

**PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA
TERHADAP PELAYANAN MASYARAKAT DI KECAMATAN
KARTASURA KABUPATEN SUKOHARJO**



TESIS

**Diajukan Kepada
Program Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Magister dalam Ilmu Manajemen**

Oleh :

BAKTIYAR ZUNAN

NIM : P.100 990 222
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2005**

Nota Pembimbing

Dr. Muhammad Wahyudin, M.S.

Dosen Program Magister Manajemen
Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal: tesis Saudara Baktiyar Zunan

Kepada Yth.

Direktur Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap tesis saudara :

Nama : BAKTIYAR ZUNAN
NIM : P.100 990 222
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul : PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA
MANUSIA TERHADAP PELAYANAN MASYARAKAT DI
KECAMATAN KARTASURA KABUPATEN SUKOHARJO

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam Sidang Ujian Tesis pada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Juni 2005

Dr. Muhammad Wahyudin, M.S.

TESIS

PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP PELAYANAN MASYARAKAT DI KECAMATAN KARTASURA KABUPATEN SUKOHARJO

Dipersiapkan dan disusun oleh

BAKTIYAR ZUNAN

NIM : P.100 990 222
Program Studi : Magister Manajemen

Telah dipertahankan di depan Dewan penguji pada
tanggal :
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji

Ketua/Sekretaris Sidang

Prof. Dr. Bambang Setiaji

Pembimbing merangkap penguji,

Penguji,

Drs. Triyono, M.M.

Drs. Ahmad Mardalis, M.M.

Surakarta,.....2005

Universitas Muhammadiyah Surakarta
Program Pasca Sarjana
Direktur

Dr. H. M. Wahyudin, M.S

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : BAKTIYAR ZUNAN
NIM : P.100 990 222
Judul Tesis : “PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA
MANUSIA TERHADAP PELAYANAN
MASYARAKAT DI KECAMATAN
KARTASURA KABUPATEN SUKOHARJO”.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya.. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tesis ini hasil jiplakan, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh universitas batal saya terima.

Surakarta, Juli 2005

Yang membuat pernyataan,

BAKTIYAR ZUNAN

INTISARI

Tujuan dalam penelitian ini adalah 1) menganalisis pengaruh dari faktor intern dan faktor ekstern dari kualitas pegawai desa atau kelurahan di Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo terhadap pelayanan kepada masyarakat; 2) Mengetahui faktor intern dan faktor ekstern dari kualitas pegawai yang paling dominan mempengaruhi pelayanan kepada masyarakat.

Obyek penelitian adalah semua pegawai di desa atau kelurahan sekecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo yang minimal sudah dua tahun menjadi pegawai tetap.

Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi logistik. kelebihan regresi logistik ini adalah 1) regresi logistik tidak memiliki asumsi normalitas atas variabel bebas yang digunakan dalam model. Artinya, variabel penjelas tidak harus memiliki distribusi normal, linear, memiliki varian yang sama dalam setiap grup; 2) variabel-variabel prediktor dalam regresi logistik, bias merupakan campuran dari variabel kontinyu, diskrit, dan dikotomis; dan 3) regresi logistik sangat bermanfaat digunakan apabila distribusi respon atas variabel hasil diharapkan non linier dengan satu atau lebih variabel prediktor.

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai $-2LL$ sebesar 30,253. Derajat kebebasan (df) $n-q (72-2) = 70$, diketahui χ^2 tabel = 90,5312. Penentuan ketepatan model berdasarkan asumsi di atas maka model dinilai fit/ sesuai dengan data karena $-2LL=30,253 < \chi^2$ tabel=90,5312. Interpretasi Analisis Regresi Logistik menunjukkan nilai koefisien b_1 , b_2 , dan konstanta sebesar 0,043;0,159; dan nilai konstanta -17,910. Karena tanda b_1 , dan b_2 positif maka semakin besar X , semakin besar juga odds = log probabilitas Y terjadi dibagi probabilitas tak terjadi. Berdasarkan analisis nilai wald untuk variabel faktor individual (X_1) = 5,058 dengan signifikansi 0,048 atau 4,8 persen. Ini berarti kemungkinan menerima H_0 sebesar 4,8 persen dan kemungkinan menerima H_a 95,2 persen, dengan kata lain pengaruh faktor individual (X_1) terhadap variabel logistik mutu pelayanan (Y) signifikan pada $\alpha = 10\%$; nilai wald untuk variabel faktor sosial dan organisasi (X_2) = 6,279 dengan signifikansi 0,052 atau 5,2 persen. Ini berarti kemungkinan menerima H_0 sebesar 5,2 persen dan kemungkinan menerima H_a 94,8 persen, dengan kata lain pengaruh faktor sosial dan organisasi (X_2) terhadap variabel logistik mutu pelayanan (Y) signifikan pada $\alpha = 10\%$.

Berdasarkan uji regresi logistik diperoleh nilai *Nagelkerke* R^2 sebesar 0,785. Sebagaimana R^2 dalam metode OLS, bahwa dengan nilai *Nagelkerke* R^2 sebesar 78,5 persen artinya variabel faktor individual (X_1) dan variabel faktor sosial dan organisasi (X_2) dapat menjelaskan variasi mutu pelayanan pegawai Kantor Kecamatan Kartasura sebesar 78,5 persen.

ABSTRACT

This research investigation about: 1) analysing influence from factor of intern and factor ekstern from quality of officer of countryside or chief of village in subdistrict of Kartasura of regency Sukoharjo to service to society 2) knowing factor of intern and factor ekstern from most dominant officer quality influence the service to society.

Obyek research is all officer countryside or chief of village minimum subdistrict Kartasura regency Sukoharjo have two year become jobholder.

Appliance used in this research is regrasi logistics. This excess regression logistics is 1) regression logistics do not own the assumption normalitas for free variable used in model. Its meaning, variable penjas do not have to own the normal distribution, linear, owning same variant in each; every grup 2) variable prediktor in regression logistics, deflect to represent the mixture from variable continou, diskrit, and dikotomis; and 3) regression logistics very is useful used by if distribution respon for variable of result of expected by the non linear with one or more variable prediktor.

Pursuant to result analyse obtained by value - 2LL equal to 30,253. Degree of freedom (df) $n-q (72-2) = 70$, known (2 tables = 90,5312). Accuracy determination model pursuant to above assumption hence model assessed by the fit according to data because - 2LL=30,253 < (2 table=90,5312. Interpretasi analyse the regression logistics show the value of coefficient b1, b2, and konstanta of equal to 0,043;0,159; and assess the konstanta - 17,910. Because sign b1, and ever greater positive b2 hence X, ever greater also odds = logarithm of probabilitas Y happened to be divided by probabilitas do not be happened. Pursuant to analysis assess the wald for the variable of individual factor (X1) = 5,058 by significantsi 0,048 or 4,8 gratuity. This means possibility accept the Ho of equal to 4,8 gratuity and possibility accept Ha 95,2 gratuity, equally individual factor influence (X1) to logistics variable of quality of service (Y) Significant of at $\alpha= 10\%$; value wald for the variable of organizational and social factor (X₂) = 6,279 by significantsi 0,052 or 5,2 gratuity. This means possibility accept the Ho of equal to 5,2 gratuity and possibility accept Ha 94,8 gratuity, equally organizational and social factor influence (X₂) to logistics variable of quality of service (Y) significant of at $\alpha= 10\%$.

Pursuant to test of regression logistics obtained by value of Nagelkerke R² of equal to 0,785. As R² in method OLS, that with the value of Nagelkerke R² of equal to its 78,5 meaning gratuity is individual factor variable (X₁) and organizational and social variable factor (X₂) can explain the variation of of quality of service of officer of Office of Subdistrict Kartasura of equal to 78,5 gratuity.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan ketulusan hati puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karena bimbingan serta ilmu yang senantiasa diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul : “Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Kantor Kecamatan Kartasura”

Seperti diketahui bahwa tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Magister Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian Tesis ini banyak sekali kekurangan dan tidak bisa lepas dari bantuan pihak lain, maka dalam kesempatan ini perkenankanlah penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Wahyudin, M.S., selaku Direktur Program Magister Manajemen di Universitas Muhammadiyah Surakarta, yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir (tesis) ini;
2. Bapak Dr. Wahyudin, M.S., selaku pembimbing yang dengan sabar dan ketulusannya telah memberikan bimbingan dan arahan, sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian dan penyelesaian tesis ini;
3. Istri dan anak-anakku tercinta yang telah memberikan motivasi, dorongan dan semangat dalam menyelesaikan studi ini.

4. Seluruh Civitas Akademika Universitas Muhammadiyah Surakarta;
5. Bapak-Ibu yang telah memberikan semangat, dorongan, pengorbanan dan pengertian yang telah diberikan selama penulis mengikuti pendidikan;
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu kelancaran dalam penyelesaian Tesis ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan Tesis ini, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis hargai. Akhirnya penulis berharap semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri serta bagi pihak lain yang membutuhkannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Juli 2005

Penulis

Baktiyar Zunan

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iv
ABSTRACT.....	v
INTISARI.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Kualitas Sumber Daya Manusia.....	10
B. Pelayanan Masyarakat.....	15
C. Penelitian Terdahulu	24
D. Hipotesis.....	26

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	27
	A. Kerangka Pemikiran.....	27
	B. Populasi dan Sampel	28
	C. Metode Pengumpulan Data.	28
	D. Definisi Variabel	31
	E. Instrumen Penelitian	32
	F. Metode Analisis Data.....	35
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	39
	A. Pengujian Instrumen.....	39
	B. Penilaian Model dalam Regresi Logistik	46
	C. Interpretasi Analisis Regresi Logistik.....	46
	D. Uji Wald	47
	E. Uji Nagelkerke R^2	48
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	49
	A. Simpulan	49
	B. Saran	50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Kisi-Kisi Kuesioner Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Mutu Pelayanan Masyarakat Pegawai Kelurahan Sekecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo...	33
Tabel 4.1 Uji Validitas Instrumen Faktor Individual (X_1)	39
Tabel 4.2. Uji Validitas Instrumen Faktor Sosial dan Organisasi (X_2).	42
Tabel 4.3. Uji Validitas Instrumen Mutu Pelayanan (Y)	43
Tabel 4.4. Hasil Persamaan Regresi Logistik	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	27