	33	57,9	57,9	68,4
Valid Sangat Setuju	18	31,6	31,6	100,0
Valid Total	57	100,0	100,0	

Y4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	8	14,0	14,0	14,0
Valid Setuju	31	54,4	54,4	68,4
Valid Sangat Setuju	18	31,6	31,6	100,0
Valid Total	57	100,0	100,0	

Y5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	6	10,5	10,5	10,5
Valid Setuju	34	59,6	59,6	70,2
Valid Sangat Setuju	17	29,8	29,8	100,0
Valid Total	57	100,0	100,0	

Y6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	6	10,5	10,5	10,5
Valid Setuju	37	64,9	64,9	75,4
Valid Sangat Setuju	14	24,6	24,6	100,0
Valid Total	57	100,0	100,0	

Y7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	6	10,5	10,5	10,5
Valid Setuju	34	59,6	59,6	70,2
Valid Sangat Setuju	17	29,8	29,8	100,0
Valid Total	57	100,0	100,0	

Y8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	7	12,3	12,3	12,3
	Setuju	33	57,9	57,9	70,2
	Sangat Setuju	17	29,8	29,8	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Y9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	6	10,5	10,5	10,5
	Setuju	33	57,9	57,9	68,4
	Sangat Setuju	18	31,6	31,6	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Y10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	5	8,8	8,8	8,8
	Setuju	33	57,9	57,9	66,7
	Sangat Setuju	19	33,3	33,3	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Y11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	11	19,3	19,3	19,3
	Setuju	38	66,7	66,7	86,0
	Sangat Setuju	8	14,0	14,0	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Y12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	11	19,3	19,3	19,3
	Setuju	34	59,6	59,6	78,9
	Sangat Setuju	12	21,1	21,1	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Y13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	9	15,8	15,8	15,8
	Setuju	36	63,2	63,2	78,9
	Sangat Setuju	12	21,1	21,1	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Y14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	1	1,8	1,8	1,8
Kurang Setuju	14	24,6	24,6	26,3
Valid Setuju	32	56,1	56,1	82,5
Sangat Setuju	10	17,5	17,5	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Y15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kurang Setuju	10	17,5	17,5	17,5
Valid Setuju	40	70,2	70,2	87,7
Sangat Setuju	7	12,3	12,3	100,0
Total	57	100,0	100,0	

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Keterampilan
X1.1	Pearson Correlation	1	,507**	,430**	,282*	,734**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,034	,000
	N	57	57	57	57	57
X1.2	Pearson Correlation	,507**	1	,467**	,391**	,797**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,003	,000
	N	57	57	57	57	57
X1.3	Pearson Correlation	,430**	,467**	1	,420**	,795**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,001	,000
	N	57	57	57	57	57
X1.4	Pearson Correlation	,282*	,391**	,420**	1	,669**
	Sig. (2-tailed)	,034	,003	,001		,000
	N	57	57	57	57	57
Keterampilan	Pearson Correlation	,734**	,797**	,795**	,669**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	57	57	57	57	57

** . 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
,741	4

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Pengetahuan
X2.1	Pearson Correlation	1	,657**	,427**	,361**	,848**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,006	,000
	N	57	57	57	57	57
X2.2	Pearson Correlation	,657**	1	,284*	,286*	,780**
	Sig. (2-tailed)	,000		,032	,031	,000
	N	57	57	57	57	57
X2.3	Pearson Correlation	,427**	,284*	1	,243	,686**
	Sig. (2-tailed)	,001	,032		,069	,000
	N	57	57	57	57	57
X2.4	Pearson Correlation	,361**	,286*	,243	1	,598**
	Sig. (2-tailed)	,006	,031	,069		,000
	N	57	57	57	57	57
Pengetahuan	Pearson Correlation	,848**	,780**	,686**	,598**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	57	57	57	57	57

** . 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
,710	4

Correlations

	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Sikap
X3.1 Pearson Correlation	1	,153	,184	,253	,567**
X3.1 Sig. (2-tailed)		,257	,171	,058	,000
X3.1 N	57	57	57	57	57
X3.2 Pearson Correlation	,153	1	,576**	,483**	,695**
X3.2 Sig. (2-tailed)	,257		,000	,000	,000
X3.2 N	57	57	57	57	57
X3.3 Pearson Correlation	,184	,576**	1	,686**	,844**
X3.3 Sig. (2-tailed)	,171	,000		,000	,000
X3.3 N	57	57	57	57	57
X3.4 Pearson Correlation	,253	,483**	,686**	1	,828**
X3.4 Sig. (2-tailed)	,058	,000	,000		,000
X3.4 N	57	57	57	57	57
Sikap Pearson Correlation	,567**	,695**	,844**	,828**	1
Sikap Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
Sikap N	57	57	57	57	57

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

Correlations

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Kualitas Pelayanan
Pearson	1	,904**	,977**	,803**	,904**	,829**	,904**	,839**	,882**	,883**	,533**	,539**	,548**	,467**	,244	,906**
\ Correlation																
1 Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,067	,000
N	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
Pearson	,904**	1	,929**	,804**	,953**	,832**	,904**	,792**	,880**	,877**	,601**	,549**	,554**	,485**	,309	,915**
\ Correlation																
2 Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,019	,000
N	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
Pearson	,977**	,929**	1	,828**	,930**	,810**	,930**	,819**	,907**	,907**	,578**	,576**	,585**	,506**	,296	,932**
\ Correlation																
3 Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,025	,000
N	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
Pearson	,803**	,804**	,828**	1	,892**	,869**	,937**	,872**	,960**	,875**	,539**	,501**	,510**	,429**	,273	,894**
\ Correlation																
4 Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,040	,000
N	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
Pearson	,904**	,953**	,930**	,892**	1	,879**	,952**	,839**	,930**	,883**	,584**	,585**	,595**	,509**	,298	,944**
\ Correlation																
5 Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,025	,000
N	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
Pearson	,829**	,832**	,810**	,869**	,879**	1	,879**	,907**	,860**	,865**	,553**	,521**	,533**	,433**	,248	,887**
\ Correlation																
6 Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,063	,000
N	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
Pearson	,904**	,904**	,930**	,937**	,952**	,879**	1	,839**	,977**	,883**	,584**	,585**	,595**	,509**	,298	,948**
\ Correlation																
7 Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,025	,000
N	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
Pearson	,839**	,792**	,819**	,872**	,839**	,907**	,839**	1	,865**	,914**	,514**	,479**	,533**	,407**	,234	,874**
\ Correlation																
8 Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,002	,080	,000
N	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
Pearson	,882**	,880**	,907**	,960**	,930**	,860**	,977**	,865**	1	,907**	,578**	,531**	,585**	,506**	,296	,939**
\ Correlation																
9 Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,025	,000
N	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
Pearson	,883**	,877**	,907**	,875**	,883**	,865**	,883**	,914**	,907**	1	,596**	,495**	,544**	,442**	,308	,915**
\ Correlation																
10 Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,001	,020	,000
N	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
Pearson	,533**	,601**	,578**	,539**	,584**	,553**	,584**	,514**	,578**	,596**	1	,627**	,614**	,559**	,609**	,727**
\ Correlation																
11 Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000

N	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
Pearson	,539**	,549**	,576**	,501**	,585**	,521**	,585**	,479**	,531**	,495**	,627**	1	,729**	,523**	,663**	,715**
Correlation																
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
Pearson	,548**	,554**	,585**	,510**	,595**	,533**	,595**	,533**	,585**	,544**	,614**	,729**	1	,516**	,489**	,718**
Correlation																
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
Pearson	,467**	,485**	,506**	,429**	,509**	,433**	,509**	,407**	,506**	,442**	,559**	,523**	,516**	1	,498**	,631**
Correlation																
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,000	,001	,000	,002	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
Pearson	,244	,309*	,296*	,273*	,298*	,248	,298*	,234	,296*	,308*	,609**	,663**	,489**	,498**	1	,483**
Correlation																
Sig. (2-tailed)	,067	,019	,025	,040	,025	,063	,025	,080	,025	,020	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
Pearson	,906**	,915**	,932**	,894**	,944**	,887**	,948**	,874**	,939**	,915**	,727**	,715**	,718**	,631**	,483**	1
Correlation																
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57

** . 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
,702	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,967	15

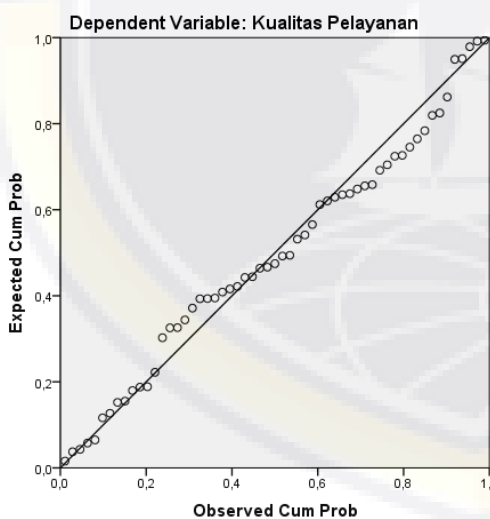
ASUMSI KLASIK

Coefficients^a

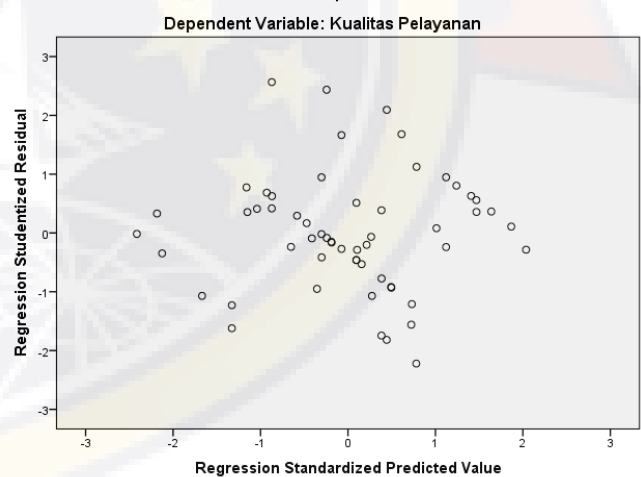
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Keterampilan	,437	2,287
	Pengetahuan	,531	1,881
	Sikap	,671	1,490

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



Runs Test

	Unstandardized Residual
Test Value ^a	-,33280
Cases < Test Value	28
Cases >= Test Value	29
Total Cases	57
Number of Runs	24
Z	-1,468
Asymp. Sig. (2-tailed)	,142

a. Median

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		57
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	5,10319199
	Absolute	,075
Most Extreme Differences	Positive	,075
	Negative	-,075
Kolmogorov-Smirnov Z		,569
Asymp. Sig. (2-tailed)		,903

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

UJI GLEJSER

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2,928	4,821		,607	,546
	Keterampilan	,390	,371	,215	1,051	,298
	Pengetahuan	-,073	,336	-,040	-,218	,829
	Sikap	-,265	,280	-,156	-,945	,349

a. Dependent Variable: AbsUt

REGRESI BERGANDA

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,745 ^a	,555	,529	5,24563

a. Predictors: (Constant), Sikap, Pengetahuan, Keterampilan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1815,862	3	605,287	21,997	,000 ^b
	Residual	1458,384	53	27,517		
	Total	3274,246	56			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Sikap, Pengetahuan, Keterampilan

Coefficients^a

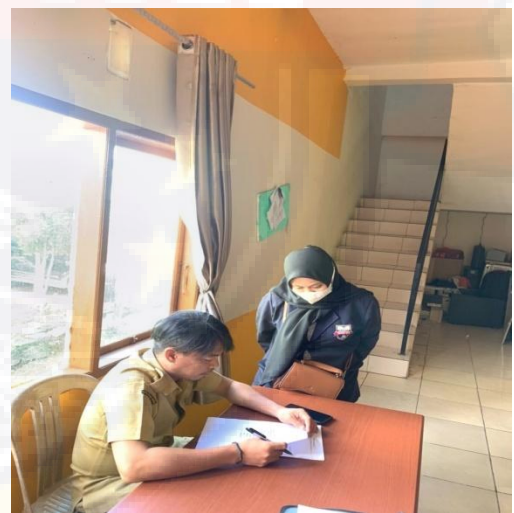
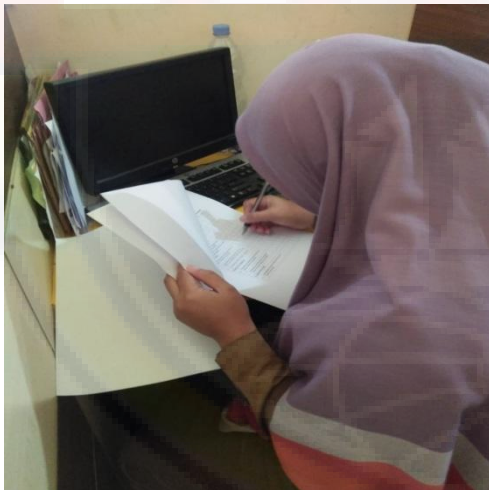
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,976	7,441		,266	,792
	Keterampilan	1,299	,573	,314	2,266	,028
	Pengetahuan	1,307	,519	,316	2,517	,015
	Sikap	,967	,432	,250	2,235	,030

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan



LAMPIRAN DOKUMENTASI


BOSOWA





LAMPIRAN PERSENTASE

UNIVERSITAS
BOCOWA
DISTRIBUSI R,F,T





Titik Persentase Distribusi T

BOSOWA

d.f. = 1-60

Di Produksi Oleh : Junaidi

<http://junaidichaniago.wordpress.com>

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

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001	50
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002	
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127	
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595	
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089	
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607	
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148	
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710	
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291	
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891	
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508	
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141	
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789	
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451	
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127	
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815	
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515	
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226	
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948	
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680	
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421	
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171	



Titik Persentase Distribusi F

Probabilita = 0,05

UNIVERSITAS

BOSOWA

Di Produksi Oleh : Junaidi

<http://junaidichaniago.wordpress.com>

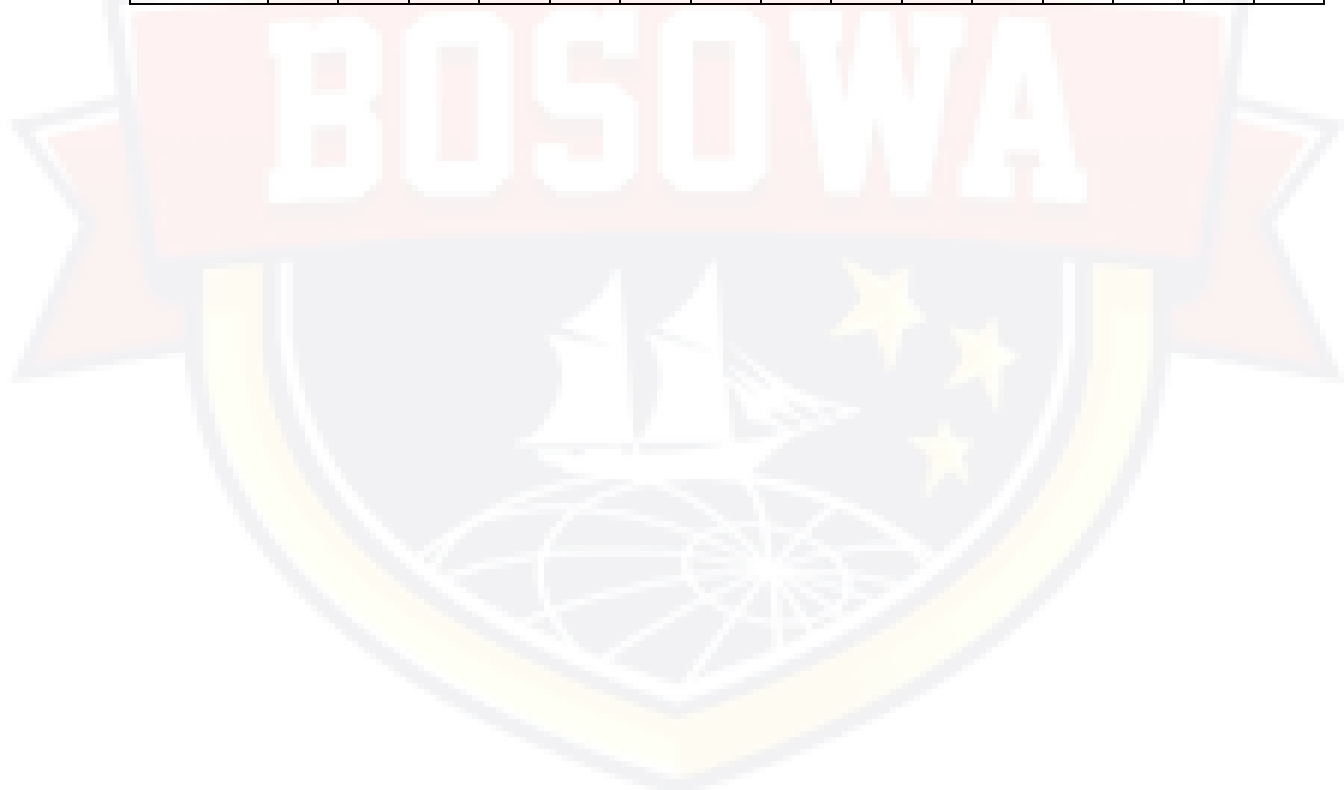
Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
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	19.42	19.42	19.43
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	8.73	8.71	8.70
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	5.89	5.87	5.86
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	4.66	4.64	4.62
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	3.98	3.96	3.94
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	3.55	3.53	3.51
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	3.26	3.24	3.22
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	3.05	3.03	3.01
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	2.89	2.86	2.85
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	2.76	2.74	2.72
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	2.66	2.64	2.62
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	2.58	2.55	2.53
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	2.51	2.48	2.46
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	2.45	2.42	2.40
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	2.40	2.37	2.35
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	2.35	2.33	2.31
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	2.31	2.29	2.27
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	2.28	2.26	2.23
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	2.25	2.22	2.20
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	2.22	2.20	2.18
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	2.20	2.17	2.15
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	2.18	2.15	2.13
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	2.15	2.13	2.11
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	2.14	2.11	2.09
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	2.12	2.09	2.07
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	2.10	2.08	2.06
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	2.09	2.06	2.04
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	2.08	2.05	2.03
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	2.06	2.04	2.01
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	2.05	2.03	2.00
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	2.04	2.01	1.99
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	2.03	2.00	1.98
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	2.02	1.99	1.97
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	2.01	1.99	1.96
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	2.00	1.98	1.95
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	2.00	1.97	1.95
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	1.99	1.96	1.94
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	1.98	1.95	1.93
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	1.97	1.95	1.92
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	1.97	1.94	1.92
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	1.96	1.94	1.91
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	1.96	1.93	1.91

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	1.95	1.92	1.90
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	1.94	1.92	1.89

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
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	1.94	1.91	1.89
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	1.93	1.91	1.88
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	1.93	1.90	1.88
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	1.93	1.90	1.88
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	1.92	1.89	1.87
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	1.92	1.89	1.87
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	1.91	1.89	1.86
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	1.91	1.88	1.86
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	1.91	1.88	1.86
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	1.90	1.88	1.85
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	1.90	1.87	1.85
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	1.90	1.87	1.85
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	1.89	1.87	1.84
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	1.89	1.86	1.84
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	1.89	1.86	1.84



df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322

34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079

