

KATA PENGANTAR

“Karena masa depan sungguh ada, dan harapamu tidak akan hilang”

(Amsal 23:18)

Segala puji syukur dipanjatkan atas pertolongan-Nya yang telah memberi kekuatan, hikmat dan kebijaksanaan kepada penulis, sehingga bisa mengikut pendidikan di bangku kuliah dan juga dalam menyusun suatu karya tulis yaitu Skripsi yang diangkat dengan sebuah judul “Implementasi manajemen sdm dalam meningkatkan kinerja pegawai terhadap pelayanan masyarakat di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja”. Karya tulis pemenuhan dan persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Agama pada Jurusan Kepemimpinan Kristen di Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Toraja. Penulis sangat menyadari tulisan ini masih jauh dari kesempurnaan dan selama menempuh suatu pendidikan disetiap tingkat pendidikan, tidaklah selalu mudah akan tetapi banyak suka dan duka silit berganti yang dialami oleh penulis. Meski demikian banyak tantangan yang dihadapi namun tidaklah membuat penulis patah semangat dalam meraih impian untuk menyelesaikan studi. Hal itu terjadi sebab sungguh begitu banyak pihak yang telah dipakai Tuhan untuk memberikan dukungan, membimbing dan mengarahkan penulis dalam menempuh pendidikan di bangku kuliah. Oleh sebab itu dengan ketulusan ungkapan hati yang mendalam, penulis menyatakan penghargaan, doa dan ungkapan terima kasih kepada:

1. Dr. Joni Tapingku, M. Th. Sebagai Rektor IAKN Toraja yang telah membimbing, menuntun dan memberi kesempatan bagi penulis dalam menyelesaikan pendidikan dan juga penulisan suatu karya tulis yaitu skripsi.
2. Segenap civitas akademik IAKN Toraja yang telah memberikan sumbangsi pemikiran, pengetahuan dan ide-ide selama penulis mengikuti proses perkuliahan.
3. Drs. Natanael Sesa, M.Si. Selaku dosen pembimbing I dan Ibu Agata Priskila, S.E., M.M. selaku pembimbing II yang telah meluangkan tenaga, waktu, pengetahuan, ketulusan hati dan kesabaran dalam membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan penulis dalam menyelesaikan penulisan proposal skripsi.
4. Dr. Abraham Sere Tanggulungan, M.Si. Selaku dosen penguji utama dan Bapak Daniel Fajar Panuntun, S.Si. M.Th Selaku dosen pendamping yang telah memberikan masukan kepada penulis untuk melengkapi kekurangan dalam penulisan skripsi ini.
5. Dr. Joni Tapingku, M.Th. Sebagai dosen wali sekaligus orang tua penulis dalam menempuh pendidikan di kampus IAKN Toraja, khususnya dalam membimbing dan memotivasi penulis.
6. Daniel Fajar Panuntun, S.Si. M.Th. Sebagai pelaksana Tugas (PLT) dan Ibu Alfrida Lembang M. Th. Sekertaris serta Dra. Marce Sriratna Sandoi selaku ketua dan sekertaris Jurusan Kepemimpinan Kristen yang selalu setia mendukung, melayani, mendorong dan mengarahkan penulis dalam

- menempuh pendidikan di Institut Agama Kristen Negeri Toraja (IAKN) Toraja.
7. Kepada Bapak Drs. H. Jufri. MA, Bapak Lisan Pabure, S. PAK, Bapak Nasrun S.Ag, Syamsir, S. Hi, dan segenap keluarga Kantor Kementerian Agama Kabupaten Luwu yang telah menerima, membimbing, mendorong, mengarahkan dan memberikan kasih sayang dengan sungguh-sungguh kepada penulis dalam melaksanakan kuliah kerja lapangan selama dua (2) bulan.
 8. Untuk Kecamatan Kapalapitu Kabupaten Toraja Utara yang telah memberikan ruangan serta memberikan perhatian dan kasih sayang yang luar biasa bagi penulis untuk melaksanakan Kuliah Kerja Nyata - Tematik (KKN-T) selama dua (2) bulan.
 9. Kepada Bapak Dr. Ismail Banne Ringgi' M. Th. dan Bapak Frans Pallin Rumbi, M. Th. yang telah sabar dan setia dalam membimbing, mengarahkan dan berbagi pengalaman kepada penulis selama melaksanakan KKN-T dan KLL.
 10. Ungkapan terima kasih untuk Bapak Yuris Tangkelangi, SH., MH selaku Kepala Dinas dan seluruh pegawai Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Kantor Perizinan) Kabupaten Tana Toraja yang memberikan surat izin penelitian di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja.
 11. Ucapan terima kasih Kepada Bapak Andarias Saranga' sebagai Kepala Dinas dan segenap pegawai Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Tana Toraja yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian, menerima dengan senang hati membantu penulis melakukan penelitian.

12. Kedua orang tua terkasih Bapak Ba'ka Rombe dan Ibu Elisabet Tanan yang penuh dengan kasih sayang yang tak terhingga, membesarkan dengan tulus, mendidik, mengasihi, membiayai tanpa mengenal lelah dan mendukung dan mendoakan penulis tanpa henti-hentinya.
13. Untuk saudara-saudaraku yang tercinta, kakak Yohanis Parung, Yohanis Rombe, Yohanis Polepadang, Andarias Kalla' dan adek Tina yang selalu berbagi suka duka dan kasih sayang buat penulis dan untuk sengenap keluarga tanpa terkecuali yang banyak memberikan kasih sayang, dorongan dan membantu penulis baik dalam bentuk arahan, nasehat, membiayai selama penulis menjalani studi.
14. Kepada keluarga besar pondok kembar yang terkasih Fery, Yuli, kakak Since, Elsa, Merlin, Espi, Alda, Riski, Kris, Enjel, Ila, Rima, Uttin, Tina, Datu, Mimi, kakak Ratna, Ayu, Nopi, dan Kakak Ike yang telah menemani, memberikan sport dan menjalani suka duka bersama penulis sepanjang menempuh pendidikan di kampus.
15. Kepada seluruh teman sepeguangan himpunan mahasiswa angkatan 2016 yang bersama-sama melewati susah senang dijalani bersama-sama dalam menyelesaikan pendidikan.

16. Kepada seluruh rekan-rekan himpunan mahasiswa Jurusan kepemimpinan kristen yang telah membangun kerja sama selama penulis menjalani pendidikan di IAKN Toraja.
17. Kepada rekan-rekan KKN-T kelompok 4 angkatan III, Winda, Martin, Abram, Nawir, Peri, Sendi, Tresia, Refsi, Ani, Agnes yang telah menerima, setia, sabar, berbagai ilmu, kerja sama, berbagai suka dan duka selama melaksanakan KKN-T bahkan hingga saat ini.
18. Untuk Yandri, Sony, Elon, Kak Susan, Kak Teri, Tesa dan Bolong, yang telah bersama-sama dengan penulis dalam masa-masa perjuangan banyak bentuk pertolongan yang berikan kepada penulis sekiranya itu Tuhan yang membalas kebaikan saudara.
19. Semua pihak yang telah mendukung penulis baik dalam masa kuliah maupun dalam penyusunan penulisan karya ini mengucapkan terima kasih.

Akhir kata dari penulis meminta kepada Tuhan yang maha Pengasih dan Penyayang semoga semua pihak yang telah membantu, mensupport, mengarahkan, membimbing dan lain-lain bagi penulis dalam menyelesaikan studi di jenjang pendidikan semoga selalu diberikan berkat melimpah dan biarlah Tuhan yang membalas semua kebaikannya. Kiranya Tuhan memberkati semua pihak dalam menjalani kehidupan.

Mengkendek, 27 Agustus 2020

Polina Liling,

DAFTAR ISI

Halaman Judul

Halaman Persetujuan	i
Halaman Pengesahan	ii
Surat Keterangan Pengecekan Plagiat	iii
Abstrak	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
F. Sistematika Penulisan	6

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Manajemen Sumber Daya Manusia	8
1. Pengertian Manajemen SDM	8
2. Fungsi Manajemen SDM	9
B. Kinerja	12
1. Pengertian Kinerja	12
2. Indikator Kinerja	13
3. Faktor yang mempengaruhi kinerja	15

C. Pelayanan Publik.....	17
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	17
2. Prinsip Pelayanan Publik	18
D. Landasan Theologis	20
1. Peijanjian Lama	20
2. Perjanjian Baru	21

BAB III METODO PENELITIAN

A. Jenis Metode Penelitian dan Alasan Pemilihannya	24
B. Tempat dan Jadwal Penelitian	24
C. Instrument Penelitian	26
D. Teknik Pengumpulan Data.....	26
E. Teknik Analisis Data	27
F. Teknik Pengujian Keabsahan Data	29

BAB IV PEMAPARAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	30
B. Pemaparan Hasil Penelitian.....	39
C. Analisis	47
D. Refleksi Theologis	53

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	54
B. Saran	55

Daftar Pustaka

Lampiran