

SKRIPSI

**PENGARUH PERENCANAAN SUMBER DAYA MANUSIA DAN
KOMPETENSI TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SOLOK**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Studi Strata Satu
(S1) Pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi*



Disusun Oleh :

WULAN SARI
NPM.191000461201034

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN SOLOK
TAHUN 2023**

ABSTRAK

PENGARUH PERENCANAAN SUMBER DAYA MANUSIA DAN KOMPETENSI TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KOTA SOLOK

WULAN SARI
191000461201034

UNIVERSITAS MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN SOLOK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Perencanaan Sumber Daya Manusia dan Kompetensi terhadap Peningkatan Kualaitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pecatatan Sipil Kota Solok. Sampel pada penelitian ini sebanyak 34 responden berdasarkan usia, jenis kelamin dan tingkat pendidikan. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda dari variabel perencanaan sumber daya manusia dan kompetensi terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan nilai $Y = -13.876 + 0,221 (X_1) + 1.092 (X_2) + e$. Dari uji t yang dilakukan pada variabel X_1 yakni perencanaan sumber daya manusia dengan nilai T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} $3.701 > 2,039$ yang artinya bahwa variabel perencanaan sumber daya manusia berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan, adapun pada variabel X_2 yakni kompetensi diperoleh nilai T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} $11,952 > 2,039$ yang artinya kompetensi berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Sedangkan hasil dari analisis uji f diperoleh nilai f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} yakni $71,660 > 3,30$ yang artinya bahwa Perencanaan Sumber Daya Manusia dan Kompetensi secara bersama-sama berpengaruh terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan. Hasil ini berarti variabel independen perencanaan sumber daya manusia (X_1) dan kompetensi (X_2) memiliki pengaruh terhadap dependen peningkatan kualitas pelayanan (Y) sebesar 82,2%.

Kata Kunci : Perencanaan Sumber Daya Manusia, Kompetensi dan Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF HUMAN RESOURCE PLANNING AND COMPETENCE ON IMPROVING THE QUALITY OF SERVICES AT THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION IN SOLOK CITY

WULAN SARI
191000461201034

MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN SOLOK UNIVERSITY

This study aims to analyze the effect of human resource planning and competence on improving the quality of services at the Solok City Population and Civil Registry Service. The sample in this study were 34 respondents based on age, gender and level of education. Based on the results of multiple linear regression analysis of the variable human resource planning and competency on Service Quality Improvement with a value of $Y = 13,876 + 0,221 (X_1) + 1,092 (X_2) + e$. From the tests carried out on the variable X_1 , namely human resource planning with a Tcount value greater than $T_{table} 3,701 > 2,039$, which means that the human resource planning variable has an effect on improving service quality, while on the X_2 variable, competence, the Tcount value is greater than $T_{table} 11,952 > 2,039$ which means that competence influences service quality improvement. While the results of the f test analysis obtained a finung value greater than f_{table} , namely $71,660 > 3,30$, which means that Human Resource Planning and Competence together influence Service Quality Improvement. This result means that the independent variables of human resource planning (X_1) and competency (X_2) have an influence on the dependent variable of service quality improvement (Y) of 82.2%.

Keywords: Human Resource Planning, Competence and Quality of Service

DAFTAR PUSTAKA

- Bacin, R. B. (2019). *Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit umum daerah (rsud) aceh singkil.*
- Cici Permata Sari, Nurhayati, I. N. (2023). *Pengaruh Kompetensi Dan Karakteristik Wirausaha Terhadap Perkembangan Usaha Mikrpo Kecil Dan Menengah (UMKM) (Studi Kasus Pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Koto Baru) Pendahuluan. 1(1), 55–68.*
- Faiza Nurmaitha, Adul Hakim, W. Y. P. (n.d.). *Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo) Faiza Nurmasitha, Abdul Hakim, Wima Yudo Prasetyo. 1(6), 1220–1228.*
- Fitriani, A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.*
- Huzaini, I. (2020). *Pengaruh Perencanaan Sumber Daya Manusia Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt Selatan 2(4), 319–324. <http://repository.univ-tridinanti.ac.id/id/eprint/531>*
- Jayanti, N. D. (2016). *Kualitas Pelayanan (Reliability, Resposiveness, Assurance, Empaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta.*
- Kartika Nurbani Lucia, sugiaro A. (2014). *Pengaruh Kmpetensi Terhadap Kinerja Pegawai. Xvii(1), 73–90.*
- Katrin Yunita Polopadang, B. T., & Walangitan, M. D. (2019). *Dampak Konflik Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan Pt. Tirta Investama (Danone) Aqua Airmadidi. 7(4), 5215–5224.*
- Lendy Zelviean Adhari, SE., M.M., M.E., M. (2020). *Kepuasan Pelanggan&Pencapaian Brand Trust.*

- Listyarini, Winny, Darwin Lie, Efendi, S. (2018). *Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Cv Sinco Jaya Abadi Pematangsiantar*. 4(1), 32–39.
- Martono, N. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif. In *Metode Penelitian Bisnis* (pp. 23–74).
- Nini Erlina Gulo, Samalua Waoma, S. K. zendrato. (2021). *Pengaruh Perencanaan Sumber Daya Manaisia dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Nias Barat*. 6(1), 45–51.
- Pra Utari Noia Solka, Afni Yeni, R. N. (2023). *Pengaruh Kemampuan Kerja (Work Ability) dan Kualitas Kerja (Work Quality) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Solok*. 3(1).
- Pratiwi, M., Nirwana, I., Nasrah, R., Manajemen, P. S., Mahaputra, U., Yamin, M., & Solok, K. (2023). *Pengaruh Kompetensi Dan Kemampuan Penggunaan Teknologi Terhadap Peningkatan Profesionalisme Guru (Studi Kasus SMK Budi Mulia Kotobaru)*. 1(1).
- Priansa, D. J. (2014). *Perencanaan dan Pengemangan SDM*.
- Rande, D. (2016). *Pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai pada dinas perhubungan, komunikasi dan informatika kabupaten mamuju utara*. 4, 101–109.
- Rifaldy, M., Manajemen, P. S., Ekonomi, F., Bisnis, D. A. N., & Makassar, U. M. (2022). *Pengaruh perencanaan sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai pada badan perencanaan pembangunan daerah kota makassar*.
- Saputra, H., Bengkulu, U. D., Soleh, A., Bengkulu, U. D., Ayu, I., Er, M., Gayatri, M., & Bengkulu, U. D. (2020). *Pengaruh Perencanaan Sumber Daya Manusia , Rekrutmen dan Penempatan Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Bengkulu*. 03, 187–197.

Saputro, H. E. (2015). *Kualitas Pelayanan Publik*. 2(1).

Siddik, R. (2019). *Dampak Kompetensi dan Fasilitas Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Solok*.

Subagja, O. (2019). *Pengaruh Komepetensi Pegawai Terhadap Kualaitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor*. 10, 67–74.

Sugiyono. (n.d.). *Metode Penelitian Bisnis*.

Wahyu Sari, Afni Yeni, S. R. (2023). *Pengaruh Kepemimpinan , Struktur Organisasi , Kedisiplinan , dan Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan (studi kasus Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Solok)*. 1, 76–87.

Pattiasina Markx, Roring M. (N.D.). *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan*. *Administrasi Bisnis*, 1–6.

Kumayza, T. N. (2013). *Analisis Kualitas Pelayanan*, 1(2), 614–628.

Deden Misbahudin Muayyad, A. I. O. G. (2016). *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Bank Syariah X Kantor Wilayah Ii*. 9