**PENGARUH PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR PEMERINTAH TERHADAP**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

**(STUDI PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA)**

**Muhammad Zaenal Arifin1, dan Marjoni Rachman2**

**1Administrasi Negara, Fisipol, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, Indonesia.**

**2Dosen Fisipol Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda 75124, Indonesia.**

**E-Mail :**[**Muhammad.zaenal.arifin95ndo@gmail.com**](mailto:Muhammad.zaenal.arifin95ndo@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengembangan sumber daya manusia aparatur pemerintah terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah pengembangan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan publik.Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan, kuesioner, observasi, dokumentasi, dan wawancara. Adapun teknik analisis data yang digunakaan adalah regresi linear sederhana dengan uji instrument validitas menggunakan Product Moment dan uji reliabilitas dengan alpha cronbach pada program SPSS 20.0.

Hasil penelitian menunjukan bahwa terdapat hubungan antara variabel Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Pemerintah dan variabel Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara. Hal ini dapat diketahui dari uji statistik dimana kefisien regresi X sebesar 0,713 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Pengembangan Sumber Daya Manusia maka Kualitas Pelayanan Publik bertambah sebesar 0,713. Koefisen regresi tersebut bernilai positif, dan arah variabel X terhadap Y adalah positif. Sementara itu berdasarakan tabel Coefficients diperoleh niali sebesar 0,000 lebih kecil daripada 0,005 sehingga terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y. Kemudian berdasarkan nilai t titung diperoleh nilai sebesar 7,901 lebih besar dari t tabel sebesar 2.05954 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara variabel X terhadap variabel Y.

Maka dapat disimpulan bahwa terdpat pengaruh antara variabel Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Pemerintah (X) dengan variabel Kulitas Pelayanan Publik (Y).Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa rumusan masalah pada penelitian tersebut telah terjawab dan hipotesis yang diajukan dapat diterima dan terbukti kebenarannya.

**Kata Kunci : Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Pemerintah, Kualitas Pelayanan Publik.**

1. **PENDAHULUAN**

Kelancaran dalam melaksanakan pembangunan serta mewujudkan cita – cita negara yakni memajukan kesejahteraan umum adalah ketersediannya Aparatur Sipil Negara yang berkualitas, mempunyai kapabilitas, berintegritas dan akuntabelitas. Dalam posisi ini Aparatur Sipil Negara adalah sebagai alat ukur terwujudnya pembangunan, ketersediaan pelayanan dan juga sebagai roda penggerak terwijudnya tujuan negara, maka dari itu diperlukan aparatur yang disiplin, handal, berdedikasi tinggi dan bermoral kebangsaan mengingat Aparatur Sipil Negara adalah sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat.

Aparatur Sipil Negara atau Pegawai Negeri Sipil berperan sebagai pemikir, pelaksana, dan pengendali pembangunan.Tak sampai disitu Aparatur Sipil Negara juga dituntut kreatif, inovatif, menginspirasi, dan yang terpenting menjadi contoh yang baik dimasyarakat. Tuntutan serta keingininan masyarakat dalam pendapatkan pelayanan yang cepat, tidak berbelit - belit, transparan dan akuntabel juga tak luput menjadi pekerjaan rumah bagi Aparatur Sipil Negara. Dengan demikian Aparatur Sipil Negara mempunyai peran penting dalam tata pelaksanaan di bidang pelayanan, pembangunan, dan terwujudnya cita – cita negara.

Menurut Surjadi, M.Si Dalam UU No. 43 Tahun 1999, menekankan perlunya aparatur pemerintah yang profesional, memiliki kompetensi yang memadai berdedikasi, bermartabat, serta menjunjung tinggi nilai – nilai etika dalam penyelenggaraan pemerintahan umum dan pembangunan. Keberhasilan pemerintah ditandai dengan keberhasilan para penyelenggara Negara, termasuk di dalamnya adalah aparatur pemerintah dalam pelaksanaan tanggung jawab pemerintah yang esensinya adalah penyelengaraan fungsi pelayanan.

Mengingat begitu besar peran dari Aparatur Sipil Negara maka diperlukan pengembangan dengan sebaik – baiknya agar dapat melahirkan aparatur yang berkualitas, memiliki daya kompetensi, berkapasitas, memiliki rasa akuntabilitas, bersih, jujur, disiplin, mengamalkan nilai – nilai pancasila, menjalankan amanat UUD 1945, bermoral, berjiwa kebangsaan, dan yang terpenting adalah memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat dan menjawab persoalan di masyarakat.

Tujuan dari pengembangan itu sendiri adalah untuk mendorong semangat kerja, membentuk kedisiplinan, memberikan pelayanan berbasis mutu serta merangsang gairah agar terciptanya partisipasi secara menyeluruh untuk memberikan pelayanan. Salah satu upaya untuk mewujudkan cita – cita tersebut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mempunyai tugas menyelenggarakan urusan di bidang pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi dan menjalankan fungsinya sebagai perumusan dan penetapan kebijakan di bidangnya serta melakukan pengawasan atas tugas di lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Dalam hal ini pengembangan terhadap aparatur pemerintah disesuaikan dengan Kepeutusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No:63/KEP/M.PAN/72003.

Usaha pengembangan Aparatur Sipil Negara harus ditingkatkan demi tercapainya tujuan organisasi pemerintah.Adapun harapan dari pengembangan ini adalah peningkatan dan pencapaian optimal dalam hal pelayanan terhadap publik.Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dan fungsi aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat, oleh karena itu kedudukan aparatur pemerintah sangat menentukan sejauhmana pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sebagai tolak ukur sejauhmana negara merealisasikan tujuannya. Dalam konteks pelayanan publik dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat dalam memberikan pelayanan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Demi untuk menjamin terpenuhinya hak – hak masyarakat dalam pelayanan publik maka diperlukan suatu standar pelayanan. Hal itu kemudian direspon oleh pemerintah dengan keluarnya UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dirasa masih kurang terutama dalam hal menyangkut pemenuhan kebutuhan hak – hak sipil. Hal ini dapat diketahui antara lain sebagian dari Aparatur Sipil Negara tidak atau kurang menyadari akan hakikatnya sebagai public service. Kita sering menjumpai berbagai macam masalah yang terjadi pada abdi masyarakat ini baik dari media eletronik, media cetak, surat kabar, media sosial dan pengamatan secara langsung. Adapun yang menjadi permasalahan umum pada buruknya pelayanan diantaranya seperti pelayanan terhadap masyarakat yang lambat, rumit, kurang inovatif, kurang responsif, sulitnya masyarakat dalam berurusan dengan pegawai tertentu, aparatur yang tidak mau mendengar saran dari masyarakat, sampai oknum Aparatur Sipil Negara yang tidak sungkan dalam meminta pungutan biaya kepada masyarakat, selain itu bayaknya aduan masyarakat juga menjadi indikasi buruknya pelayanan di Indonesia. Tentunya tindakan tersebut tidak sesuai dengan amanat UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dimana undang - undang tersebut mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. perlayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau koporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Menurut Bambang Noorsetyo dalam ceramahnya di depan peserta program magister Universitas Merdeka Malang dalam Surjadi (2009) dalam bukunya “Pengembangan Kinerja pelayanan Publik “ menyatakan bahwa patologi birokrasi dapat dikelompokan ke dalam 5 (lima) kelompok yaitu presepsi dan gaya manjerial pejabat birokrasi, rendahnya pengetahuan dan keterampilan petugas pelaksana, pelaku birokrasi yang melanggar hukum, pelaku birokrasi yang bersifat disfungsional dan negatif, dan situasi instansi.

Dikutip dari Kaltim Post 28/12/2015 terdapat tiga daerah di Kalimantan Timur dengan pelayanan buruk yang mendapat catatan dari Ombudsman pusat yakni pemerintah provinsi Kalimantan Timur yang memperoleh nilai 70.83 persen atau berada di jalur kuning. Kalimantan Timur sendiri menduduki posisi 11 dari 33 provinsi se-Indonesia. Selajutnya Kota Balikpapan memperoleh nilai 49.65 persen dan Samarinda mendapat 33.86 persen, menurut katagori kota Balikpapan menduduki peringkat 22 dan Samarinda 40 dari 50 pemerintah kota yang dinilai. Selain Balikpapan dan Samarinda, Kabupaten Berau berada di jalur merah dengan nilai 21.15 persen menempati peringkat 55 dari 64 kabupaten.

Dikutip dari Kaltim post 10/2/2016 Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Kalimantan Timur setidaknya telah mengantongi 12 instansi di Kota Samarinda yang telah masuk dalam zona merah. Dari 12 instansi dibidang pelayanan tersebut hanya satu yang terbilang memuaskan yakni Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BP2TSP). berdasarkan data di atas bahwa Kalimantan Timur mengindikasi masih atau kurangnya kualitas dalam hal pelayanan publik.

Berdasarkan wawancara pra-penelitian dengan sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Kutai Kartanegara telah diperoleh informasi bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Kutai Kartangara dalam hal pengembangan sumber daya aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Kutai Kartanegara melakukan bimbingan teknis dan pelatihan kepada pegawainya untuk menunjang pekerjaannya. Pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Kutai Kartanegara terdapat empat bidang yang kaitannya dengan pelayanan yakni bidang pelayanan penduduk, bidang pelayanan pencatatan sipil, bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan (PIAK), dan bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan.Dari keempat bidang tersebut diperlukan pegawai yang berkopeten dibidangnya masing – masing dan tentunya yang sudah terlatih.

Selanjutnya kaitannya dengan pengembangan sumber daya aparatur pemerintah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Kutai Kartanegara melakukan promosi jabatan kepada pegawainya untuk menduduki posisi tertentu yang diajukan ke Pemkab melalui Badan Kepegawaian Daerah dan diseleksi kembali oleh Badan Pertimbangan Kepangkatan dan Jabatan (Baperjakat) guna mendapatkan pegawai yang tepat untuk posisi yang tepat dan diharpkan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan.

Lebih lanjut dijelaskan oleh sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Kutai kartanegara juga melakukan survey kepuasan pelanggan terhadap masyarakat selaku pengguna layanan, dan pada survey yang dilakukan banyak menuai respon positif dari masyarakat. Selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga mendapat penilaian Ombudsman, dari berbagai kriteria yakni dengan nilai 100 (seratus) dan pada tahun 2015 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kab. Kutai Kartanegara melakukan bimbingan pelayanan dengan pihak luar dan mendapatakan sertifikat ISO 9001 versi 8.

**II. PERMASALAHAN**

*“Adakah pengaruh pengembangan aparatur pemerintah terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara?”*

**III. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah jenis penelitian yang bersifat asosiatif kausal, yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kedua variabel yang diteliti yaitu pengembangan sumber daya manusia sebagai variabel bebas dan kualitas pelayanan sebagai variabel terikat. Jenis penelitian asosiatif dirasa sesuai dengan penelitian yang akan dilaksanakan oleh penulis sehingga dapat membantu dan memudahkan dalam penyusunan skripsi ini.

Penelitian ini juga menggunakan pendekatan kuantitatif karena lebih mementingkan metode pengukuran dan sampel karena menggunakan pendekatan deduktif yang menekankan prioritas yang mendetail pada koleksi data dan analisis pengaruh pengembangan sumber daya manusia aparatur pemerintah terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten kutai Kartanegara.

Analisis data dilakukan dengan tujuan untuk menjawab rumusan masalah di dalam penelitian ini serta menguji dan membuktikan hipotesis yang dirumuskan di dalam penelitian ini. Dengan kata lain analisis data dilakukan untuk menguji dan membuktikan ada atau tidaknya hubungan kausal antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

Sesuai dengan tujuan penelitian, maka analisis yang dipergunakan adalah uji regresi linear sederhana, sebagaimana dikemukakan oleh Misbahuddin dan Iqbal Hasan (2013:155) regresi linear sederhana digunakan untuk menguji signifikasi atau tidaknya hubungan dua variabel melalui koefisien regresinya. Sementara menurut Sugiyono dan Ery Wibowo (2001:190) analisis regresi digunakan untuk mengetagui bagaimana variabel dependen dapat diprediksikan melalui variabel independen atau prediktor secara individual ataupun secara bersama – sama.

Pada penulisan ini penulis menggunakan rumus regresi linier sederhana dimana variabel yang terlibat di dalamnya hanya dua, yaitu satu variabel terikat (Y) dan satu variabel bebas (X), dan berpangkat satu.

Adapun bentuk persamaannya (Sugiyono, 2017:261) adalah :

Ŷ = a + bX

Keterangan :

Ŷ = subyek dalam variabel dependen yang deskripsikan

X =subyek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu

a = harga Y ketika harga X =0

b = angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada perubahan variabel independen. Bila (+) arah garis naik, dan bila (-) maka arah garis turun.

**IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara merupakan salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang dibawahai oleh Pemerintah Daerah Kutai Kartanegara.Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara bertugas dan bertanggung jawab dalam segala hal yang berkaitan dengan kegiatan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, penerbitan dokumen kependudukan, dan kegiatan administrasi kependudukan lainnya. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara No.13 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Kutai Kartanegara, Dinas Kependudukan Dan pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara merupakan unsur pelaksana pemerintah yang dipimpin oleh kepala dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah.

Dinas kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara sendiri beralamatkan di Jl. Wolter Monginsidi, Komplek Perkantoran Bupati Kutai Kartanegara Gedung A Lantai Dasar. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara memiliki empat bidang pelayanan yang satu sama lain saling terkait guna terciptanya pelayanan yang optimal, empat bidang tersebut adalah Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Bidang Pengelolaan Administrasi Kependudukan, dan Bidang Pendaftaran Data dan Inovasi pelayanan.

**4.2 Hasil Penelitian**

Dalam bab ini penulis akan menyajikan data dari masing – masing variabel yaitu variabel Independen (Pengembangan Sumber Daya Aparatur Pemerintah) dan variabel dependen (Kualitas Pelayanan Publik). Untuk kepentingan pengukuran dan pengumpulan data maka masing – masing variabel terdiri dari lima (5) indikator untuk Independen variabel dan sepuluh (10) indikator Dependen variabel.

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden. Dalam penelitian ini penulis menggunakan sklala likert dengan lima (5) gradasi, dengan masing – masing skor diberikan nilai sebagai berikut :

a. Jawaban SS (Sangat Setuju) : 5

b. Jawaban S (Setuju) : 4

c. Jawaban N (Netral) : 3

d. Jawaban TS (Tidak Setuju) : 2

e. Jawaban STS (sangat Tidak Setuju) : 1

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui instrumen kuesioner untuk mendapatkan data primer dari responden, berikut ini dapat digambarkan penyajian data dan mendeskripsikan data dalam bentuk tabel yang memuat frekuensi dan presentase data dan jumlah jawaban.Penyajian dalam bentuk tabel dan deskripsinya untuk memudahkan dan memahami penyebaran data hasil jawaban respondnen. Pengolahan data tersebut diolah dengan menggunakn Program SPSS 20.0 For Windows.

**4.2.1 Karakteristik Responden**

Berdasarkan hasil pengumpulan data dari 29 kuesioner yang disebar, hanya 27 kuesioner yang kembali, maka penulis mengambil sampel dalam penelitian ini sejumlah 27 orang pegawai sebagai responden penelitian.

**TABEL 4.1.2**

**TINGKAT PENGEMBALIAN KUESIONER**

|  |  |
| --- | --- |
| **Uraian** | **Jumlah** |
| **Kuesioner yang disebar**  **Kuesioner yang tidak kembali** | **29 kuesioner**  **2 Kuesioner** |
| **Kuesioner yang dapat dianalisis** | **27 Kuesioner** |

Sumber : Data Penelitian

Dalam penelitian ini responden yang dianalisis adalah sejumlah 27 orang pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara. Adapun karakteristik yang akan diklasifikasikan berdasakan jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan masa kerja. Pengelompokan yang dilakukan terhadap responden dalam penelitian ini bertujuan mengetahui secara jelas gambaran responden sebagai objek penelitian.Karakteristik responden yyang disusun dalam tabel frekuensi untuk memudahkan dalam mengidentifikasi ciri – ciri responden. Selajutnya berdasrakan tabulasi hasil kuesioner, maka deskripsi karakteristik dari responden yang diperoleh sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin

Hasil pengolahan data dengan deskriptif frekuensi dengan bantuan program SPSS dari unsur jenis kelamin responden adalah sebagaimana disajikan pada tabel 4.1.2.1

**TABEL 4.1.2.1**

**KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jenis Kelamin** | **Frekuensi** | **Presentase (%)** |
| **Laki - laki** | **13** | **48,1%** |
| **Perempuan** | **14** | **51,9%** |
| **Jumlah** | **27** | **100%** |

Sumber ; Data Penelitian

Berdasarkan pada tabel 4.1.2.1 tersebut menunjukkan bahwa dari keseluruhan jumlah responden sebanyak 27 orang (100%) didapatkan jumlah responden yang berjenis kelamin laki – laki sebanyak 13 orang (48,1%) dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 14 orang (51,9%).

2. Pendidikan Terakhir

Hasil pengolahan data dengan deskriptif frekuensi dengan bantuan program SPSS dari unsur pendidikan terakhir responden adalah sebagaimana disajikan pada tabel 4.1.2.2

**TABEL 4.1.2.2**

**KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN TERAKHIR**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pendidikan Terakhir** | **Frekuensi** | **Presentase (%)** |
| **SMP** | **0** | **0%** |
| **SMA/SMK** | **15** | **55,6%** |
| **Akademi/D3** | **1** | **3,7%** |
| **S1/S2** | **11** | **40,7%** |
| **Jumlah** | **27** | **100%** |

Sumber : Data Penelitian

Berdasarkan pada tabel 4.1.2.2 tersebut menunjukkan bahwa dari keseluruhan jumlah responden sebanyak 27 orang (100%) yang memiliki jenjang pendidikan SMP tidak ada (0%), SMA/SMK sebanyak 15 orang (55,6%), akademi/D3 sebanyak 1 orang (3,7%), dan S1/S2 sebanyak 11 orang (40,7%). Hasil menunjukkan mayoritas pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegaara yang menjadi responden berpendidikan terakhir SMA/Sederajat.

3. Masa Kerja

Hasil pengolahan data dengan deskriptif frekuensi dengan bantuan program SPSS dari unsur masa kerja responden adalah sebagaimana disajikan pada tabel 4.1.2.3

**TABEL 4.1.2.3**

**KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN MASA KERJA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Masa Kerja** | **Frekuensi** | **Presentase (%)** |
| **1 s/d 5 tahun** | **0** | **0%** |
| **6 s/d 10 tahun** | **3** | **11,1%** |
| **10 s/d 20 tahun** | **13** | **48,1%** |
| **20 tahun keatas** | **11** | **40,7%** |
| **Jumlah** | **27** | **100%** |

Sumber : Data Penelitian

Berdasarkan pada tabel 4.1.2.3 tersebut menunjukkan bahwa dari keseluruhan jumlah responden sebanyak 27 orang (100%) yang memiliki masa kerja 1 – 5 tahun tidak ada (0%), 6 – 10 tahun sebanyak 3 orang (11,1%), 10 – 20 tahun sebanyak 13 orang (48,1%), dan masa kerja 20 tahun keatas sebanyak 11 orang (40,7%)

4.3 Analisis dan Pembahasan

4.3.1 Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur sah atau validnya suatu kuesioner.Validitas menunjukan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Uji validitas ini dapat dilakukan dengan melihat korelasi antara skor masing – masing item dalam kuesioner dengan total skor yang ingin diukur. Untuk menguji validitas kuesioner dapat menggunakan rumus statistika *Koefisien Korelasi Product Moment* pada program SPSS 20.0. Untuk menguji validitas kuesioner digunakan rumus sebagai berikut (Sugiyono, 2004 : 104)

rxy =

Keterangan :

n = Jumlah subjek

∑*X* = Jumlah harga dari skor X

∑*Y* = Jumlah harga dari skor Y

∑*XY* = Jumlah perkalian dari skor X dan Y

∑*X1²* = Jumlah kuadrat dari skor X1

∑*Y2*² = Jumlah kuadrat dari skor Y2

Rxy = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

Dasar pengambilan keputusan untuk uji validitas adalah membandingkan nilai pearson correlation dengan nilai distribusi r tabel. Pada penelitian ini didapatkan nilai r tabel dengan jumlah responden (N) sebanyak 27 adalah 0.381.jika nilai *pearson correlation*> 0,381 maka kuesioner dinyatakan valid dan apabila nilai *pearson correlation*< 0,381 maka kuesioner dinyatakan tidak valid. Hasil uji validitas dengan menggunakan software SPSS 20.0 dapat dilihat pada tabel 4.3.1

**TABEL 4.3.1.1**

**HASIL UJI VALIDITAS PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR PEMERINTAH**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Item** | **Corrected Item/**  **Total Correlation** | **r tabel** | **Keterangan** |
| **X\_1** | **0,495** | **0,381** | **Valid** |
| **X\_2** | **0,533** | **0,381** | **Valid** |
| **X\_3** | **0,485** | **0,381** | **Valid** |
| **X\_4** | **0,511** | **0,381** | **Valid** |
| **X\_5** | **0,588** | **0,381** | **Valid** |
| **X\_6** | **0,675** | **0,381** | **Valid** |
| **X\_7** | **0,799** | **0,381** | **Valid** |
| **X\_8** | **0,874** | **0,381** | **Valid** |
| **X\_9** | **0,664** | **0,381** | **Valid** |
| **X\_10** | **0,468** | **0,381** | **Valid** |
| **X\_11** | **0,475** | **0,381** | **Valid** |
| **X\_12** | **0,678** | **0,381** | **Valid** |
| **X\_13** | **0,610** | **0,381** | **Valid** |
| **X\_14** | **0,831** | **0,381** | **Valid** |
| **X\_15** | **0,567** | **0,381** | **Valid** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **X\_16** | **0,669** | **0,381** | **Valid** |
| **X\_17** | **0,539** | **0,381** | **Valid** |
| **X\_18** | **0,531** | **0,381** | **Valid** |
| **X\_19** | **0,593** | **0,381** | **Valid** |
| **X\_20** | **0,395** | **0,381** | **Valid** |
| **X\_21** | **0,454** | **0,381** | **Valid** |
| **X\_22** | **0,438** | **0,381** | **Valid** |

Sumber : Data Penelitian

Berdasarkan tabel 4.3.1 nilai r tabel pada distribusi 5% untuk N = 27 adalah sebesar 0,381. Pada tabel di atas menunjukan semua item pertanyaan dari 1 sampai dengan 22 dinyatakan valid.

**TABEL 4.3.1.2**

**HASIL UJI VALIDITAS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Y\_1** | **0,529** | **0,381** | **Valid** |
| **Y\_2** | **0,583** | **0,381** | **Valid** |
| **Y\_3** | **0,585** | **0,381** | **Valid** |
| **Y\_4** | **0,556** | **0,381** | **Valid** |
| **Y\_5** | **0,766** | **0,381** | **Valid** |
| **Y\_6** | **0,708** | **0,381** | **Valid** |
| **Y\_7** | **0,622** | **0,381** | **Valid** |
| **Y\_8** | **0,771** | **0,381** | **Valid** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Y\_9** | **0,488** | **0,381** | **Valid** |
| **Y\_10** | **0,496** | **0,381** | **Valid** |
| **Y\_11** | **0,605** | **0,381** | **Valid** |
| **Y\_12** | **0,455** | **0,381** | **Valid** |
| **Y\_13** | **0,612** | **0,381** | **Valid** |
| **Y\_14** | **0,371** | **0,381** | **Valid** |
| **Y\_15** | **0,755** | **0,381** | **Valid** |
| **Y\_16** | **0,843** | **0,381** | **Valid** |
| **Y\_17** | **0,625** | **0,381** | **Valid** |
| **Y\_18** | **0,722** | **0,381** | **Valid** |
| **Y\_19** | **0,472** | **0,381** | **Valid** |
| **Y\_20** | **0,456** | **0,381** | **Valid** |
| **Y\_21** | **0,577** | **0,381** | **Valid** |
| **Y\_22** | **0,643** | **0,381** | **Valid** |
| **Y\_23** | **0,658** | **0,381** | **Valid** |
| **Y\_24** | **0,494** | **0,381** | **Valid** |
| **Y\_25** | **0,505** | **0,381** | **Valid** |

Sumber : Data Penelitian

Berdasarkan tabel 4.3.2 nilai r tabel pada distribusi 5% untuk N = 27 adalah sebesar 0,381. Pada tabel di atas menunjukan semua item pertanyaan dari 1 sampai dengan 25 dinyatakan valid.Berdasarkan tabel di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa uji validitas untuk variabel Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Pemerintah dan variabel Kualitas pelayanan Publik dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan ukuran kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk – konstruk pernyataan yang merupakn dimensi suatu variabel dan disusun dalam bentuk kuesioner. Uji reliabilitas digunakan untuk menentukan apakah kuesioner tetap konsisten apabila digunakan lebih dari satu kali terhadap gejala yang sama dan dengan alat ukur yang sama. Teknik yang digunakan untuk mengukur tingkat reliabilitas adalah dengn menggunakan *cronbach alpha* dengan cara membandingkan nilai alpha dengan standarnya. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha*> 0,60. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan *cronbach alpha* menggunakan bantuan software SPSS 20.0. Rumus yang digunakan sebagai berikut:

r = {1 - }

Keterangan :

r = koefisien reliabilitas instrument (cronbach alpha)

k = mean kuadrat antara subyek

∑Sᵢ² = mean kuadrat kesalahan

St² = total varians

Analisis yang dilakukan dengan menggunakan program *Statistic Product and Service Solution* (SPSS) 20 for Windows. Hasil perhitungan instrumen terhadap uji reliabilitas di atas disajikan pada tabel berikut :

**TABEL 4.3.2.1**

**UJI RELIABILITAS VARIABEL PENGEMBANNGAN SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR PEMERINTAH DAN**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Item-Total Statistics** | | | | |
|  | **Scale Mean if Item Deleted** | **Scale Variance if Item Deleted** | **Corrected Item-Total Correlation** | **Cronbach's Alpha if Item Deleted** |
| **X\_1** | **176,04** | **446,960** | **0,469** | **0,950** |
| **X\_2** | **176,04** | **440,114** | **0,498** | **0,950** |
| **X\_3** | **176,26** | **444,584** | **0,454** | **0,951** |
| **X\_4** | **176,37** | **440,781** | **0,475** | **0,951** |
| **X\_5** | **176,33** | **435,846** | **0,554** | **0,950** |
| **X\_6** | **176,15** | **431,900** | **0,647** | **0,949** |
| **X\_7** | **176,41** | **433,558** | **0,785** | **0,949** |
| **X\_8** | **176,33** | **429,538** | **0,864** | **0,948** |
| **X\_9** | **176,30** | **437,678** | **0,641** | **0,949** |
| **X\_10** | **176,37** | **440,704** | **0,426** | **0,951** |
| **X\_11** | **176,19** | **443,772** | **0,440** | **0,951** |
| **X\_12** | **176,37** | **431,550** | **0,650** | **0,949** |
| **X\_13** | **176,44** | **437,333** | **0,580** | **0,950** |
| **X\_14** | **176,26** | **431,661** | **0,818** | **0,948** |
| **X\_15** | **176,33** | **440,231** | **0,537** | **0,950** |
| **X\_16** | **176,22** | **440,564** | **0,649** | **0,950** |
| **X\_17** | **176,11** | **444,718** | **0,513** | **0,950** |
| **X\_18** | **176,00** | **441,385** | **0,499** | **0,950** |
| **X\_19** | **176,19** | **441,080** | **0,567** | **0,950** |
| **X\_20** | **175,89** | **446,026** | **0,355** | **0,951** |
| **X\_21** | **175,74** | **448,815** | **0,428** | **0,951** |
| **X\_22** | **175,78** | **448,641** | **0,410** | **0,951** |
| **Y\_1** | **175,96** | **441,037** | **0,496** | **0,950** |
| **Y\_2** | **175,89** | **445,487** | **0,562** | **0,950** |
| **Y\_3** | **176,00** | **447,538** | **0,567** | **0,950** |
| **Y\_4** | **176,07** | **443,456** | **0,530** | **0,950** |
| **Y\_5** | **175,93** | **428,302** | **0,745** | **0,949** |
| **Y\_6** | **175,93** | **427,994** | **0,680** | **0,949** |
| **Y\_7** | **175,85** | **442,439** | **0,600** | **0,950** |
| **Y\_8** | **176,19** | **443,157** | **0,760** | **0,949** |
| **Y\_9** | **176,04** | **450,729** | **0,468** | **0,951** |
| **Y\_10** | **176,22** | **448,410** | **0,472** | **0,950** |
| **Y\_11** | **176,07** | **442,994** | **0,582** | **0,950** |
| **Y\_12** | **176,00** | **449,692** | **0,430** | **0,951** |
| **Y\_13** | **176,00** | **445,308** | **0,592** | **0,950** |
| **Y\_14** | **176,07** | **452,148** | **0,345** | **0,951** |
| **Y\_15** | **175,93** | **439,533** | **0,741** | **0,949** |
| **Y\_16** | **176,04** | **436,037** | **0,833** | **0,949** |
| **Y\_17** | **177,41** | **484,097** | **-0,647** | **0,956** |
| **Y\_18** | **176,00** | **440,538** | **0,706** | **0,949** |
| **Y\_19** | **176,11** | **445,179** | **0,440** | **0,951** |
| **Y\_20** | **176,04** | **450,268** | **0,433** | **0,951** |
| **Y\_21** | **176,11** | **447,410** | **0,558** | **0,950** |
| **Y\_22** | **176,11** | **444,103** | **0,624** | **0,950** |
| **Y\_23** | **176,15** | **448,516** | **0,645** | **0,950** |
| **Y\_24** | **176,00** | **449,846** | **0,473** | **0,950** |
| **Y\_25** | **176,07** | **448,456** | **0,483** | **0,950** |

Sumber : SPSS 20.0

Tabel di atas memuat data instrumen dalam penelitian reliabilitas pada rumus *Cronbach Alpha* yang diolah dengan program software SPSS 20.0 for windows.

Kemudian pada tabel di bawah ini telah disajikan hasil akhir dari uji reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach Alpha*, hasil dari perhitungan ini yang akan menyatakan bahwa instrumen yang digunakan oleh peneliti telah reliable.

|  |  |
| --- | --- |
| **TABEL 4.3.2.2**  **Reliability Statistics** | |
| **Cronbach's Alpha** | **N of Items** |
| **0,951** | **47** |

Sumber : SPSS 20.0

Sebuah data dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach’s Alpha lebih besar dari 0,60 dan apabila nilai *Cronbach’s Alpha* mendekati nilai satu (1) maka reliabilitas data tersebut semakin terpercaya. Dapat dilihat pada tabel di atas bahwa nilai *Cronbach’s Alpha* sebesar 0,951 yang berarti lebih besar daripada 0,60 maka dapat dinyatakan bahwa data reliabel atau konsisten.

**4.3.2 Uji Hipotesis**

Sementara itu untuk mengetahui besarnya pengaruh dari suatu variabel terhadap variabel lainnya dan untuk menguji hipotesis, maka digunakan alat penguji

Regresi Linear Sederhana dengan rumus sebagai berikut :

Y = a + bX

Keterangan :

Y = subyek dalam variable dependen yang deskripsikan

X = subyek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu

a = harga Y ketika harga X = 0

b = angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada perubahan variabel independen. Bila (+) arah garis naik, dan bila (-) maka arah garis turun.

Perhitungan untuk Regresi Linear sederhana dengan menggunakan program software SPSS 20.0 for windows.Hasil analisis tersebut dapat disajikan pada tebel berikut.

**TABEL 4.3.2**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Model Summary** | | | | |
| **Model** | **R** | **R Square** | **Adjusted R Square** | **Std. Error of the Estimate** |
| **1** | **,845a** | **,714** | **,703** | **5,58476** |

a.Predictors: (Constant), Pengembangan SDM

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan besarnya nilai korelasi r hitung atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,845. Harga r tabel untuk taraf kesalahan 5% dengan N = 27 diperoleh 0,381. Karena harga r hitung lebih besar dengan harga r tabel untuk kesalahan 5% (0,845 > 0,381).Nilai tersebut dapat diinterpretasikan bahwa terdapat hubunngan (R) yang positif dan signifikan antara Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Pemerintah dan Kualitas Pelayanan Publik sebesar 0,845. Berdasarkan tabel tersebut juga diperoleh hasil koefisien determinasi (R square) sebesar 0,714 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel Pengembangan Sumber Daya Manusia Paratur Pemerintah (X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) adalah sebesar 71,4% dan sisianya sebesar 28,6% dipengaruhi oleh faktor lain diluar dari penelitian ini.

Berikut adalah tabel Coefficients yang menjelaskan tentang analisis Regresi Linear Sederhana untuk menguji pengaruh anatara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y).

**TABEL 4.3.3**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | |
| **Model** | | **Unstandardized Coefficients** | | **Standardized Coefficients** | **t** | **Sig.** |
| **B** | **Std. Error** | **Beta** |
| **1** | **(Constant)** | **37,627** | **7,577** |  | **4,966** | **,000** |
| **Pengembangan SDM** | **,713** | **,090** | **,845** | **7,901** | **,000** |
| a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik | | | | | | |

Berdasarkan tabel tersebut diketahui nilai Constant (a) adalah sebesar 37,627 sedangkan nilai Pengembangan SDM (b / koefisien regresi) adalah sebesar 0,713 sehingga persamaan regresinya dapat ditulis sebagai berikut:

Y = a + bX

Y = 37,627 + 0,713X

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 37,627 yang mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel Kualitas Pelayanan Publik adalah sebesar 37,627.

2. koefisien regresi X sebesar 0,713 yang mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% nilai Pengembangan SDM maka nilai Kualitas Pelayanan Publik bertambah sebesar 0,713. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan arah pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah posistif.

Dasar pengambilan keputusan dalam Uji Regresi linear Sederhana adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan nilai signifikansi dari tabel Coefficinent diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,005 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Pemerintah (X) berpengaruh terhadap variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y).

2. Berdasarkan ninai thitungmaka dapat diketahui bahwa nilai thitungsebesar 7,901> ttabel 2.05954 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Pemerintah (X) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y).

3. Adapun mencari ttabel adalah :

ttabel = (α/2 : n-k-1)

ttabel= 0,05/2 :27-1-1)

ttabel= 0,025 : 25 (dapat dilihat pada distribusi nilai ttabel)

**4.3.3Pembahasan**

Setelah dilakukan analisa data maka tahap selanjutnya adalah melakukan pembahasan hasil penelitian. Berdasarkan hasil perhitungan Uji Regresi Linear Sederhana antara variabel Pengembangan Sumber Daya Manusia dengan variabel Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara, menyatakan bahwa hipotesis yang telah diajukan dapat diterima, dengan nilai yang diperoleh Konstanta sebesar 37,627, mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel Kualitas Pelayanan Publik sebesar 37,627. Koefisien regresi X sebesar 0,713 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Pemerintah maka nilai Kualitas Pelayanan publikbertambah sebesar 0,713.Koefisien regresi tersebut bernilai posistif, sehingga dapat dinyatakan arah pengaruh variabel Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Pemerintah (X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) adalah positif.

Kemudian berdasarkan tabelCoefficientsayang merupakan output dari Uji Regresi Linear Sederhana yang dapat diambil keputusan bahwa, dari tabel Coefficientsadiperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,005 sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Pemerintah (X) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y).

Kemudian berdasarkan nilai thitung maka dapat diketahui bahwa nilai thitung sebesar 7,901 > ttabel 2.05954 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Sumber Daya Manusia Aparatur Pemerintah (X) berpengaruh terhadap variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y).berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh posistif dan signifikan dri variabel Sumber Daya Manusia Aparatur Pemerintah berpengaruh terhadap variabel Kualitas Pelayanan Publik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa rumusan masalah pada penelitian tersebut telah terjawab dan hipotesis yang diajukan telah terbukti kebenarannya dan dapat diterima.

**V. PENUTUP**

**5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pambahasan mengenai Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Pemerintah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara, maka kesimpulan yang dapat diambil sebagai berikut :

1. Berdasarkanh hasil perhitungan SPSS diperoleh nilai r hitung sebesar 0,845 dan lebih besar dari pada nilai r tabel signifikansi 5% sebesar 0,381. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan (R) antara variabel Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Pemerintah (X) dan variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y). Pada penelitian ini diperoleh pula hasil koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,714 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh pengembangan sumber daya manusia aparatur pemerintah terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 71,4% yang berarti pengaruh variabel (X) terhadap variabel (Y) cukup besar dan sisinya sebesar 28,6% dipengaruhi oleh faktor lain diluar dari pada penelitian.

2. Kemudian berdasarkan nilai thitung maka dapat diketahui bahwa nilai thitung sebesar 7,901 > ttabel 2.05954 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Pemerintah (X) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Pubik (Y). Ini berarti bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Pemerintah dengan variabel Kualitas Pelayanan Publik.Dengan demikian dapat dikatakan pula bahwa rumusan masalah pada penellitian tersebut telah terjawab dan hipotessis yang diajukan dapat diterima.

**5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian ini maka saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut :

1. Pengembangan sumber daya manusia khususnya pada Aparatur Sipil Negara pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara sudah cukup baik. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis, wawancara dengan sejumlah pihak Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara dan terutama hasil penelitian ini menunjukan bahwa pengaruh Pengembangan Aparatur Pemerintah terhadap Kualitas Pelayanan Publik sangat positif dan signifikan, diharapkan tren posistif ini dapat terus berjalan dan berkesinambungan, selain itu pengembangan sumber daya manusia khususnya pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara dapat terus ditingkatkan guna tercapainya kualitas pelayanan yang optimal dan menjadi contoh atau rujukan bagi SKPD lain khususnya di Kutai Kartanegara.

2. Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara harus konsisten menjaga kualitas pelayanan yang telah berjalan. Diharapkan pula organisasi berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang prima.

3. Kepada para peneliti yang berminat untuk melanjutkan penelitian ini agar lebih memperdalam unit analisinya baik variabel, indikator, teori - teori pendukung dan data organisasi yang bersangkutan sehingga dapat lebih mempertajam hasil yang sudah penulis peroleh dalam penulisan ini.

Demikian apa yang dapat penulis kemukakan dalam skripsi ini, tentunya dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritikan saran sangat diperlukan guna perbaikan dalam penelitian selanjutnya. Semoga hasil penelitian dan saran dapat dijadikan sumbangan pemikiran bagi para pembaca maupun pihak lainnya yang memerlukan.

**DAFTAR PUSTAKA**

Arikunto, Suharsimi, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.

Armstrong, Michael.1994.*Seri Pedoman Manjemen, Manajemen Sumber DayaAlam*,Gramedia Jakarta.

Asmawi, Rewansyah, 2011.*Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik*,Rizky Grafis, Jakarta.

Gomes, Faustino Cordoso, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, C.V ANDI OFFSET, Yogyakarta.

Hadi, Syamsul, 2006. Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Akuntansi Keuangan, EKONISIA Kampus Fakultas Ekonomi UII, Yogyakarta.

Hasibuan, Malayu, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* PT Bumi Aksara, Jakarta.

Idrus, Muhammad, 2009. *Metode Penelitian Ilmu sosial Jilid kedua*, Erlangga, Yogyakarta.

M.M Papayungan.1995.*Pengembangan dan Peningkatan Mutu Sumber DayaManusia Menuju Masyarakat Industrial Pancasila*.Mizan, Bandung. .

Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu, 2001. *Manajemen Sumber Daya Mnausia Perusahaan,* PT REMAJA ROSDAKARYA , Bandung.

Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu, 2003. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, PT Refika Aditama, Bandung.

Martono, Nanang, 2015. *Metode Penelitian Sosial : Konsep – Konsep Kunci*, PT RAJAGRAFINDO PERSADA, Jakarta.

Misbahuddin & Hasan, Iqbal, 2013.*ANALISIS DATA PENELITIAN DENGAN STATISTIK Edisi Kedua*, Bumi Aksara, Jakarta.

Moekijat, 1981.*EVALUASI LATIHAN BAGI PEGAWAI NEGERI*. Sinar Baru, Bandung.

Moenir, H.A.S, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, PT Bumi Aksara, Jakarta

Nitisemito, Alex S. 1982. *Manajemen Personalia.* Ghalia Indonesia, Jakarta.

Notoadmodjo, Soekidjo, (2003).*Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Rineka CiptaJakarta,

Sanusi, Anwar, 2011. *Metodologi Penelitiaan Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta

Silalahi, Ulber, 2009. *Metode Penelitian Sosial*, PT Refika Aditama, Bandung

Soekidjo Notoatmodjo.2003.*Pengembangan Sumber Daya Manusia*,Rineka Cipta Jakarta.

Sondang P. Siagian.1991. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.

Sugiyono, 2017.*STATISTIKA UNTUK PENELITIAN*, ALFABETA, Bandung.

Surjadi, 2009.*Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. PT Refika Aditama, Malang.

Sutrisno, Edy, 2009.*MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

Suyanto, Bagong dan Sutinah, 2010.*Metode Penelitian Sosial. Berbagai Alternatif Pendekatan.* KENCANA MEDIA GROUP, Jakarta.

Tangkilisan, Hesel Nogi S, 2005. *Manajemen Publik*, PT Grasindo, Jakarta.

Tb. Sjafri Mangkuprawira.2011.*Manajemen sumber Daya Manusia StrategikEdisi Kedua*,Ghalia Indonesi, Bogor.

Toha, Miftah, 2005. *Manajemen Kepegawaian Sipil di Indonesia*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

Waluyo, 2007.*MANAJEMEN PUBLIK (konsep, Aplikasi, dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*, CV Mandar Maju, Sumedang.

**Sumber Dari Internet**

http://www.kajianpustaka.com/2013/01/pelayanan-publik.html.

https://lp3si.wordpress.com/2010/06/02/pelayanan-publik-menurut-uu-no-25-tahun-2009/comment-page-1/ (diakses 19 maret 2018).

https://www.konsistensi.com/2013/04/teori-sampel-dan-sampling-penelitian.html?\_e\_pi\_=7%2CPAGE\_ID10%2C9468992509 (diakses 18 Maret 2018).

**Sumber Dari Undang - Undang**

Keputusan Menteri pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 Tentang pedoman umun Penyelengaraan Pelayanan Publik.Jakarta, Kementrian pemberdayaan Aparatur Negara.

Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 Tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil .

Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.