

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP  
KINERJA PELAYANAN MASYARAKAT DI KANTOR  
CAMAT PANGKALAN KERINCI KABUPATEN  
PELALAWAN**

**SKRIPSI**



UIN SUSKA RIAU

Oleh

**ALFITRA**

**NIM. 11870512048**

**PROGRAM PRODI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM**

**RIAU**

**2022**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP  
KINERJA PELAYANAN MASYARAKAT DI KANTOR  
CAMAT PANGKALAN KERINCI KABUPATEN  
PELALAWAN**

**SKRIPSI**

*Dilakukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
Pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



UIN SUSKA RIAU

Oleh

**ALEITRA**  
NIM. 11870512048

**PROGRAM PRODI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM**

**RIAU**

**2022**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**NAMA** : ALFITRA  
**NIM** : 11870512048  
**PRODI** : ADMINISTRASI NEGARA  
**FAKULTAS** : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
**JUDUL SKRIPSI**: **PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA PELAYANAN MASYARAKAT DI KANTOR CAMAT PANGKALAN KERINCI KABUPATEN PELALAWAN**

**DISETUJUI OLEH  
Dosen Pembimbing**

**Ikhwani Ratna, S.Sos., M.Si**  
**NIP. 19830827 202201 2 014**

Mengetahui

**DEKAN**

**Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial**

**Dr. Hj. Mahyarni, SE., MM**  
**NIP. 19700826 199903 2 001**

**KETUA PRODI**

**Administrasi Negara**

**Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si**  
**NIP. 19781025 200604 1002**





**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Alfitra  
 NIM : 11870512048  
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
 Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial  
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat Di Kantor Camat Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan  
 Tanggal Ujian : 20 Juli 2022

**Tim Penguji**

Ketua

Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si

Sekretaris

Saipul Al-Sukri, SE., M.Si

Anggota

Adiana Ilosa, SAP., M.Si

Anggota

Devi Deswimar, S.Sos., M.Si

UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Kampiran Surat :  
 Nomor : Nomor 25/2021  
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : ALFITRA  
 NIM : 11820512048  
 Tempat/Tgl. Lahir : Balai Jering, 02 Desember 1999  
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial / SI  
 Prodi : Administrasi Negara

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:

Pengaruh keandalan Sumber Data Manula Terhadap Kinerja  
 Pelayanan Masyarakat di Kantor Camat Pangkajene-  
 Kepulauan Pelukiran

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)\* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 09 Juli 2021  
 Yang membuat pernyataan



NIM : 11820512048

\* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA PELAYANAN MASYARAKAT DI KANTOR CAMAT PANGKALAN KERINCI KABUPATEN PELALAWAN**

Oleh:

**ALEITRA**  
**11870512048**

*Kinerja Pelayanan Masyarakat sangat ditentukan oleh Kualitas Sumber Daya Manusianya. Penelitian ini bertujuan untuk menilai Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pelayanan Di Kantor Camat Pangkalan kerinci, Kabupaten Pelalawan. Metode penelitian yang digunakan adalah Kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan membagi kuesioner kepada 31 responden pegawai di Kantor Camat, Kabupaten Pelalawan. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear sederhana. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, berdasarkan uji statistic t, nilai t hitung  $3,617 > 2,045$  t table dan nilai signifikan  $0,001 < 0,05$ . Sehingga disimpulkan bahwa Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat.*

**Kata Kunci:** Kualitas Sumber Daya Manusia dan Kinerja Pelayanan Masyarakat

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah puji syukur kita ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya kepada penulis dan kita semua. Dan sholawat beriring salam kepada nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat Di Kantor Camat Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan”. Adapun penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Studi Program S1 pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Jurusan Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Ibunda tercinta Wirdatul Jannah dan ayahanda tercinta Iswan S.Sos yang telah banyak memberikan dukungan, perhatian, kasih sayang dan doa untuk kelancaran dan kesuksesan anaknya. Dan Abang tersayang Ahmad Fajri, Serta Kakak tersayangku Rahma Febriana S.Sos yang telah memberi semangat dan keceriaannya. Semoga Allah SWT Mengasihi dan menyayangi mereka dan penulis menjadi kebanggaan mereka dan selalu berbakti kepada kedua orang tua.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- 2 Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor UIN SUSKA RIAU beserta staf.
- 3 Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU.
- 4 Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU.
- 5 Bapak Dr. Mahmuzar, SH, M.Hum selaku wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU.
- 6 Ibu Dr. Hj. Juliana, SE, M.Si selaku Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU.
- 7 Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan S1 Administrasi negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU.
- 8 Bapak Mashuri, S.Ag, MA selaku Sekretaris Jurusan S1 Administrasi negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU.
- 9 Ibuk Ikhwani Ratna, SE, M.Si selaku pembimbing proposal dan skripsi yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan dan masukan kepada penulis untuk menyusun dan menyelesaikan penulisan skripsi ini.
- 10 Ibu Ratna Dewi, S.Sos selaku Penasihat Akademis yang telah banyak memberikan ilmu serta arahan dan bimbingan hingga selesainya penulisan skripsi ini.
- 11 Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU yang telah memberikan ilmu yang berharga kepada penulis selama perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

12. Seluruh Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU.
13. Seluruh pihak instansi yang terkait dalam penyusunan Skripsi ini terutama Kantor Camat Payung Sekaki dan para pegawai yang banyak membantu dalam menyelesaikan Skripsi ini.
14. Teman-teman seperjuangan Velita wiyasih, Muzniati Junilia, Jeldianti Saputri, Dan Lini Febrianti yang telah memberikan semangat, nasihat dan doanya kepada penulis
15. Seluruh teman-teman Administrasi Negara lokal B Angkatan 2018 yang selalu berdoa bersama, saling memberi dukungan serta motivasi untuk menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini.
16. Semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga semua bantuan, dukungan dan doa yang telah diberikan menjadi amal baik serta mendapat ridho dan balasan dari Allah SWT.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Segala kritik dan saran akan sangat bermanfaat dalam melengkapi dan menyempurnakan langkah-langkah selanjutnya demi hasil yang lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Aamiin yaa Rabbal'Alamin.

Pekanbaru, 21 Juni 2022  
Penulis,

**ALFITRA**  
**NIM. 11870512048**



**DAFTAR ISI**

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Batasan Penelitian.....	9
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Kualitas Sumber Daya Manusia.....	11
2.2 Pengertian Kinerja.....	16
2.3 Pengertian Pelayanan .....	17
2.3.1 Pengertian Kinerja Pelayanan .....	19
2.3.2 Kinerja Pelayanan .....	21
2.3.3 Penilaian Kinerja Pelayanan .....	22
2.3.4 Manfaat Pengukuran Kinerja .....	22
2.4 Pelayanan Publik Menurut Pandangan Islam.....	23
2.5 Penelitian Terdahulu .....	25
2.6 Konsep Operasional .....	27
2.7 Kerangka Pikir .....	28
2.8 Hipotesis.....	28
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Defenisi Variabel Dan Pengukuran.....	30

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.2.1 Identifikasi Variabel .....	30
3.2.2 Defenisi Variabel Dan Indikator .....	31
3.3 Populasi Dan Sampel .....	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.5 Teknik Analisis Data .....	33
3.5.1 Uji Validitas .....	30
3.5.2 Uji Reabilitas .....	31
3.5.3 Analisi Regresi Linear Sederhana .....	30
3.5.4 Uji Parsial (uji t) .....	31
3.5.5 Koefisien Determinasi .....	30
<b>BAB 4 GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	36
4.2 Visi dan Misi .....	37
4.3 Struktur Organisasi .....	38
4.4 Job Description .....	38
<b>BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1 Deskripsi Responden .....	45
5.1.1 Karakteristik Informan Penelitian .....	45
5.1.2 Deskripsi Penelitian .....	47
5.2 Hasil Penelitian .....	48
5.2.1 Uji Validitas .....	48
5.2.2 Uji Reabilitas .....	50
5.2.3 Analisis Deskriptif .....	52
5.2.4 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	54
5.2.5 Uji Parsial (Uji t) .....	56
5.2.6 koefisien Determinasi .....	57
5.3 Pembahasan .....	58
5.3.1 Pengaruh Kualitas SDM terhadap kinerja pelayanan .....	58
<b>BAB 5 PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	60
5.2 Saran.....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>

## DAFTAR TABEL

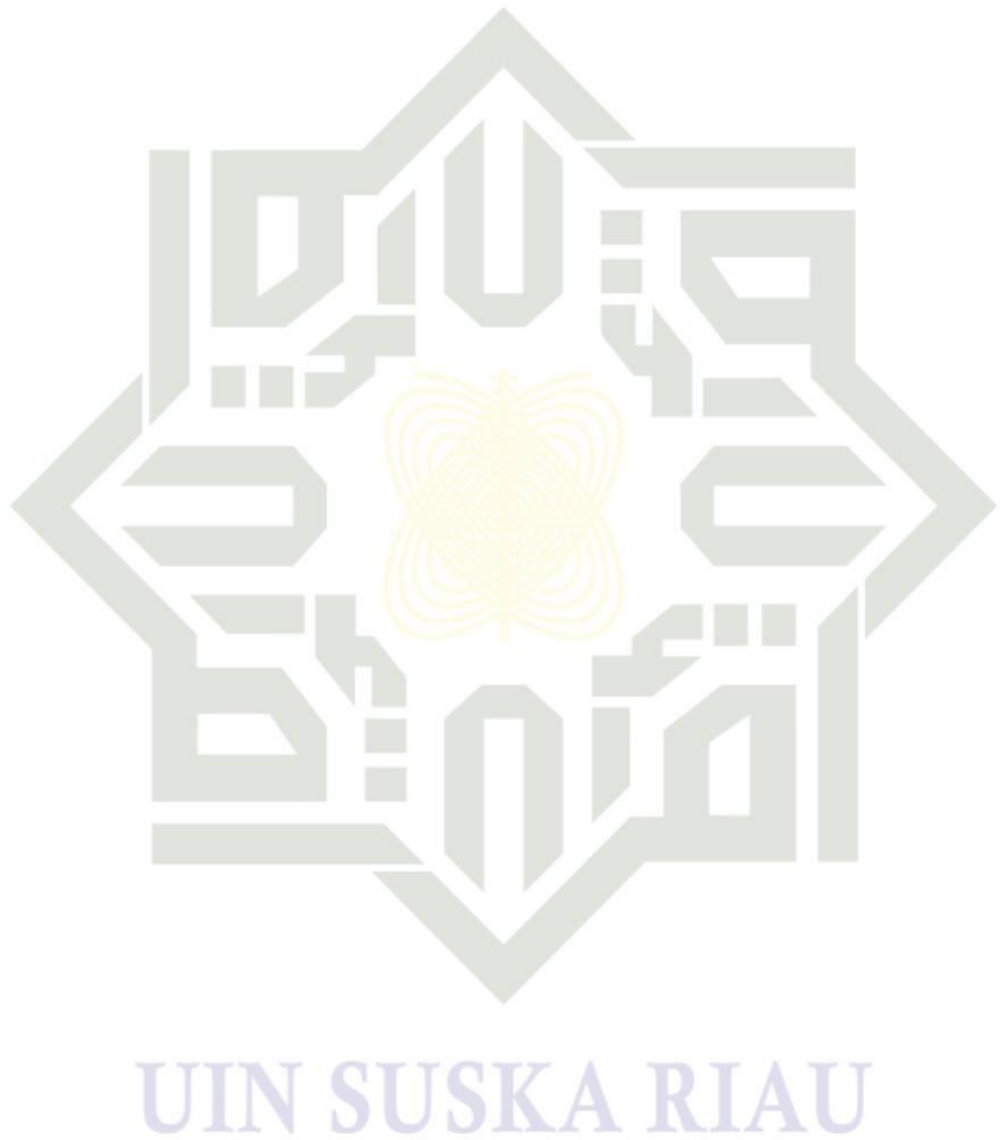
Tabel 1.1	Daftar Jenis pelayanan di Kantor Camat Pangkalan kerinci .....	4
Tabel 1.2	Tingkat Pendidikan Pegawai Kantor Camat Pangkalan Kerinci.....	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 2.2	Konsep Operasional .....	27
Tabel 3.1	Defenisi Variabel dan Indikator .....	31
Tabel 5.1	Karakteristik Responden Berdasarkan usia.....	46
Tabel 5.2	Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin.....	46
Tabel 5.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	47
Tabel 5.4	Hasil Uji Validitas Kualitas SDM.....	48
Tabel 5.5	Hasil Uji Validitas Kinerja Pelayanan .....	49
Tabel 5.6	Rekapitulasi Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 5.7	Analisis Deskriptif Kualitas SDM.....	51
Tabel 5.8	Analisis Deskriptif Kinerja Pelayanan .....	53
Tabel 5.9	Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana .....	54
Tabel 5.10	Hasil Uji Parsial (Uji t).....	56
Tabel 5.11	Hasil Koefisien Determinasi .....	58

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran .....	28
Bagan 4.1 Struktur Organisasi .....	38



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## LAMPIRAN

- Angket/ kusioner
- Tabulasi Penelitian
- Hasil olahan Data Validitas
- Hasil olahan Reabilitas
- Hasil olahan Regresi Sederhana
- Hasil Pengujian Hipotesis
- Hasil olahan Data Corelation
- Hasil olahan data Koefisien Determinasi
- Sk Pembimbing
- Surat Izin Riset
- Surat Rekomendasi ke Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Surat Balasan Riset Kantor Camat Pangkalan Kerinci Pangkalan Kerinci
- Dokumentasi

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

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

Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya. Tuntutan organisasi untuk memperoleh, mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas semakin mendesak sesuai dengan dinamika lingkungan yang selalu berubah. Perubahan juga diperlukan sebuah dukungan dari pimpinan puncak



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

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

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

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan yaitu sebagai berikut: (1) Transparansi, yaitu sifat terbuka, mudah dan dapat diakses dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. (2) Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (3) kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas. (4) partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. (5) kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status. (6) keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus dapat memberikan layanan dari semua kebutuhan masyarakat dalam segala hal seperti perijinan, kependudukan (Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran) dan lain sebagainya.

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

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



setiap bagian pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

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

Setiap unsur dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan tugas dan urusan masing-masing, karena itu berhasil atau tidaknya suatu tugas pegawai akan dipengaruhi kemampuan pada masing-masing unsur dalam menjalankan fungsinya sehingga pelayanan yang diberikan oleh unsur-unsur kantor Camat Pangkalan Kerinci terhadap masyarakat mencapai sasaran yang diharapkan. Dan Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi salah satu kebutuhan pokok yang tidak bisa terbantahkan sehingga aparaturnya harus terus berupaya meningkatkan pelayanan lebih baik lagi. Adapun jenis pelayanan yang ada di Kantor Camat Pangkalan Kerinci ada di tabel berikut.

**Tabel 1.1**

**Daftar Jenis Pelayanan di Kantor Camat Pangkalan Kerinci**

No	Kategori Pelayanan	Jenis Pelayanan
1.	Bagian Pemerintahan	a. KTP b. KK c. Surat Pindah d. Surat Keterangan Kelahiran
2.	Bagian Umum	a. Surat ahli waris b. Surat keterangan tidak mampu c. Surat izin menikah d. Surat izin usaha

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



		e. Surat izin keramaian f. Surat kematian
3.	Bagian Ekbang	a. Pengurusan ADD b. Program pembangunan infrastruktur desa c. PMPM mandiri
4.	Bagian Trantip	a. Kerusuhan b. Kebakaran c. Kebanjiran
5.	Bagian Sosial	a. Jamkesmas b. BPJS c. BLT d. Bantuan raskin e. Bantuan pendidikan

Sumber: Kantor Camat Pangkalan Kerinci Tahun 2021

Latar belakang pendidikan juga memiliki dampak yang sangat penting dalam membentuk seseorang pegawai yang berkompeten. Hal ini dikarenakan kualitas sumber daya manusia yang didasari oleh pendidikan yang mereka dapat. Berikut ini adalah jumlah pegawai menurut tingkat pendidikan pada Kantor Camat Pangkalan kerinci Kabupaten Pelalawan dapat dilihat di bawah ini:

**Tabel 1.2**  
**Tingkat Pendidikan Pegawai Kantor Camat Pangkalan Kerinci**  
**Kabupaten Pelalawan**

No	Tingkat Pendidikan	frekwensi (Orang)	Persentase
1	Sarjana Strata Dua S2	1	3%
2	Sarjana Strata Dua S1	12	39%
3	Akademi	4	13%
4	SLTA	14	45%
	<b>Jumlah</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Sumber: Kantor Camat Pangkalan Kerinci Tahun 2021

Berdasarkan Tabel 1.1. terlihat bahwa Tingkat Pendidikan Pegawai kantor Camat Pangkalan Kerinci dimana sebanyak 1 orang atau 3% adalah tamat S2, Sebanyak 12 orang atau 39% adalah tamat S1 dan sebanyak 4 orang atau 13%

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



adalah tamatan Diploma serta sebanyak 14 orang atau 45% adalah tamat SLTA. Pegawai yang palingominasi di Kantor Camat Pangkalan Kerinci adalah pegawai tamatan S1 dan SLTA. Sebagaimana uraian diatas, faktor pendidikan memegang peranan penting dalam mewujudkan pelaksanaan kinerja yang baik dalam bidang pemerintahan, pembangunan dan menjalankan fungsi dan tugas kecamatan Pangkalan Kerinci yang berdasarkan kemampuan dan pendidikan yang dimiliki pegawai.

Pada tanggal 22 November 2021 peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat dan pegawai. Pada hasil wawancara peneliti menemukan beberapa fenomena pelayanan masyarakat di kantor camat Pangkalan Kerinci kabupaten

Pelalawan yakni adanya pegawai yang kurang kompeten dan tidak terampil dalam melayani sehingga menyebabkan proses pelayanan yang berikan kepada masyarakat tidak efektif dan efisien, dari mulai pegawai terlambat masuk kantor dan sering mangkir disaat jam kerja berlaku, umumnya pegawaian yang memiliki tingkat pendidikan dan insetif yang rendah, sedikitnya pegawai yang masuk/hadir pada hari kamis dan jumat, kurangnya pelatihan dalam pengembangan kemampuan pegawai kearah yang lebih baik, kurangnya transparansi pegawai kepada penerima layanan tentang prosedur tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, serta kurang efektifnya rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran serta jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

Dengan intensif yang lebih baik, inovasi yang lebih luas serta bentuk replikasi yang lebih banyak, pemerintah daerah di Indonesia diharapkan dapat

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan pelayanan yang lebih murah dan lebih baik atau lebih responsif terhadap kebutuhan dan keinginan di daerah.

Berdasarkan pernyataan tersebut, penulis termotivasi menganalisis sumber daya manusia terhadap kinerja pelayanan masyarakat maka penulis mengangkat judul **“Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat di Kantor Camat Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan.”**

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah kualitas sumber daya manusia berpengaruh terhadap kinerja pelayanan masyarakat di kantor camat Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

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

### 1.4 Manfaat Penelitian

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



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 1. Manfaat Teoritis

- a. Diharapkan dapat memberikan analisis bagi perkembangan sumber daya manusia khususnya dalam organisasi pemerintahan.
- b. Dapat memberikan masukan dalam peningkatan pemahaman masyarakat, khususnya pembaca dalam memahami sumber daya manusia terhadap kinerja pelayanan masyarakat dalam organisasi pemerintahan.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam memberi masukan serta tambahan pengetahuan bagi pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti
- b. Penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai seberapa besar pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap kinerja pelayanan masyarakat di Kantor Camat Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan.

### 1.5 Batasan Masalah

Agar lebih terarah, terkonsep dan tidak menyimpang dari alur, oleh sebab itu penulis memberi batasan masalah pembahasan dalam penelitian ini hanya terfokus pada kualitas sumber daya manusia berpengaruh terhadap kinerja pelayanan masyarakat.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan penelitian ini secara keseluruhan terdiri dari 5 bab dan sub bab lainnya, meliputi:



## **BAB I : Pendahuluan**

Pada bab ini diuraikan tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Batasan Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

## **BAB II : Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini membahas tentang teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas, teori yang diangkat penulis yaitu mengenai teori-teori kualitas sumber daya manusia, indikator kualitas sumber daya manusia, kinerja, pelayanan, kinerja pelayanan, pelayanan publik menurut pandangan islam, penelitian terdahulu, konsep operasional, kerangka pikir dan hipotesis.

## **BAB III : Metode Penelitian**

Pada bab ini menjelaskan tentang Pendekatan Penelitian, definisi variable dan pengukuran, populasi dan sampel, teknik Pengumpulan Data, dan Teknik Analisis Data.

## **BAB IV : Gambaran Umum Penelitian**

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, visi dan misi Kantor Camat Pangkalan Kerinci, keadaan pegawai berdasarkan usia, keadaan pegawai berdasarkan jenis kelamin, keadaan pegawai berdasarkan pendidikan, kedudukan tugas dan fungsi pokok Kantor Camat dan struktur organisasi di Kantor Camat Pangkalan kerinci Kabupaten pelalawan.



## **BAB V : Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

Pada bab ini berisi hasil penelitian dan pembahasan.

## **BAB VI : Penutup**

Bab ini merupakan bagian yang menguraikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang diperlukan.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

### **Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 Kualitas Sumber Daya Manusia

Menurut Mangkunegara A.P (2005:21) Pada dasarnya manusia adalah orang-orang yang sangat berkualitas sebagai aktor dalam organisasi. Tenagamanusialah yang menjadi suatu kebutuhan terpenting dalam organisasi pada umumnya, di mana dipengaruhi oleh nilai perilaku (behavior) para aktornya. Suatu lembaga, baik pemerintahan maupun perusahaan serta yayasan dalam mencapai bentuk organisasi yang digerakkan harus melalui sarana dalam bentuk organisasi yang digerakkan dalam upaya mencapai tujuan lembaga atau organisasi. Di dalam mencapai tujuan juga harus dilihat dari proses pelaksanaan karyawan tersebut. Tujuannya dengan melihat suatu proses pelaksanaan karyawan dengan teliti, maka pimpinan utamanya dapat menjadikan nilai proses menjadi kualitas. Akan tetapi nilai proses tersebut harus melalui tahapan penilaian kerja terlebih dahulu. Dalam hal ini, sebenarnya hubungan yang erat antara kinerja perorangan (individual performance) dengan kinerja lembaga (institutional performance). Dengan kata lain, bila kinerja karyawan baik, maka kemungkinan besar kinerja lembaga juga baik. Kinerja seorang karyawan akan baik, jika dia mempunyai keahlian atau keterampilan (skill) yang tinggi. Tidak hanya itu pula, karyawan tersebut harus memiliki tekad yang kuat serta masa depan yang lebih baik.



Keikutsertaan para peserta ini juga diatur dalam organisasi. Peraturan tersebut berkaitan dengan wewenang dan tanggungjawab. Untuk jelasnya, pemberian wewenang dan tanggungjawab tersebut dilimpahkan kepada masing-masing peserta organisasi. Hal ini seyogyanya kualitas kinerja mereka harus baik. Agar kualitas kinerja menjadi baik, maka perlu diukur secara periodik yakni 6 bulan atau minimal setiap tahun ke tahun berikutnya. Dalam prakteknya di atas sangat diperlukan motivasi dan harapan dari keikutsertaan dalam kinerja mereka, begitupun pada pelatihan dan pengembangan harus selalu dilakukan. Praktek motivasi dan harapan peserta organisasi tercermin dalam perilaku disiplin, inisiatif, wewenang, dan tanggungjawab. Hal ini dapat membuat apakah dalam organisasi tersebut berjalan secara efektif dan efisien atau tidak sebaliknya. Dimana pada akhirnya nanti akan menentukan perkembangan kinerja organisasi juga sangat ditentukan secara efektif dan efisien dalam kepemimpinan. Efektivitas dan keefisienan ini selalu terjadi pada pihak manajemen atau manajerial secara strukturalnya, sehingga dalam mengelola kegiatan usaha, produktivitas karyawan, serta partisipasi aktif setiap individu dalam organisasi. Peningkatan kinerja organisasi harus diimbangi dengan pemberian penghargaan non materi secara adil dan layak kepada setiap individu yang berpotensi.

#### a. Definisi Kualitas Sumber Daya Manusia

Kualitas sumber daya manusia terdiri atas dua suku kata meliputi kata kualitas yang secara umum merupakan tingkat baik buruknya atau taraf atau 20 derajat sesuatu. Pengertian Sumber Daya Manusia secara

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

umum merupakan daya yang bersumber dari manusia. Daya yang bersumber dari manusia dapat juga disebut tenaga atau kekuatan (energi atau power). Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak untuk mencapai tujuan organisasi itu. pada pencapaian tujuan organisasi.

Berikut ini beberapa para ahli mengemukakan pendapat bahwa Kualitas Sumber Daya Manusia sebagai berikut :

1. Ndraha (dalam Sari (2016), mengatakan bahwa Sumber Daya Manusia yang memiliki kualitas yang tinggi adalah Sumber Daya Manusia yang mampu menciptakan nilai komparatif tapijuga nilai kompetitif, dan inovatif dengan menggunakan energi seperti Intelligenci, Creativity, dan Imagination.
2. Wirawan (2015), mengatakan bahwa kualitas SDM merupakan perpaduan antara kemampuan fisik (kesehatan) dan kemampuan non fisik (kemampuan bekerja, berpikir, mental, dan keterampilan-keterampilan lainnya) yang dimiliki oleh seseorang individu sehingga mereka mampu untuk bekerja, berkreasi, berpotensi di dalam organisasi.
3. Sutrisno (dalam Kalendra 2014) mengemukakan pendapat bahwa Kualitas Sumber Daya Manusia merupakan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan seorang yang dapat digunakan untuk menghasilkan layanan profesional.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli dapat disimpulkan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



bahwa Kualitas Sumber Daya Manusia merupakan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki seorang pegawai atau karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya dalam perusahaan.

#### b. Prinsip Sumber Daya Manusia

Mangkuprawira (Dalam Karendra 2014) ada beberapa yang harus penuh dalam pendekatan Sumber Daya Manusia yaitu :

1. Karyawan merupakan unsur investasi efektif yang jika dikelola dan dikembangkan dengan baik akan berpengaruh pada imbalan jangka panjang kedalam perusahaan dalam perusahaan produktivitas yang semakin besar.
2. Kebijakan program dan pelaksanaan harus diciptakan dengan memuaskan kedua pihak, yaitu untuk ekonomi perusahaan dan kebutuhan kepuasan karyawan.
3. Lingkungan kerja harus diciptakan dimana karyawan terdorong untuk mengembangkan dan memanfaatkan keahliannya semaksimal mungkin. Program dan pelaksanaan Sumber Daya Manusia harus dilaksanakan dalam kebutuhan seimbang antara pemenuhan tujuan perusahaan dan karyawan.

#### c. Klasifikasi Sumber Daya Manusia

Menurut Ermaya (dalam Karendra, 2014) ada tiga macam klasifikasi Sumber Daya Manusia yaitu :

1. Manusia atau orang-orang yang mempunyai kewenangan untuk menempatkan mengendalikan dan mengarahkan pencapaian tujuan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang disebut administrator.

2. Manusia atau orang-orang yang mengendalikan dan memimpin usaha agar proses pencapaian tujuan yang dilaksanakan bisa tercapai sesuai rencana disebut manajer.
3. Manusia atau orang-orang yang mempengaruhi syarat tertentu, diangkat secara langsung melaksanakan pekerjaan sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing atau jabatan yang dipegang.

#### c. Indikator Kualitas Sumber Daya Manusia

Menurut Sutrisno (2014) mengatakan bahwa Kualitas Sumber Daya Manusia merupakan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan seorang yang dapat digunakan untuk menghasilkan layanan profesional. Mengacu pada pendapat para ahli, Kualitas Sumber Daya Manusia dipengaruhi oleh pengetahuan, kemampuan dan keterampilan.

Menurut pendapat Matutina (2016) mengatakan bahwa Kualitas Sumber Daya Manusia adalah sebagai berikut :

1. Pengetahuan (Knowledge) yaitu kemampuan yang dimiliki karyawan yang lebih berorientasi pada intelegensi dan daya fikir serta penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki karyawan.
2. Keterampilan (Skill) yaitu kemampuan dan penguasaan teknis operasional dibidang tertentu yang dimiliki karyawan.
3. Kemampuan (Abilities) yaitu kemampuan yang terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki seorang karyawan yang mencakup loyalitas, kedisiplinan, kerja sama dan tanggung jawab.



## 2.2 Pengertian Kinerja

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

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

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

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

Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

UIN SUSKA RIAU



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dimiliki oleh organisasi yang digerakan dan dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.

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

### 2.3 Pengertian Pelayanan

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

Pelayanan dalam birokrasi pemerintahan berhubungan erat dengan pelayanan publik yang disediakan pemerintah dalam pencapaian kinerja yang merupakan tahapan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat didalam roda



pemerintahan di suatu negara. Sementara definisi Publik itu sendiri menurut Uniaty (dalam Harbani Pasalong, 2005:5) adalah segala sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN No.25 Tahun 2014 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan.

Sedangkan Kepmen PAN No.58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk layanan yang dihasilkan yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa.

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

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





### 2.3.1 Pengertian Kinerja Pelayanan

Kinerja merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan referensi pada sejumlah standar seperti biaya-biaya masa lalu atau yang diproyeksikan, dengan dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya. Sedangkan Menurut Menurut Suyadi, performance atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika. Sedangkan menurut Anwar Prabu, kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional. indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi atau instansi. Pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik Sedangkan menurut Lovelock, service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dapat dirasakan atau dialami. Artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang adapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dapat dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Dari pengertian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari suatu pihak ke pihak lain. Menurut Moenir definisi dari konsep pelayanan adalah untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas disini adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indra dan anggota badan dan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang atau jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang dinamakan Pelayanan. Proses yang dimaksud dalam pengertian pelayanan adalah pengertian proses terbatas dalam kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu pelayanan yang dimaksud adalah rangkaian organisasi manajemen. Meskipun demikian dalam arti luas proses menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan. Dalam hal ini, akan dibahas lebih lanjut mengenai pelayanan publik atau pelayanan umum. Definisi pelayanan publik (service public) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No.81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 sebagai berikut : Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Daerah, atau Badan Usaha Milik Negara dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan. Berikut adalah pengertian dari kinerja karyawan dan tujuan serta fungsi pengukuran kinerja pada karyawan.

#### 2.3.2 Kinerja Pelayanan

Dalam buku yang berjudul “Manajemen SDM” menurut Henry kinerja karyawan adalah tingkat terhadap mana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Kinerja Pelayanan merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai perannya di dalam instansi. Maka kesimpulannya, kinerja karyawan merupakan hasil dan keluaran yang dihasilkan oleh seorang karyawan sesuai dengan perannya dalam organisasi dalam suatu periode tertentu. Kinerja karyawan yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam upaya instansi untuk meningkatkan produktivitas. Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya.



### 2.3.3 Penilaian Kinerja Pelayanan

Ketika berbicara kinerja berarti akan terlihat berhasil atau tidak suatu pekerjaan. Berhasil tidaknya kinerja ini dipengaruhi oleh tingkat kinerja karyawan baik secara individu maupun kelompok.

Menurut Setiawan (2014) untuk mengukur kinerja berikut adalah indikator-indikator yang digunakan :

1. Ketepatan penyelesaian tugas, Merupakan pengelolaan dalam bekerja dan juga ketepatan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan.
2. Kesesuaian jam kerja yaitu Kesiediaan karyawan dalam mematuhi peraturan perusahaan yang berkaitan dengan ketepatan waktu masuk/pulang kerja dan jumlah kehadiran.
3. Tingkat kehadiran yaitu Jumlah ketidak hadiran karyawan dalam suatu perusahaan selama periode tertentu.
4. Kerja sama antar karyawan yaitu Kemampuan karyawan untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas yang ditentukan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.
5. Kepuasan kerja yaitu Karyawan merasa puas dengan jenis pekerjaan yang menjadi tanggung jawab dalam perusahaan.

### 2.3.4 Manfaat Pengukuran Kinerja

Manfaat pengukuran kinerja sektor publik menurut Lynch dan Cross adalah:

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Menelusuri kinerja terhadap harapan masyarakat sehingga akan membawa instansi lebih dekat kepada masyarakatnya dan membuat seluruh orang dalam organisasi terlibat dalam upaya memberi kepuasan pelayanan.
- b. Memotivasi pegawai untuk melakukan pelayanan sebagai bagian dari mata rantai pelanggan dan pemasok internal.
- c. Mengidentifikasi berbagai pemborosan sekaligus mendorong upaya-upaya pengurangan terhadap pemborosan tersebut (reduction of waste).
- d. Membuat suatu tujuan strategis yang biasanya masih kabur menjadi lebih konkrit sehingga mempercepat proses pembelajaran.
- e. Membangun konsensus untuk melakukan suatu perubahan dengan memberi reward atas perilaku tersebut.

#### 2.4 Pelayanan Publik Menurut Pandangan Islam

kitab suci Al-Qur'an terdapat ayat yang berhubungan dengan pelayanan publik. Allah menganjurkan setiap orang yang beriman agar memberi pelayanan yang baik. Allah Swt berfirman dalam surat An-Nisa ayat 36 :

﴿وَاعْبُدُوا اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ بِالْجَنبِ وَابْنِ السَّبِيلِ وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ مَنْ كَانَ مُخْتَالًا فَخُورًا﴾

Artinya: “Dan sembahlah Allah dan janganlah kamu mempersekutukan-Nya dengan sesuatu apa pun. Dan berbuat-baiklah kepada kedua orang tua, karib-



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin, tetangga dekat dan tetangga jauh, teman sejawat, ibnu sabil dan hamba sahaya yang kamu miliki. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang sombong dan membanggakan diri”*

Dekat dan jauh di sini ada yang mengartikan dengan tempat, hubungan kekeluargaan, dan ada pula antara yang Muslim dan yang bukan Muslim. Ibnu sabil ialah orang yang dalam perjalanan yang bukan ma'shiat yang kehabisan bekal. Termasuk juga anak yang tidak diketahui Ibu Bapak nya.

Dalam konsep Islam amanah jujur dan adil sangat diutamakan, ini demi terciptanya kepercayaan antara pengikut pada pemimpin, pada pelayanan khususnya yang paling ditakuti terjadinya sogokan dalam suatu urusan antara yang mengurus dengan yang diurus.

Di negara kita ini terdapat juga hal-hal seperti, seseorang pemimpin yang akan membuat gampang urusannya dengan hanya membayar uang sogokan, padahal dalam Islam pemberi suap dan penerima suap sama-sama terlibat dosa dan akan mendapatkan ganjaran neraka oleh Allah.

Berikut adalah hadist tentang standar layanan yang harus diberikan kepada sesama. Beliau Rasulullah SAW Bersabda dalam hadist yang diriwayatkan oleh sahabat Anas bin Malik RA :

نُ أَبِي حَمْرَةَ أَنَسِ بْنِ مَالِكٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ - خَادِمِ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ -  
عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: " لَا يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ حَتَّى يُحِبَّ لِأَخِيهِ مَا يُحِبُّ  
لِنَفْسِهِ " رَوَاهُ الْبُخَارِيُّ وَمُسْلِمٌ



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari Abu Hamzah Anas bin Malik *radhiyallahu 'anhu*, pembantu Rasulullah *shallallahu 'alaihi wa sallam*, dari Nabi *shallallahu 'alaihi wa sallam* bersabda, “*Salah seorang di antara kalian tidaklah beriman (dengan iman sempurna) sampai ia mencintai saudaranya sebagaimana ia mencintai dirinya sendiri.*” (HR. Bukhari dan Muslim).

Inti hadis ini adalah “ perlakuan saudara anda seperti anda memperlakukan diri anda sendiri”. Kita pasti ingin diperlakukan dengan baik, kita pasti ingin dilayani dengan baik, kita pasti ingin dilayani dengan cepat, maka aplikasikan keinginan anda tersebut ketika anda melayani orang lain.

Kesimpulannya adalah jika kita mau menalaah lebih jauh ajaran islam kita akan banyak sekali nilai-nilai interaksi sosial yang saat ini sedang terjadi diberbagai instansi pemerintahan maupun swasta. Hal ini bukan merupakan sesuatu yang sulit untuk diterapkan, yang dibutuhkan adalah rasa cinta kepada Allah dan Rasul-Nya agar nilai-nilai interaksi sosial itu bisa diterapkan secara menyeluruh. Untuk itu ditegaskan juga dalam hal pelayanan untuk kelompok pemerintah dan masyarakat hendaknya saling berlaku adil dan jujur sehingga terciptanya pemimpin yang selalu amanah. Hubungan kedua pihak ini harus baik untuk menghasilkan suatu kerja sama yang saling menguntungkan, membutuhkan dan saling memahami.

## 2.5 Penelitian Terdahulu

Pada dasarnya, suatu penelitian tidak dimulai dari awal. Akan tetapi telah terdapat penelitian lain yang sudah terdahulu. Kajian terdahulu bagi peneliti sangat lah penting dalam mencari tempat untuk pijakan yang kokoh sehingga acuan-acuan yang digunakan dalam penelitian sesuai dengan bidang yang hendak

dikaji. Kajian pustaka di samping berguna untuk membekali peneliti dengan landasan yang diinginkan, juga mencerminkan kedalaman teori yang terlibat dalam penelitian. Jadi kedudukan kajian terdahulu dalam penelitian menempati peranan strategis karena merefleksikan keilmiahannya suatu penelitian. (Karuru, 2017). Berikut penelitian terdahulu yang peneliti rangkum sebagai acuan penulisan proposal ini:

Tabel 2.1

No	Nama & Tahun	Judul Penelitian	Variabel Terkait	Hasil penelitian
1	Rindi Andika (2019)	Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Mandiri Mitra Usahakualu & Barokok	-Pengembangan SDM -Kinerja Pegawai	Pengembangan SDM berpengaruh terhadap kinerja pegawai
2	Maludin Panjaitan (2017)	Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai PT. Indojoya Agrinusa	-Pengembangan SDM -Kinerja Pegawai	Pengembangan SDM berpengaruh terhadap kinerja pegawai
3	Melvin Grady Lolowang, A. Adolfina, Genita Lumintang (2016)	Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Berlian Kharisma Pasifik Manado	-Pelatihan dan Pengembangan SDM -Kinerja Karyawan	Pelatihan dan pengembangan SDM berpengaruh terhadap kinerja karyawan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



4	Dodit Jatmika (2017)	Pengaruh Pengembangan SDM Terhadap Kinerja Pelayanan Pada Kantor Kementerian Agama Kab. Jombang	-Pengembangan SDM -Kinerja Pelayanan	Pengembangan SDM berpengaruh terhadap kinerja pelayanan
5	Dahlan (2017)	Pengaruh Manajemen SDM dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tamalate	-Manajemen SDM -Kinerja Pelayanan	Manajemen SDM dan Budaya Organisasi Berpengaruh terhadap kinerja pelayanan

## 2.6 Konsep Operasional

Konsep operasional merupakan unsur yang memberikan bagaimana cara mengukur suatu variable sehingga pengukuran tersebut diketahui indikator apa saja sebagai pendukung untuk dianalisa dari variable tersebut. Adapun konsep operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

**Tabel 2.2**

Definisi Variabel	Variabel	Indikator
Kualitas sumber daya manusia itu hanya ditentukan oleh aspek keterampilan dan kemampuan saja, akan tetapi juga ditentukan oleh pengetahuannya serta nilai-nilai yang dimilikinya. Menurut Matutina (2016)	Kualitas Sumber Daya Manusia (X)	1. Pengetahuan 2. keterampilan 3. kemampuan
Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang	Kinerja Pelayanan (Y)	1. Ketetapan penyelesaian tugas

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Menurut Setiawan (2014)	2.Kesesuaian jam kerja 3.tingkat kehadiran 4.kerja sama antar pegawai 5.Kepuasan kerja
---	---

## 2.7 Kerangka Pikir

Kualitas sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang amat penting dalam mempengaruhi kinerja pelayanan masyarakat. Hal ini berarti kurangnya kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh pegawai dapat menimbulkan proses pelayanan yang diberikan ke masyarakat kurang efektif dan efisien. Kualitas sumber daya manusia di dalam pegawai sangat penting dan amat menentukan dalam memberikan pelayanan yang baik terutama di kantor Camat Pangkalan Kerinci.

Kualitas sumber daya manusia mempengaruhi kinerja pelayanan masyarakat sebagaimana digambarkan sebagai berikut:

**Gambar 2.1 Kerangka Berpikir**



## 2.8 Hipotesis

Menurut (Sugiono, 2013) hipotesis adalah jawaban sementara dari rumusan masalah penelitian, berdasarkan rumusan masalah dan tinjauan pustaka maka dapat ditarik hipotesis penelitian yang merupakan jawaban dari rumusan masalah penelitian seperti dibawah ini.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hipotesa yang akan diuji dalam penelitian ini berkaitan dengan ada tidaknya hubungan antar variable X (Kualitas Sumber Daya Manusia) dan variable Y (Kinerja Pelayanan) sebagai berikut:

1. Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap kinerja pelayanan masyarakat di Kantor Camat pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan
2. Ha : Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas sumber daya manusia terhadap kinerja pelayanan masyarakat di Kantor Camat Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

## BAB III

### METEDOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

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

#### 3.2 Definisi Variabel dan Pengukuran

##### 3.2.1 Identifikasi variabel

##### a. Variabel Independen

Variabel independen atau biasa disebut variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah Kualitas Sumber Daya Manusia (X).

##### b. Variabel Dependen

Variabel dependen biasa disebut variabel terikat. Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah Kinerja Pelayanan(Y).

### 3.2.2 Defenisi Variabel dan Indikator

**Tabel 3.1**  
**Defenisi Variabel dan Indikator**

	Variabel	Defenisi Variabel	Indikator
1	Kualitas SDM (X)	Kualitas sumber daya manusia itu hanya ditentukan oleh aspek keterampilan dan kemampuan saja, akan tetapi juga ditentukan oleh pengetahuannya serta nilai-nilai yang dimilikinya. Menurut Matutina (2016)	1. Pengetahuan 2. keterampilan 3. kemampuan
2	Kinerja Pelayanan (Y)	kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Menurut Setiawan (2014)	1. Ketetapan penyelesaian tugas 2. Kesesuaian jam kerja 3. tingkat kehadiran 4. kerja sama antar pegawai 5. Kepuasan kerja

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Menurut Sugiyono (2013:117), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dari penelitian ini adalah pegawai Kantor Camat Pangkalan Kerinci sebanyak 31 orang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

## 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2013:116), Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah teknik sampling jenuh. Hal itu dikarenakan jumlah pegawai yang tidak tergolong banyak sehingga memungkinkan untuk seluruh pegawai sebanyak 31 orang untuk dijadikan responden.

## 3.4 Teknik Pengumpulan Data

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

### 1. Kuesioner

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

### 2. Dokumentasi

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

### 3. Observasi

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

#### 4. Wawancara

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

### 3.5 Teknik Analisis Data

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

#### 3.5.1 Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk menguji apakah jawaban dari kuesioner responder benar-benar cocok untuk digunakan dalam penelitian ini atau tidak. Adapun kriteria pengambilan keputusan uji validitas untuk setiap pertanyaan adalah nilai Corrected Item –Total Correlation atau nilai  $r_{hitung}$  harus berada diatas 0.367. hal ini dikarenakan jika  $r_{hitung}$  lebih kecil dari 0.367. berarti item tersebut memiliki hubungan yang lebih rendah dengan item-item pertanyaan lainnya dari pada variabel yang diteliti, sehingga item tersebut dinyatakan tidak valid (Muchammad Rizqy Riyono, Sulistiowati, 2016)

#### 3.5.2 Uji Reabilitas

Menurut Sugiyono (2008:3) reliabilitas adalah derajat konsistensi data dalam interval waktu tertentu. Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah hasil jawaban dari kuesioner oleh responden benar-benar



stabil dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Adapun kriteria pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas adalah dengan melihat nilai Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) untuk masing-masing variabel. Dimana suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha  $> 0.60$ .

### 5.3 Analisis Regresi Linear Sederhana

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

Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan

Y = Manajemen Sumber Daya Manusia

X = Kinerja Pelayanan

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

### 5.4 Uji Parsial (Uji t)

Adapun pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah Uji parsial (uji t). Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial (individual) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



dependen. Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel individu independen secara individu dalam menerangkan variabel dependen (Ghozali, 2009:88). Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan significance level 0.05 (=5%). Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, dengan kata lain bahwa variabel independen secara individual memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Demikian juga sebaliknya, jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak (Hasan,2010).

### 5.5 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar variasi perubahan dalam satu variabel (independen) ditentukan oleh perubahan dalam variabel lain (independen). Koefisien determinasi dinyatakan dalam persen (%) sehingga harus dikalikan dengan 100%. Tepatnya jika koefisien korelasi antara variabel X dan Y adalah 1.00, koefisien determinasi adalah  $1 \times 100\% = 100\%$  (Ulber Silalahi, 2018). Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Jika koefisien determinasi  $( ) = 1$  artinya variabel independen memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen. Jika koefisien determinasi  $( ) = 0$ , artinya variabel independen tidak mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen

Rumus untuk menghitung koefisien determinasi adalah:

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

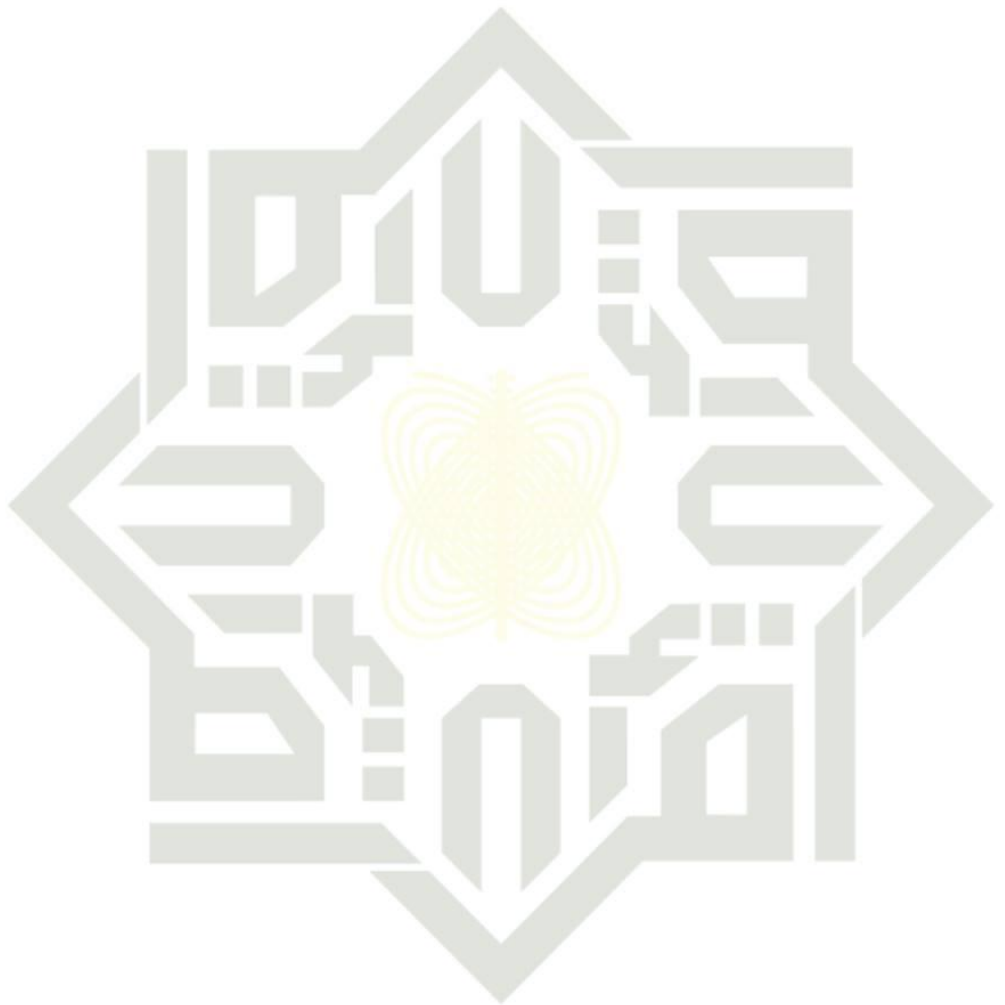
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$K_d = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

$K_d$  = Koefisien Determinasi

$r^2$  = Koefisien Korelasi



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### 4.1 Sejarah Singkat Kantor Camat Pangkalan Kerinci

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

Pada tahun 2021, jumlah penduduk Kecamatan Pangkalan Kerinci sebanyak 94.585 jiwa, dengan kepadatan 382 jiwa/km<sup>2</sup>. Penduduk di kecamatan ini memiliki beragam latar belakang suku, agama dan bahasa. Mayoritas penduduk di kecamatan Pangkalan Kerinci adalah islam.

Kecamatan Pangkalan Kerinci memiliki luas 616,400 km<sup>2</sup>, yakni terdiri dari 3 kelurahan dan 4 desa diantaranya : Kelurahan Pangkalan Kerinci Kota, Kelurahan Pangkalan Kerinci Timur, Kelurahan Pangkalan Kerinci Barat, Desa Kuala Terusan, Desa Makmur, Desa Rantau baru, Desa Mekar Jaya.



## 4.2 Visi dan Misi

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

VISI:

“Terwujudnya Kabupaten Pelalawan yang sejahtera, mandiri, inovatif dan berdaya saing global secara berkelanjutan, dalam masyarakat inklusif yang beradat, beriman, bertaqwa dengan mengembangkan nilai budaya melayu tahun 2025”

MISI:

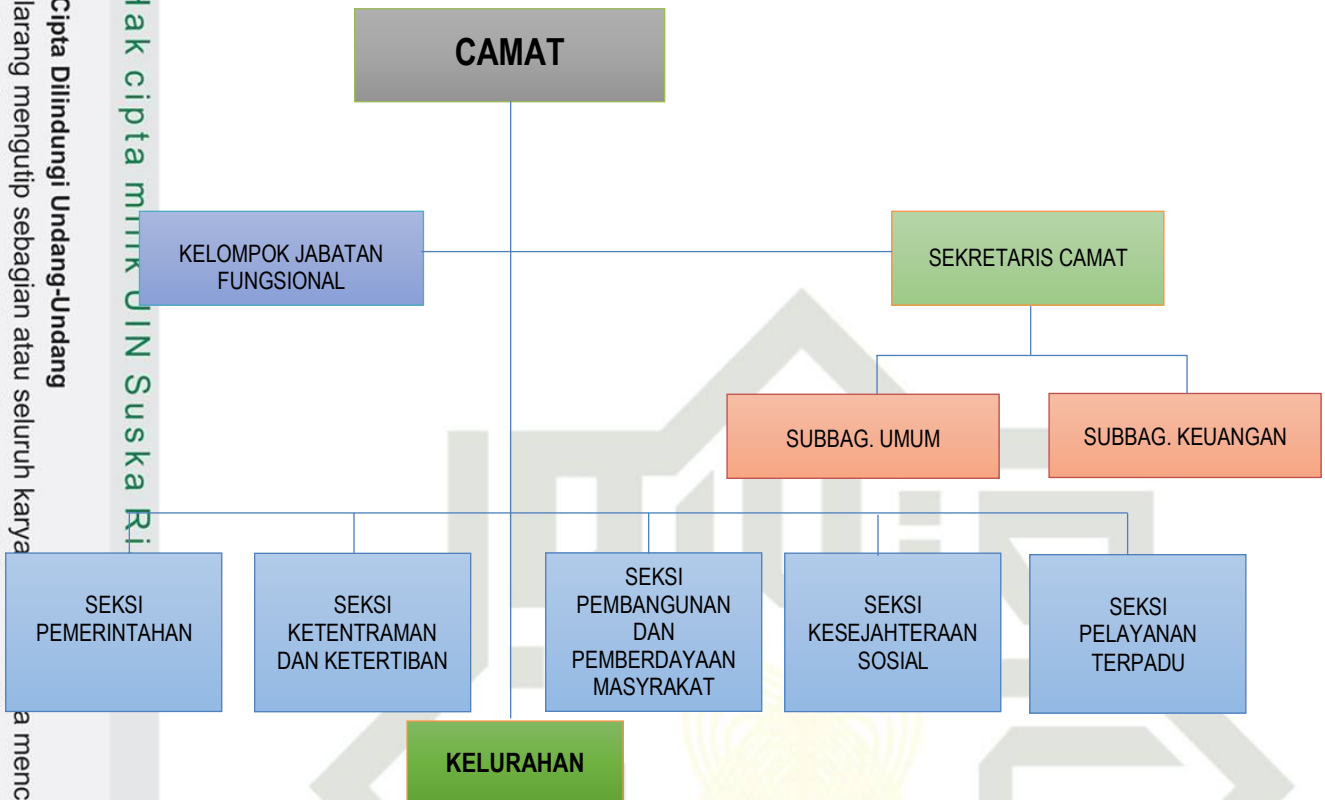
- 1) Meningkatkan kualitas kehidupan dengan terpenuhinya kebutuhan dasar, sandang pangan, papan, pendidikan, kesehatan, bermartabat dan berbudaya
- 2) Menciptakan lapangan kerja yang meningkatkan pendapatan masyarakat melalui pembangunan usaha ekonomi kerakyatan
- 3) Meningkatkan hasil dan mutu pertanian melalui pemanfaatan teknologi berbasis agrobisnis serta pengelolaan hutan-hutan yang lestari
- 4) Menciptakan dan membina industri yang mampu menghasilkan produk yang berdaya saing dan berwawasan lingkungan
- 5) Peningkatan pengamatan ajaran agama dalam kehidupan sehari-hari melalui pendidikan agama dan memfungsikan lembaga-lembaga keagamaan sebagai wadah pembinaan umat.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 4.3 Struktur Organisasi



Gambar 4.1

### 4.4 Job Description

#### a) Camat

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

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya

a. Pencantuman dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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

#### b) Sekretariat

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



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keuangan.

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

#### c) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

##### Mempunyai Tugas

1. Merencanakan kegiatan, member petunjuk, member tugas membimbing, memeriksa/mengecek, menyelia, mengatur, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan administrasi umum dan kepegawaian lingkup Kecamatan.

##### Fungsi Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

1. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis bidang umum dan kepegawaian
2. Pemberian dukungan atas pelaksanaan tugas dibidang umum dan kepegawaian

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Pembinaan dan pengkoordinasian pelaksanaan tugas di bidang umum kepegawaian
4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## d) Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan

Mempunyai Tugas:

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

## e) Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan

Mempunyai Tugas:

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

## f) Sub Bagian Keuangan

Mempunyai Tugas:

1. Merencanakan kegiata, member petunjuk, member tugas,



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

membimbing, memeriksa/mengecek, menyelia, mengatur, mengevaluasi dan melaporkan urusan keuangan, kegiatan kebendaharaan lingkup Kecamatan.

2. Penyiapan bahan perumusan kebijaksanaan teknis di bidang keuangan
3. Pemberian dukungan atas pelaksanaan tugas di bidang keuangan
4. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bbidang keuangan
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## g) Seksi Pemerintahan

Mempunyai tugas pokok :

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

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

## h) Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum.

Mempunyai Tugas pokok :

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

1. Penyusunan Program dan rencana kerja Seksi Ketentraman dan Ketertiban



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Pelaksanaan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati kepada Camat di bidang Ketentraman dan Ketertiban
  3. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban sesuai dengan yang dilimpahkan oleh Bupati kepada Camat
  4. Pelaksanaan koordinasi dalam rangka penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban di Kecamatan.
- i) Seksi Perekonomian
- Mempunyai tugas pokok :
- Membantu Camat dalam membina, mengkoordinasikan dan melaksanakan tugas di bidang perekonomian dengan fungsi :
1. Penyusunan program dan rencana kerja Seksi Perekonomian
  2. Pelaksanaan Kewenangan Pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati kepada Camat di bidang perekonomian
  3. Penyelenggaraan perekonomian sesuai dengan yang dilimpahkan oleh Bupati kepada Camat
  4. Pelaksanaan koordinasi dalam rangka penyelenggaraan perekonomian dan di Kecamatan
  5. Penyelenggaraan tugas pembantuan tugas lain yang diberikan sesuai fungsinya.
- j) Seksi Kesejahteraan Sosial
- Mempunyai tugas pokok :
- Membantu Camat dalam membina, mengkoordinasikan dan melaksanakan tugas di bidang kesejahteraan sosial dengan fungsi :



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Penyusunan Progran dan Rencana Kerja Seksi Kesejahteraan Sosial
  2. Pelakasnaan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati kepada Camat di bidang kesejahteraan social
  3. Penyelenggaraan kesejahteraan social sesuai dengan yang dilimpahkan oleh Bupati kepada Camat
  4. Pelaksanaan koordinasi dalam rangka penyelenggaraan kesejahteraan social di Kecamatan
  5. Penyelenggaraan tugas pembantuan tugas lain yang diberikan Camat sesuai fungsinya.
- k) Seksi Pembangunan
- Mempunyai tugas :
- Membantu Camat dalam membina, mengkoordinasikan dan melaksanakan tugas di bidang pembangunan dengan fungsi :
1. Penyusunan Progran dan Rencana Kerja Seksi Pembangunan
  2. Pelakasnaan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati kepada Camat di bidang Pembangunan
  3. Penyelenggaraan Pembangunan sesuai dengan yang dilimpahkan oleh Bupati kepada Camat
  4. Pelaksanaan koordinasi dalam rangka penyelenggaraan Pembangunan di Kecamatan
  5. Penyelenggaraan tugas pembantuan tugas lain yang diberikan Camat sesuai dengan bidang tugas



## BAB VI

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas sumber daya manusia mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan masyarakat di kantor Kecamatan Pangkalan Kerinci, Kabupaten Pelalawan. Hal ini dapat dilihat dari Hasil diperoleh persamaan regresi  $Y + X = 13.806 + 0,728$  yang berarti bila Kualitas Sumber Daya Manusia berada pada posisi 0 point maka nilai Kinerja Pelayanan Masyarakat sebesar 13.806 tidak mengalami perubahan dan bila Kualitas Sumber Daya Manusia mengalami penambahan 1 satuan maka Kinerja Pelayanan Masyarakat akan meningkat sebesar 0,728, dengan presentasi pengaruh perubahan Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat dengan arah koefisien positif signifikan yang dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung  $3,617 > 2.045$   $t$  tabel dan nilai signifikan variabel  $0,001 < 0,05$ .

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



## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis sarankan kirannya Kantor kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan :

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU



## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Quran: Surah An-Nisa Ayat ayat 36
- Darmansyah. 2009. *Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat*. Skripsi. Bandung: Universitas Padjadjaran.
- Dahlan, 2017 Pengaruh Manajemen SDM dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pelayanan pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar (Online) diakses 28 November 2019 <http://journal.unhas.ac.id>.
- Djasudarma, Fatimah T. 2006. *Metode Linguistik-Ancangan Metode Penelitian dan Kajian*. Bandung: Refika Aditama.
- Ghozali, Imam. 2011. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam, 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hasibuan, Malayu. 2002. *Manajemen Sumber Daya manusia (Edisi Revisi)*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Jatmika, Dodik. 2017 Pengaruh Pengembangan SDM terhadap Kinerja Pelayana pada Kantor Kementrian Agama Kab. Jombang (Online) diakses 28 November 2018 <https://scholar.google.co.id>.
- Jannah, Raodatul. 2014 Pengaruh Pengembangan SDM terhadap Kinerja Karyawan Pt.Insani Bara perkasa Samarinda (Online) diakses 30 November 2019 <https://www.neliti.com/id>.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi Ketiga. 2003. Jakarta: Balai Pustaka
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Martutina,(2001:205) Manajemen sumber daya manusia, cetakan kedua, Gramedia Widia

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sunan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Sarana Indonesia, Jakarta

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

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

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

Setiawan, Ferry dan Dewi, Kartika. (2014). Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada CV. Berkat Anugrah. *Jurnal*. Denpasar: Universitas Udayana.

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

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

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Kepada Yth,

Bapak/Ibu Responden

di tempat

Dengan hormat,

Sebelumnya saya do'akan Bapak/Ibu dalam keadaan sehat, dan saya mengucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuisioner ini. Saya adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial program studi Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Adapun identitas saya adalah sebagai berikut :

Nama : Alfitra

NIM : 11870512048

Program studi : Administrasi Negara

Saat ini saya sedang melakukan penelitian guna menyelesaikan tugas akhir pendidikan Strata 1 (S1). Dan untuk kelancaran peneliti ini sangat bergantung pada kesediaan Bapak/Ibu memberikan informasi yang saya butuhkan melalui kusioner ini, untuk penyusunan skripsi saya yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat Di Kantor Camat Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan"**

Informasi yang diperoleh dari Bapak/Ibu akan saya jaga kerahasiaannya, dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian saya saja. Oleh karena itu, saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat kiranya membantu dalam memberikan tanda *check list* (✓) pada bagian yang telah disediakan, sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu melalui pertanyaan-pertanyaan yang diberikan.

Demikian surat ini saya sampaikan, atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu saya ucapkan banyak terima kasih.

Hormat saya,

Alfitra

UIN SUSKA RIAU

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Dilarang mengutip atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.





## Identitas Responden

Nama :  
 :  
 Jenis Kelamin :  
 Pendidikan Terakhir :

## Petunjuk Pengisian Kuisioner

1. Mohon memberi tanda check list (  $\checkmark$  ) pada jawaban yang Bapak/Ibu anggap sesuai dengan kondisi dilingkungan Bapak/Ibu
2. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja
3. Jawaban bapak ibu tidak berpengaruh terhadap pekerjaan Bapak/Ibu untuk itu mohon memberikan jawaban yang obektif sesuai kondisi dilingkungan Bapak/Ibu
4. Jawaban yang Bapak/Ibu berikan semata untuk tujuan penelitian dan akan dijaga kerahasiaannya
5. Tidak ada benar atau salah dalam memberikan jawaban karena saya hanya memperhatikan pada suatu angka atau jawaban yang menunjukkan presepsi terbaik dari Bapak/Ibu

Atas ketersediaan Bapak/Ibu dalam mengisi kuisioner ini, peneliti mengucapkan terimakasih.

## Penilaian :

No	Jawaban	Nilai/skor
1.	TidakSetuju (TS)	1
2.	KurangSetuju (KS)	2
3.	CukupSetuju (CS)	3
4.	Setuju (S)	4
5.	SangatSetuju (SS)	5



## KUISIONER PENELITIAN

### 1. Kualitas Sumber Daya Manusia

Pertanyaan	TS	KS	CS	S	SS
<b>a. Pengetahuan</b>					
1. Saya dapat memahami bidang pekerjaan					
2. Mempunyai pemahaman yang luas sehingga dapat mengambil keputusan dengan baik sesuai dengan bidang pekerjaan					
<b>b. Keterampilan</b>					
1. Saya memiliki keahlian dalam melaksanakan tugas yang menggunakan teknologi					
2. Saya memiliki teknik untuk meningkatkan kemampuan dalam menyelesaikan masalah					
3. Saya memiliki kesehatan jasmani dan rohani dalam menjalani pekerjaan saya					
<b>c. Kemampuan</b>					
1. Saya bersedia untuk melibatkan diri sepenuhnya dalam tugas-tugas jabatan					
2. Saya mampu menjalankan tugas demi tercapainya penghasilan yang maksimal					
3. Saya dapat bersikap loyal (setia) terhadap perusahaan					

### 2. Kinerja Pelayanan Masyarakat

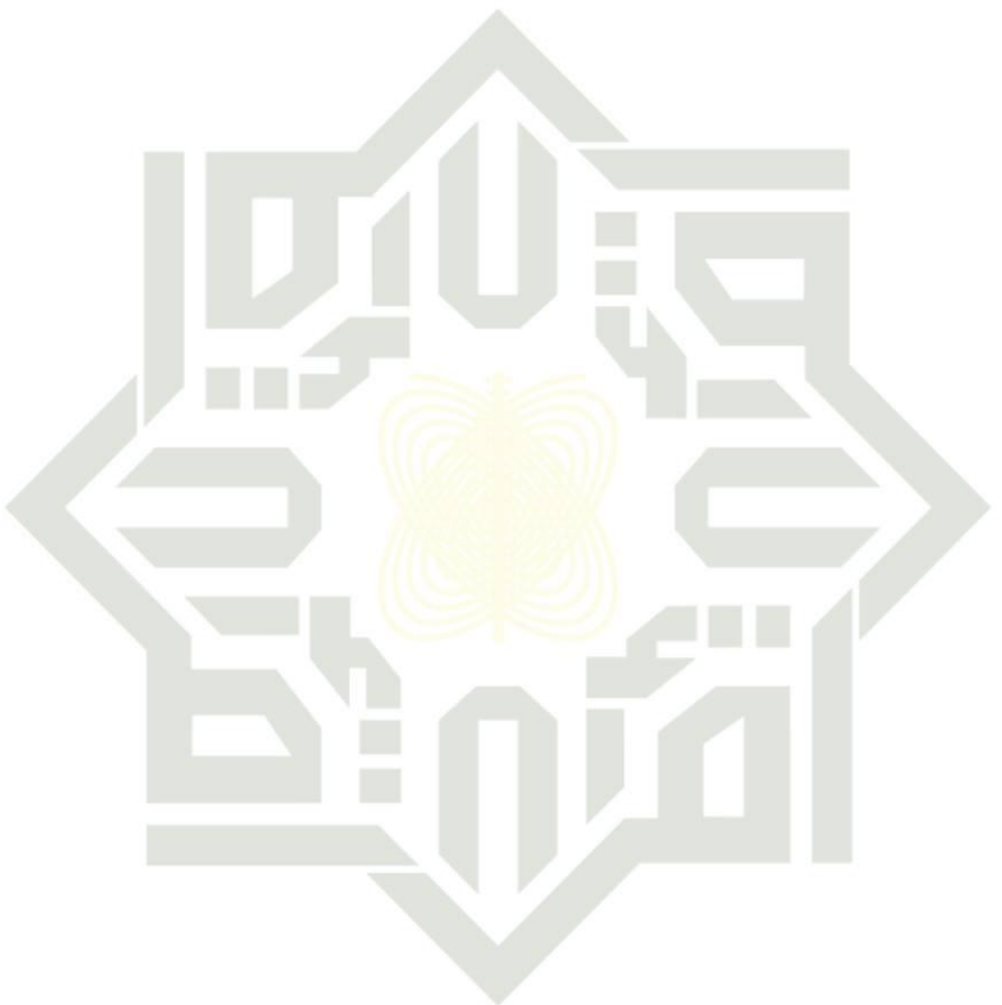
Pertanyaan	TS	KS	CS	S	SS
<b>a. Ketetapan penyelesaian tugas</b>					
1. Saya merasa mampu menyelesaikan pekerjaan dengan kemampuan saya					
2. Saya merasa mampu bekerja sama dengan rekan kerja					
<b>b. Kesesuaian jam kerja</b>					
3. Saya mampu berkompetisi dengan kemampuan saya					
4. Banyaknya pekerjaan akan menambah produktivitas saya					
<b>c. Tingkat kehadiran</b>					
5. Saya mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar dan berkualitas					
6. Dengan pengalaman saya, saya dapat mengurangi kesalahan dalam bekerja					
<b>d. Kerja sama antar pegawai</b>					
7. Saya mampu untuk menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu					

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang. Dilarang menyalin, menduplikasi, atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang. Dilarang menyalin, menduplikasi, atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

8.	Saya menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien						
<b>e. kepuasan kerja</b>							
9.	Dengan efisiensi waktu, saya mampu mempercepat penyelesaian pekerjaan						

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass media

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

NO Responden	Kualitas SDM								Total X
	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	
1	5	5	5	5	4	5	4	4	37
2	4	4	4	4	5	5	4	4	34
3	3	4	3	4	4	3	4	3	28
4	5	4	4	4	3	3	5	3	31
5	4	4	3	4	5	3	4	4	31
6	4	4	5	4	4	4	4	3	32
7	5	5	4	4	5	5	5	5	38
8	5	4	4	4	5	4	5	4	35
9	4	4	4	3	4	4	4	3	30
10	4	4	3	3	4	3	4	4	29
11	4	4	5	4	4	3	4	3	31
12	5	4	4	4	4	3	4	4	32
13	5	3	3	3	4	4	4	5	31
14	5	4	4	4	5	4	5	4	35
15	4	4	4	5	4	3	4	4	32
16	4	4	5	4	4	4	4	5	34
17	5	4	3	3	4	3	4	3	29
18	5	4	4	4	4	3	4	4	32
19	5	5	4	4	5	3	5	4	35
20	5	4	4	3	4	3	3	4	30
21	5	4	4	4	4	4	4	3	32
22	4	5	3	3	4	4	3	5	31
23	5	4	4	3	5	4	3	4	32
24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
25	4	4	5	4	4	3	3	4	31
26	4	4	3	4	4	5	4	4	32
27	4	4	4	4	4	3	4	5	32
28	5	5	4	4	4	3	4	5	34
29	4	4	5	4	5	4	4	4	34
30	4	5	3	3	4	4	3	5	31
31	5	3	4	4	5	3	4	4	32

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

NO Responden	Kinerja Pelayanan Publik									Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	
1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44
2	5	5	5	5	4	4	5	5	4	42
3	4	4	5	3	4	4	5	5	4	38
4	5	5	4	3	5	5	4	3	4	38
5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	36
6	4	3	4	4	4	4	3	4	4	34
7	5	5	4	5	4	5	4	5	4	41
8	4	4	4	5	4	5	4	4	4	38
9	4	3	4	5	4	5	4	4	4	37
10	4	4	4	5	4	4	4	4	3	36
11	4	5	4	5	3	4	3	5	3	36
12	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
13	4	5	4	5	4	4	3	5	3	37
14	4	4	4	5	5	5	5	4	5	41
15	4	4	4	5	4	5	3	4	4	37
16	4	4	5	5	4	4	4	4	5	39
17	4	4	3	1	4	3	3	4	3	29
18	4	4	5	5	4	4	3	4	5	38
19	4	5	3	1	4	3	5	4	3	32
20	4	4	3	4	4	4	5	4	5	37
21	4	4	4	4	5	5	4	4	4	38
22	4	4	3	4	5	4	4	4	4	36
23	4	5	3	3	4	4	5	4	4	36
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
25	4	4	4	5	4	4	3	4	4	36
26	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
27	4	5	4	5	4	4	3	5	5	39
28	5	5	4	2	4	5	5	5	5	40
29	4	5	4	5	5	4	4	5	4	40
30	4	4	3	4	5	4	4	4	4	36
31	5	4	4	3	3	4	4	3	4	34

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Validitas Kualitas SDM (X)**

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Pertanyaan 1	0.414	0.367	Valid
Pertanyaan 2	0.419	0.367	Valid
Pertanyaan 3	0.468	0.367	Valid
Pertanyaan 4	0.529	0.367	Valid
Pertanyaan 5	0.496	0.367	Valid
Pertanyaan 6	0.554	0.367	Valid
Pertanyaan 7	0.488	0.367	Valid
Pertanyaan 8	0.391	0.367	Valid

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Validitas Kinerja Pelayanan (Y)**

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Pertanyaan 1	0.437	0.367	Valid
Pertanyaan 2	0.387	0.367	Valid
Pertanyaan 3	0.509	0.367	Valid
Pertanyaan 4	0.588	0.367	Valid
Pertanyaan 5	0.404	0.367	Valid
Pertanyaan 6	0.611	0.367	Valid
Pertanyaan 7	0.374	0.367	Valid
Pertanyaan 8	0.512	0.367	Valid
Pertanyaan 9	0.605	0.367	Valid

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Uji Reliabilitas

### 1. Variabel Kualitas SDM

		N	%
Cases	Valid	31	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	31	100.0

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

Cronbach's Alpha	N of Items
.694	8

### 2. Variabel Kinerja Pelayanan

		N	%
Cases	Valid	31	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	31	100.0

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

Cronbach's Alpha	N of Items
.700	9

## 1. Analisis Deskriptif Kualitas SDM

x.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CS	1	3.2	3.2	3.2
S	15	48.4	48.4	51.6
SS	15	48.4	48.4	100.0
Total	31	100.0	100.0	

x.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CS	2	6.5	6.5	6.5
S	23	74.2	74.2	80.6
SS	6	19.4	19.4	100.0
Total	31	100.0	100.0	

x.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CS	8	25.8	25.8	25.8
S	17	54.8	54.8	80.6
SS	6	19.4	19.4	100.0
Total	31	100.0	100.0	

x.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CS	8	25.8	25.8	25.8
S	21	67.7	67.7	93.5
SS	2	6.5	6.5	100.0
Total	31	100.0	100.0	

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



IN

Is

Sultan Syarif Kasim



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**x.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	1	3.2	3.2	3.2
	S	21	67.7	67.7	71.0
	SS	9	29.0	29.0	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

**x.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	15	48.4	48.4	48.4
	S	12	38.7	38.7	87.1
	SS	4	12.9	12.9	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

**x.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	5	16.1	16.1	16.1
	S	21	67.7	67.7	83.9
	SS	5	16.1	16.1	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

**x.8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	7	22.6	22.6	22.6
	S	17	54.8	54.8	77.4
	SS	7	22.6	22.6	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

## 2. Analisis Deskriptif Kinerja Pelayanan

y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	25	80.6	80.6	80.6
	SS	6	19.4	19.4	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	2	6.5	6.5	6.5
	S	17	54.8	54.8	61.3
	SS	12	38.7	38.7	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	7	22.6	22.6	22.6
	S	20	64.5	64.5	87.1
	SS	4	12.9	12.9	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	6.5	6.5	6.5
	KS	1	3.2	3.2	9.7
	CS	4	12.9	12.9	22.6
	S	9	29.0	29.0	51.6
	SS	15	48.4	48.4	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**y.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	3	9.7	9.7	9.7
	S	20	64.5	64.5	74.2
	SS	8	25.8	25.8	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

**y.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	2	6.5	6.5	6.5
	S	19	61.3	61.3	67.7
	SS	10	32.3	32.3	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

**y.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	8	25.8	25.8	25.8
	S	15	48.4	48.4	74.2
	SS	8	25.8	25.8	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

**y.8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	2	6.5	6.5	6.5
	S	19	61.3	61.3	67.7
	SS	10	32.3	32.3	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

y.9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CS	5	16.1	16.1	16.1
S	19	61.3	61.3	77.4
SS	7	22.6	22.6	100.0
Total	31	100.0	100.0	

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x.1	31	3	5	4.45	.588
x.2	31	3	5	4.13	.499
x.3	31	3	5	3.94	.680
x.4	31	3	5	3.81	.543
x.5	31	3	5	4.26	.514
x.6	31	3	5	3.65	.709
x.7	31	3	5	4.00	.577
x.8	31	3	5	4.00	.683
y.1	31	4	5	4.19	.402
y.2	31	3	5	4.32	.599
y.3	31	3	5	3.90	.597
y.4	31	1	5	4.10	1.165
y.5	31	3	5	4.16	.583
y.6	31	3	5	4.26	.575
y.7	31	3	5	4.00	.730
y.8	31	3	5	4.26	.575
y.9	31	3	5	4.06	.629
Valid N (listwise)	31				

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.558 <sup>a</sup>	.311	.287	2.476

a. Predictors: (Constant), Kualitas SDM

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	80.192	1	80.192	13.084	.001 <sup>b</sup>
	Residual	177.744	29	6.129		
	Total	257.935	30			

a. Dependent Variable: Kinerja pelayanan

b. Predictors: (Constant), Kualitas SDM

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.806	6.499		2.124	.042
	Kualitas SDM	.728	.201	.558	3.617	.001

a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
 FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
 كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية  
 FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
 Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonso@uin-suska.ac.id

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Ditinjau dari Undang-Undang  
 1. Hak cipta sebagai bagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Peningkatan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Peningkatan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Hak cipta mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

: Un.04/F.VII.I/PP.00.9/306/2022 , 06 Januari 2022 M  
 : Biasa 2 Jumadil Akhir 1443 H  
 : -

**Bimbingan Skripsi**

Kepada  
 Yth. **Ikhwani Ratna, SE, M.Si**  
 Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
 Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.  
 Dengan hormat,  
 Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :  
 Nama : Alfira  
 NIM : 11870512048  
 Jurusan : Administrasi Negara  
 Semester : VII (Tujuh)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: "**Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat di Kantor Camat Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan**". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.  
 Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

an. Dekan  
 Wakil Dekan Bid. Akademik dan Pengembangan Lembaga,



**Kamaruddin, S.Sos, M. Si**  
 NIP. 19790101 200710 1 003

Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

l. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonsos@uin-suska.ac.id

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Un.04/F.VII/PP.00.9/2753/2022

Pekanbaru, 23 Juni 2022 M

Biasa

23 Zulqaidah 1443 H

Izin Riset

Kepada  
Yth. Kepala Kantor  
Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Provinsi Riau  
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Alfitra  
NIM. : 11870512048  
Jurusan : Administrasi Negara  
Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:  
**"Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat di Kantor Camat Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan"**  
Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Wakil Dekan,  
  
Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.S.  
NIP. 19790101 200710 1 016



# PEMERINTAH KABUPATEN PELALAWAN

## KECAMATAN PANGKALAN KERINCI

Jalan : H.Tengku Said Ja'far No. Pangkalan Kerinci

Kode Pos 28300

Pangkalan Kerinci, 06 Juli 2022

Kepada Yth :  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif  
Kasim Riau

Nomor : 800/PK/2022/132  
Lamp : -  
Perihal : Pemberian Izin Mahasiswa  
Penelitian

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Pelalawan Nomor: 504/DPMPTSP/2022/0120 Perihal Permohonan Kesediaan menerima Mahasiswa penelitian Tanggal 01 April 2022 atas nama mahasiswa :

Nama : ALFITRA  
NIM : 11870512048  
Program Study : ADMINISTRASI NEGARA

Dengan ini kami sampaikan dapat menerima mahasiswa tersebut melakukan penelitian di lingkungan Kecamatan Pangkalan Kerinci dimulai pada Tanggal 01 April 2022 sampai dengan 06 Juli 2022, dengan tetap mengikuti SOP yang berlaku di wilayah Kecamatan Pangkalan Kerinci.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Pangkalan Kerinci, 06 Juli 2022

CAMAT PANGKALAN KERINCI

**FAISAL S.STP**

Pembina TK.I

NIP. 19205172000121004

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
3. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
4. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





**PEMERINTAH KABUPATEN PELALAWAN  
DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Komplek Perkantoran Bhakti Praja Email : dpmptsp.pelalawan@gmail.com  
Telp/Fax : 0761-95992. Telp : 0761-95991  
PANGKALAN KERINCI

**REKOMENDASI**

**Nomor : 504/DPMPPTSP/2022/0120**

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET / PRA RISET  
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN PENELITIAN**

Berdasarkan Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian wewenang Menandatangani Perizinan dan Non Perizinan serta Penyelenggaraan Pelayanan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan dan Surat dari DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI RIAU Nomor : Nomor : 503/DPMPPTSP/NON IZIN-RISET/48928 dengan ini memberikan rekomendasi kepada :

Nama	: ALFITRA
NIM / NTP	: 11870512048
Program Studi	: ADMINISTRASI NEGARA
Jenjang	: S1
Alamat	: JL. ARBES
Judul Penelitian	: PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA PELAYANAN MASYARAKAT DI KANTOR CAMAT PANGKALAN KERINCI KABUPATEN PELALAWAN
Lokasi Penelitian	: KANTOR CAMAT PANGKALAN KERINCI KABUPATEN PELALAWAN

Dengan ketentuan sebagai berikut :

- 1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan Riset / Pra Riset dan pengumpulan data ini.
- 2. Pelaksanaan riset ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung tanggal rekomendasi ini dibuat.

Demikian rekomendasi ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu lancarnya kegiatan penelitian dan pengumpulan data ini dan terima kasih.

Dikeluarkan di Pangkalan Kerinci  
Pada tanggal 5 Juli 2022



Ditandatangani secara elektronik oleh :  
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN PELALAWAN**  
**BUDI SURLANI, S.Hut, M.M**  
Pembina Tk. I  
NIP. 19701206 199503 1 002

**Tembusan :**

1. Kantor Camat Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan
2. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Pelalawan
3. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Uin Suska Riau Di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## RIWAYAT HIDUP PENULIS

Alfitra, lahir di Balai Jering pada tanggal 02 Desember 1999. Penulis merupakan anak keempat dari empat bersaudara. Ayahanda bernama Iswan S.Sos dan Ibunda bernama Wirdatul jannah. Adapun pendidikan penulis dimulai dari TK Al-Bayan Pangkalan Kerinci, kemudian SDN 006 Pangkalan Kerinci dan lulus pada Tahun 2012, kemudian penulis melanjutkan sekolah ke SMPN 1 Pangkalan Kerinci dan Lulus pada tahun 2015, selanjutnya penulis melanjutkan sekolah menengah atas di SMAN 1 Pangkalan Kerinci dan lulus tahun 2018.

Pada tahun 2018, melalui jalur SBMPTN penulis diterima menjadi salah satu mahasiswa di jurusan Administrasi Negara S1 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penulis Menyelesaikan teori perkuliahan selama 7 semester, dan satu semester untuk penyusunan skripsi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul "Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap kinerja Pelayanan Masyarakat di Kantor Camat Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan".

Dengan Rahmat Allah SWT, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini di bawah bimbingan Ibuk Ikhwani Ratna S.Sos., M.Si bertepatan pada tanggal 20 Juli 2022, penulis ujian Oral Comprehensive dan dinyatakan "LULUS" dan berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos).