

DAFTAR PUSTAKA

- Adam , Muhammad, 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan Kesatu. Bandung :Alfabeta.
- Afrizal Haris 2014. Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Sarana Prasarana Dan Motivasi Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Terhadap Kinerja BMT Bima Ihsanul Fikri Yogyakarta
- Agus Irianto, 2014. *Statistik Konsep Dasar Dan Aplikasinya* Jakarta Kencana Perdana Media Group
- Ahmad Tanzeh. 2017. *Metodologi Penelitian Praktis*, Yogyakarta: Teras.
- Ali Mauludi.2012. *Teknik Memahami Statistika 2* Jakarta: Timur Alims Publising.
- Andinuzul Akbar, Nurdin Brasit, Andi Reni. 2020. *The Effect Of Science And Technology And Quality Ofhuman` Resources On The Processing Of High Economicvalueofwaterhyacinthinlake Tempe Wajo Regency*. Vol.3 No.4
- Ansory, Al Fadjar Dan Meithiana Indasari.2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka
- Arsyati, Darwanis Muslim Dan A Djalil, 2008. *Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Pengelolaan Keuangan Terhadap Kualitas Pertanggung Jawaban Keuangan PNBK Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Instansi Pada Universitas Syiah Kuala*. Jurnal Telaah Dan Riset Vol.1 No. 1
- Asrof Syafi'i. 2005 . *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Surabaya: Al.KAF.
- Badirun Basir, Nurdin Brasit, Nurdjanah Hamid , Musran Munizu, 2019. *Implikasi Kualitas Layanan Dan Orientasi Pelanggan Internal Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Sebuah Kajian Teoritis)*, Vol 5, No. 002.
- Bhat V.And J Cozzolino, 1993. *Total Quality:An Effective Management Tool*.
- Cateora Dan Graham, 2007, *Pemasaran Internasional*. Jakarta Selemba Empat

- Cooper D.R Dan Emory,C. W. 1995 *Metode Penelitian Bisnis* Jakarta. Jakarta: Erlangga
- Dale Margaret, 2003. *Meningkatkan Keterampilan Manajemen*, Terjemahan Ramelan Jakarta: PT Gramedia
- Edision, Emron Dkk (2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta
- Fahmi, Irham. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori Dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta
- Gasperz, Vincent ISO,9000,2000, *And Continual Quality Improvement*, Jakarta :Gramedia Pustaka Utama
- Havesi, G. Alan 2005. *Standar For Internal Control In New York State Government*.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Hutapea, P And Thoha, N. 2008. *Kompetensi Plus*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip And Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management 15 Peason Education*.Ins
- Mathis, Robert L Dan John H Jakson, 2006. *Human Resouerce Management (Manajemen Sumber Daya Manusia* Jakarta:Salemba Empat
- Matutina. 2014, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Kedua, Gramedia.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004 *Tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang

Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

- Moenir. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Muliadi Mau, Tasrifin Tahara, Musran Munizu, Yusniar, Marsudi, 2019 *Quality Of Public Services In Education, Health, Transportation, Licensing Service And Administration Of Population, Jurnal Pembangunan & Budaya*
- Notoatmodjo, 2009. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1988. *SERVQUAL: A Multipleitem Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*. *Journal Of Retailing*, Vol.64 No 1.
- Pasolong Harbani 2010. *Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Priansa 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer Kecetakan Pertama Bandung*. Alfabeta.
- Raco, 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik Dan Keunggulannya*, (Jakarta: PT Grasindo,
- Rander Dan Jay Heizer Barry 2001, *Prinsip-Prinsip Manajemen Operasi/Operations Management*, Jakarta: Salemba Empat
- Ratnasari, Tri Ririn Dan Mastuti H Aksha. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa* Bogor: Ghalia Indonesia
- Riska Suci Ramadhani, Idayanti Nursyamsi, Andi Reni, 2020 *The Effect Service Quality And Marketing Mix On Customer Servimer Satisfaction And Loyalty In Grab Application Service Userin Makassar*, Vo. 8. No. 2.
- Robbins Dan Stephen, P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi Ke 10 Terjemahan Drs. Benyamin Molan. Jakarta PT Indeks.

- Rusydi, Mhd. 2017. *Costumer Excellence*. Gosyen Publishing: Yogyakarta
- Sedarmayanti.2017. *Perencanaan Dan Pengembangan SDM Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja Dan Produktivitas Kerja*. Bandung.PT Refika Aditama
- Sinanbela. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik, Cetakan Ke Tujuh*, Bumi Askara.Jakarta.
- Sugiyonono 2021 . *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Bandung :Alfabeta
- Supriyanto. Achmad Sani Dan Vivin Maharani, 2013. *Metode Penelitian sumber Daya Manusia Teori, Kuesioner, Dan Analisis Data*. Malang UIN Malang Pers.
- Sutrisno, E. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Pertama)*. Prenadamedia Group.
- Tjiptono Fandy, 2019. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan,)*.Edisi 1 Yogyakarta. Andy Offset
- Triantono,2010. *Pengantar Penelitian Pendidikan Bagi Pengembangan Profesi Pendidikan & Tenaga Kependidikan*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Tribunpinrang.2019 Petugas Tak Rama, Pelayanan Disdukcapil Pinrang Dikeluhkan Warga.[Http://Makassar.Tribunnews.Com](http://Makassar.Tribunnews.Com).Diakses Pada Tanggal 30 Juni 2022.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*
- Wibowo.2016. *Manajemen Kinerja Edisi 5*. Jakarta. PT. Rajagrafindo Persada.
- Wirawan. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Raja Grafindo Persada

LAMPIRAN

LEMBAR KUESIONER

Pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap kepuasan masyarakat dan kualitas layanan sebagai variabel intervening pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten pinrang

Saya selaku peneliti menginginkan pendapat bapak//ibu mengenai Pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap kepuasan masyarakat dan kualitas layanan sebagai variabel intervening pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten pinrang.

Pernyataan-pernyataan ini hanya di jawab dengan:

No	Jawaban	Bobot
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: sugiyono, 2021

Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu dalam mengisi Kuesioner ini. Berilah tanda (✓) check list sesuai dengan pilihan jawaban yang ada pada kolom isian yang tersedia:

Identitas Responden

Nama Lengkap :

Pendidikan Terakhir:

Usia :

Jenis Kelamin :

Alamat Lengkap :

Kualitas Sumber Daya Manusia (X)						
NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1	pegawai mempunyai kemampuan yang andal atau profesional dalam melayani.					
2	pegawai mampu memberikan informasi yang dibutuhkan secara lengkap.					
3	pegawai tanggap terhadap kepentingan atau keperluan masyarakat					
4	pegawai memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan pelayanan.					
Kualitas layanan (Y1)						
NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
	Bukti Fisik (Tangibles)					
1	Kondisi teknologi dan peralatan yang digunakan petugas administrasi baik dan layak					
2	Ruang pelayanan bersih dan nyaman dan tersedia fasilitas yang lengkap					
3	Penampilan petugas pelayanan rapi dan professional					
	Reliabilitas (kehandalan)					
4	Petugas melayani masyarakat dengan baik serta memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti					
5	Petugas segera memberikan informasi terbaru apabila terjadi perubahan dalam prosedur, teknis dan administrasi pelayanan					
6	Petugas pelayanan menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan aturan yang ada					

Responsiveness (daya tanggap)					
7	Petugas merespon dengan baik dan cepat dalam menyelesaikan permasalahan yang ada terkait pelayanan				
8	Petugas memiliki respon yang baik dalam membantu keluhan masyarakat terkait pelayanan				
9	Petugas memiliki respon yang baik dalam menerima kritik dan saran dari warga terkait pelayanan				
Assurance (jaminan)					
10	Petugas bersikap jujur dan transparan dalam menjalankan administrasi dan teknis pelayanan				
11	Petugas melaksanakan administrasi dan teknis secara akuntabel (yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai aturan yang berlaku				
12	Petugas memiliki etika serta kesopanan yang baik dalam melayani masyarakat				
Empaty (empati)					
13	Petugas memperlakukan masyarakat dengan penuh perhatian				
14	Petugas memberikan pelayanan yang tulus serta bersikap ramah				
15	Petugas memberikan pelayanan dengan menerapkan prinsip kesamaan hak, tanpa ada diskriminatif/tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender maupun status				

Kepuasan Masyarakat (Y2)						
NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan.					
2	Kemudahan prosedur pelayanan di dukcapil kabupaten pinrang					
3	Petugas tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaanya					
4	Petugas tidak menerima biaya dari masyarakat dalam melakukan pelayanan					
5	Layanan yang dilakukan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.					
6	Pegawai memiliki kemampuan yang handal dalam melayani masyarakat.					
7	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan layanan.					
8	Pegawai merespon setiap pengaduan, saran serta masukan dari masyarakat					
9	Tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap dalam pelayanan					

Uji Validitas Variabel Kualitas Sumber Daya Manusia

Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TOTAL_ X
X1.1	Pearson Correlation	1	.606**	.707**	.489**	.820**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.006	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.606**	1	.649**	.635**	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.707**	.649**	1	.717**	.904**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.489**	.635**	.717**	1	.845**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL_ X	Pearson Correlation	.820**	.837**	.904**	.845**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.5	Pearson Correlation	.398*	0,358	0,313	.655**	1	.666**	.666**	.710**	.723**	.477**	.454*	.691**	.397*	.506**	.509**	.704**
	Sig. (2-tailed)	0,030	0,052	0,092	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,008	0,012	0,000	0,030	0,004	0,004	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.6	Pearson Correlation	.556**	.378*	.629**	.741**	.666**	1	.401*	.750**	.443*	.647**	.764**	.787**	.718**	.628**	.766**	.834**
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,040	0,000	0,000	0,000		0,028	0,000	0,014	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.7	Pearson Correlation	.416*	.429*	.400*	.596**	.666**	.401*	1	.695**	.679**	.604**	.387*	.578**	.420*	.564**	.402*	.676**
	Sig. (2-tailed)	0,022	0,018	0,028	0,001	0,000	0,028		0,000	0,000	0,000	0,035	0,001	0,021	0,001	0,028	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.8	Pearson Correlation	.606**	.474**	.652**	.761**	.710**	.750**	.695**	1	.626**	.757**	.669**	.814**	.708**	.555**	.725**	.879**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,008	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.9	Pearson Correlation	.428*	.389*	.435*	.624**	.723**	.443*	.679**	.626**	1	.509**	.420*	.610**	.487**	.599**	.493**	.700**

Uji Validitas Kepuasan Masyarakat

Correlations											
		Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	Y2.5	Y2.6	Y2.7	Y2.8	Y2.9	TOTAL_Y2
Y2.1	Pearson Correlation	1	.760**	.697**	.463*	.687**	.759**	.723**	.686**	.680**	.850**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,010	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y2.2	Pearson Correlation	.760**	1	.546**	.452*	.755**	.769**	.696**	.638**	.779**	.850**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,002	0,012	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y2.3	Pearson Correlation	.697**	.546**	1	0,247	.483**	.570**	.580**	.657**	.593**	.708**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,002		0,189	0,007	0,001	0,001	0,000	0,001	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y2.4	Pearson Correlation	.463*	.452*	0,247	1	.630**	.529**	.532**	.504**	.616**	.658**

Uji Reliabilitas

Kualitas SDM

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.871	4

Kualitas Layanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.957	15

Kepuasan Masyarakat

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.947	9

Model 1

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.723 ^a	.523	.518	7.118

a. Predictors: (Constant), X

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5449.392	1	5449.392	107.543	.000 ^b
	Residual	4965.848	98	50.672		
	Total	10415.240	99			

a. Dependent Variable: Y1
b. Predictors: (Constant), X

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.366	3.723		5.202	.000
	X	2.461	.237	.723	10.370	.000

a. Dependent Variable: Y1

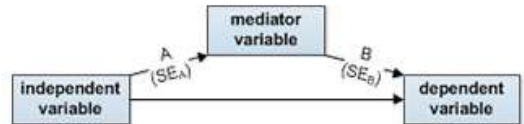
Model 2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.843 ^a	.710	.704	3.550
a. Predictors: (Constant), Y1, X				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2994.682	2	1497.341	118.834	.000 ^b
	Residual	1222.228	97	12.600		
	Total	4216.910	99			
a. Dependent Variable: Y2						
b. Predictors: (Constant), Y1, X						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.443	2.097		.688	.493
	X	.365	.171	.169	2.131	.036
	Y1	.453	.050	.713	9.001	.000
a. Dependent Variable: Y2						

Hasil Uji sobel



A: ?

B: ?

SE_A: ?

SE_B: ?

Calculate!

Sobel test statistic: 6.82679941

One-tailed probability: 0.0

Two-tailed probability: 0.0

Input:		Test statistic:	Std. Error:	p-value:
a	<input type="text" value="2.461"/>	Sobel test: <input type="text" value="6.82679941"/>	<input type="text" value="0.16330244"/>	<input type="text" value="0"/>
b	<input type="text" value="0.453"/>	Aroian test: <input type="text" value="6.80889635"/>	<input type="text" value="0.16373182"/>	<input type="text" value="0"/>
s _a	<input type="text" value="0.237"/>	Goodman test: <input type="text" value="6.84484445"/>	<input type="text" value="0.16287193"/>	<input type="text" value="0"/>
s _b	<input type="text" value="0.050"/>	<input type="button" value="Reset all"/>	<input type="button" value="Calculate"/>	

Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	100	2	5	3.91	.767
X1.2	100	1	5	3.89	.827
X1.3	100	1	5	3.66	.956
X1.4	100	1	5	3.94	.973
TOTAL	100	6	20	15.40	3.015
Valid N (listwise)	100				

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y1.1	100	1	5	3.84	.907
Y1.2	100	1	5	3.88	.924
Y1.3	100	1	5	3.91	.965
Y1.4	100	1	5	3.84	.907
Y1.5	100	1	5	3.72	.911
Y1.6	100	1	5	3.77	.874
Y1.7	100	1	5	3.81	.861
Y1.8	100	1	5	3.85	.821
Y1.9	100	1	5	3.75	.809
Y1.10	100	1	5	3.70	.893
Y1.11	100	1	5	3.85	.869
Y1.12	100	2	5	3.88	.756
Y1.13	100	1	5	3.78	.905
Y1.14	100	2	5	3.91	.889
Y1.15	100	1	5	3.77	.983
TOTAL	100	26	75	57.26	10.257
Valid N (listwise)	100				

Kepuasan Masyarakat

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y2.1	100	1	5	3.63	.787
Y2.2	100	1	5	3.74	.812
Y2.3	100	1	5	3.37	.861
Y2.4	100	1	5	3.97	1.077
Y2.5	100	1	5	3.78	.917
Y2.6	100	2	5	3.80	.765
Y2.7	100	2	5	3.82	.809
Y2.8	100	2	5	3.71	.856
Y2.9	100	1	5	3.95	.796
TOTAL	100	18	45	33.77	5.958
Valid N (listwise)	100				

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas SDM	100	6	20	15.40	3.015
Kualitas Layanan	100	26	75	57.26	10.257
Kepuasan Masyarakat	100	18	45	33.77	5.958
Valid N (listwise)	100				