

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia mempunyai posisi yang sangat penting dalam lembaga, mengingat cara kerja organisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusianya. Bila suatu organisasi telah mempunyai strategi dan tujuan, maka langkah selanjutnya adalah merencanakan sumber daya manusia atau tenaga kerja apa saja yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut. Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai visi misi organisasi pada umumnya sebuah organisasi harus dimulai dari perencanaan, terutama perencanaan sumber daya manusia yang optimal. Dengan meningkatnya sumber daya manusia diharapkan pegawai dapat bekerja secara produktif dan profesional sehingga cara kerja yang akan dicapainya dapat memuaskan atau sesuai dengan standar kerja yang disyaratkan.

Kualitas pelayanan sangat penting dalam sebuah organisasi yang menggunakan jasa pelayanan. Karena pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan pada masyarakat, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi organisasi. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi maka kepuasan yang akan dirasakan oleh masyarakat akan semakin tinggi. Penyediaan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat merupakan salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap penyelenggara organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Bahkan dapat dikatakan bahwa

keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, (Bacin, 2019)

Perencanaan sumber daya manusia merupakan suatu proses pengambilan keputusan yang berdasarkan fakta, mengenai kegiatan-kegiatan apa yang harus dilaksanakan demi tercapainya tujuan yang akan diharapkan atau yang dikehendaki. Perencanaan sumber daya manusia harus mampu memberikan pedoman mengenai persyaratan dalam pengadaan dan pengembangan sumber daya manusia yang seharusnya dipekerjakan di lingkungan organisasi. Tujuan organisasi dalam perencanaan sumber daya manusia adalah untuk mendapatkan pegawai yang berkompoten dalam bekerja, sehingga visi dan misi organisasi dapat tercapai secara optimal, (Nini Erlina Gulo, Samalua Waoma, 2021)

Perencanaan sumber daya manusia merupakan factor penting untuk kepentingan suatu instansi. Namun demikian, perencanaan sering kurang mendapatkan perhatian mengingat sifat kegiatannya yang hanya sebagai penunjang kegiatan utama instansi. Instansi yang tidak merencanakan sumber daya manusianya dengan baik sering mengalami kerugian karena kesalahan dalam menerima pegawai baru. Suatu perencanaan harus berdasarkan pada kenyataan yang ada, disertai dengan penggunaan asumsi-asumsi untuk masa depan sehingga saran-saran yang akan dicapai dapat diwujudkan.

Perencanaan sumber daya manusia adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang dilakukan secara sistematis dan strategis yang berkaitan dengan peramalan kebutuhan tenaga kerja atau pegawai dimasa yang akan datang dalam

suatu organisasi dengan menggunakan sumber informasi yang tepat guna penyediaan tenaga kerja dalam jumlah dan kualitas sesuai dengan yang dibutuhkan. Adapun dalam perencanaan tersebut memerlukan suatu strategi yang didalamnya terdapat seperangkat proses-proses dan aktivitas yang dilakukan bersama oleh para pegawai sumber daya manusia pada setiap level manajemen untuk menyelesaikan masalah organisasi guna meningkatkan tenaga kerja organisasi saat ini dan dimasa depan serta menghasilkan keunggulan dalam bersaing.

Kompetensi juga sangat penting dalam sebuah organisasi, karena kompetensi merupakan kemampuan, kecakapan untuk menguasai setiap pekerjaan yang sesuai dengan profesi dengan mewujudkan hasil yang sesuai dengan tujuan dan sasaran organisasi dengan standar kerja yang ditetapkan dalam sebuah organisasi. Kompetensi pegawai penting bagi organisasi dalam mencapai suatu tujuan yang diinginkan secara optimal. Faktor-faktor yang mempengaruhi kompetensi adalah salah satu keterampilan pegawai, dan pengalaman kerja. Adanya hal tersebut maka tujuan organisasi akan tercapai sesuai dengan apa yang diinginkan dalam meningkatkan cara kerja secara maksimal.

Kompetensi sebagai karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan mereka mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya. Kompetensi juga merupakan bagian kepribadian yang mendalam dan melekat pada seseorang dengan perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan. Dengan mengevaluasi kompetensi yang dimiliki seseorang, kita akan dapat memprediksikan kinerja orang tersebut. Pegawai yang ditempatkan pada tugas tertentu yang telah

dinilai akan mengetahui kompetensi apa saja yang diperlukan, serta cara apa yang harus ditempuh untuk mencapai promosi ke jenjang posisi berikutnya.

Setiap organisasi mengharapkan suatu keberhasilan, untuk mencapai keberhasilan tersebut membutuhkan adanya pegawai yang berkualitas. Untuk menciptakan pegawai yang berkualitas, dibutuhkan suatu dorongan yang kuat dari seorang pimpinan maupun dari pegawai itu sendiri. Dorongan tersebut dapat berupa pemberian motivasi kepada Setiap organisasi mengharapkan suatu keberhasilan, Untuk menciptakan pegawai yang berkualitas, dibutuhkan suatu dorongan yang kuat dari seorang pimpinan maupun dari pegawai itu sendiri. Dorongan tersebut dapat berupa pemberian motivasi kepada pegawai, yang bertujuan untuk meningkatkan cara kerjanya.

Berhasil tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan organisasi atau perusahaan dan stafnya memenuhi harapan masyarakat secara konsisten. Oleh karena itu, sumber daya manusia memegang peranan penting dalam kegiatan layanan tersebut. Sedangkan dalam menjalankan aktivitas di dalam organisasi, baik itu organisasi pemerintah maupun organisasi swasta, ketersediaan pada fasilitas kantor penting guna menunjang pekerjaan dan pelayanannya sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Fasilitas kantor yang lengkap akan memberikan dampak positif baik untuk pegawai maupun bagi yang menerima pelayanannya. Bagi pegawai fasilitas kantor yang lengkap akan menunjang cara kerja pegawai tersebut, sedangkan bagi yang menerima layanan dengan fasilitas kantor yang memadai akan memberikan rasa nyaman dan kepuasan ketika proses pelayanan berlangsung. Fenomena yang terjadi saat sekarang ini, penulis melihat bahwa Kompetensi sering menjadi tolak ukur bagi

masyarakat atas pelayanan yang mereka berikan. Hal ini dikarenakan adanya keterlambatan pegawai dalam menjalankan tugas yang diberikan, serta tidak hanya terhadap kompetensi akan tetapi fasilitasnya juga mempengaruhi kecepatan kerja pegawai, seperti terbatasnya sarana prasarana dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA), pembuatan Akta, KTP dan lainnya dalam pembuatannya.

Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok harus mampu meningkatkan kualitas pelayanannya guna demi kenyamanan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Sehingga pelayanan yang akan diberikan pun membuat masyarakat puas guna mempermudah dalam proses, sehingga pelayanan terhadap masyarakat menjadi lebih baik dan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok pun lebih tanggap serta memahami keluhan dari masyarakat.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Perencanaan Sumber Daya Manusia dan Kompetensi Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kota Solok”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dari pembahasan ini adalah:

1. Apakah Perencanaan Sumber Daya Manusia Berpengaruh Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kota Solok?

2. Apakah Kompetensi Berpengaruh Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kota Solok?
3. Apakah Perencanaan Sumber Daya Manusia dan Kompetensi Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kota Solok?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang dikemukakan, maka tujuan dari penelitian adalah:

1. Untuk Mengetahui Apakah Perencanaan Sumber Daya Manusia Berpengaruh Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kota Solok
2. Untuk Mengetahui Apakah Kompetensi Berpengaruh Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kota Solok
3. Untuk Mengetahui Apakah Perencanaan Sumber Daya Manusia dan Kompetensi Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kota Solok

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak :

1. Bagi Peneliti

Sebagai syarat penyelesaian studi jenjang S1 Manajemen khususnya di Bidang Sumber Daya Manusia, juga untuk menambah ilmu pengetahuan Manajemen

yang mana objek penelitian terkait dengan pengaruh perencanaan sumber daya manusia dan kompetensi terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

2. Bagi Instansi

Penelitian ini dapat diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi instansi untuk mengetahui pengaruh perencanaan sumber daya manusia dan kompetensi terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

3. Bagi Peneliti Lain

Selanjutnya Dapat di jadikan sebagai pedoman untuk melanjutkan penelitian pada waktu berikutnya tentang Pengaruh Perencanaan Sumber Daya Manusia dan Kompetensi terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Solok.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk dapat menyampaikan gambaran yang jelas mengenai penelitian ini, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi-informasi dan hal-hal yang dibahas tiap bab. Penelitian ini disusun 5 (lima) bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi landasan teori sebagai kerangka acuan pemikiran dalam pembahasan yang akan diteliti dan sebagai dasar analisis yang diambil dari berbagai literatur, serta pengertian beberapa variabel penelitian yang sudah

ditentukan dan tentang penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini, kerangka pikir teoritis.

BAB III METODE PENELITIAN

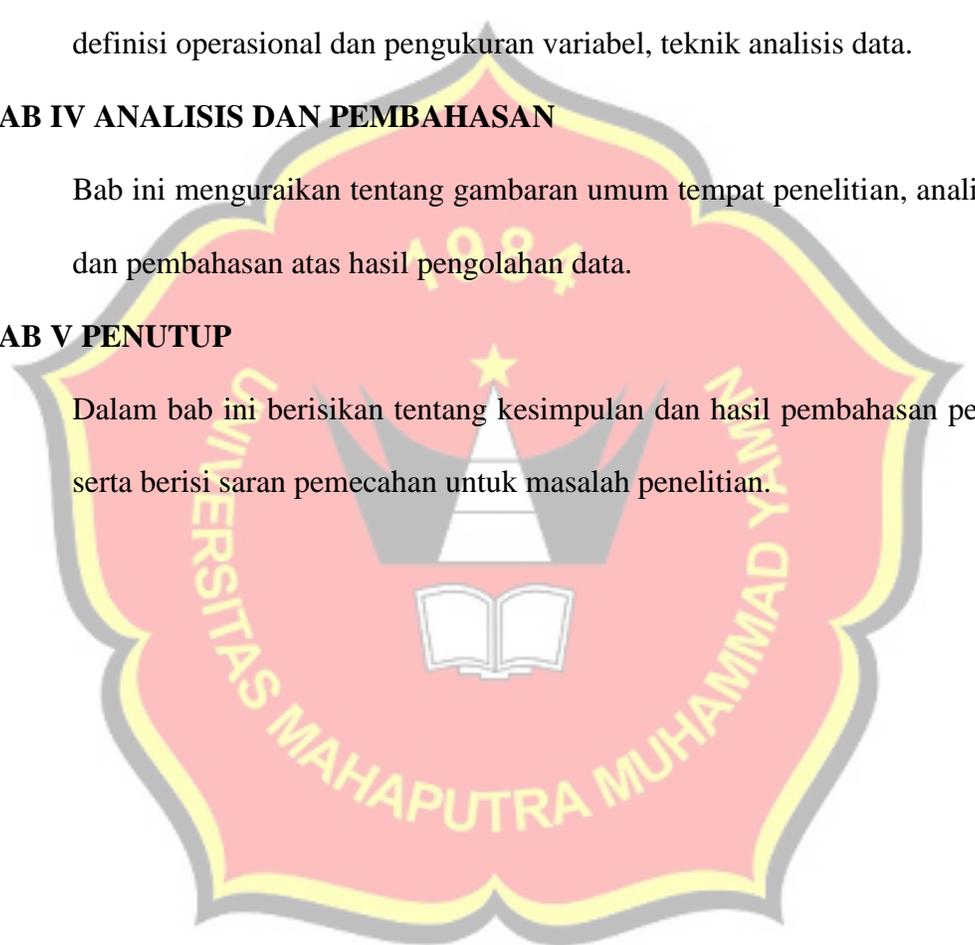
Dalam bab ini akan membahas tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi, sampel dan teknik penarikan sampel, definisi operasional dan pengukuran variabel, teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum tempat penelitian, analisis data dan pembahasan atas hasil pengolahan data.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisikan tentang kesimpulan dan hasil pembahasan penelitian serta berisi saran pemecahan untuk masalah penelitian.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh Perencanaan Sumber Daya Manusia terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan

Bahwa hipotesis pertama (H1) dalam penelitian ini diterima, dapat disimpulkan bahwa Perencanaan Sumber Daya Manusia berpengaruh signifikan terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan. Nilai $t_{hitung} 3,701 < t_{tabel} 2,039$ dan nilai signifikan $0,001 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa Perencanaan Sumber Daya Manusia memiliki pengaruh signifikan terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok.

2. Pengaruh Kompetensi terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan

Bahwa hipotesis kedua (H2) dalam penelitian ini diterima, dapat disimpulkan bahwa Kompetensi memiliki pengaruh signifikan terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan. Nilai $t_{hitung} 3,701 > t_{tabel} 2,039$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa Kompetensi memiliki pengaruh signifikan terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok.

3. Pengaruh Perencanaan Sumber Daya Manusia dan Kompetensi terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan

Pengujian secara simultan menggunakan Uji F menunjukkan bahwa hipotesis ketiga (H3) diterima, dapat disimpulkan bahwa Perencanaan Sumber Daya Manusia dan Kompetensi berpengaruh secara signifikan terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan. Nilai $F_{hitung} 71,660 > F_{tabel} 3,29$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maka dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara Perencanaan Sumber Daya Manusia dan Kompetensi terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok.

5.2 SARAN

Dari hasil kesimpulan penelitian maka penulis menyarankan sebagai berikut:

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok diharapkan untuk memperhatikan perencanaan sumber daya manusia dan kompetensi supaya kualitas pelayanan yang akan diberikan sesuai dengan yang diharapkan.
2. Bagi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok untuk selalu meningkatkan perencanaan sumber daya manusia dan kompetensi agar tercapainya tujuan yang telah direncanakan sesuai dengan bidang keahlian masing-masing.
3. Bagi peneliti selanjutnya dapat meneliti variabel-variabel lain diluar yang sudah diteliti ini agar memperoleh hasil yang lebih bervariasi dan dapat mengetahui pengaruh faktor-faktor yang lain dapat berpengaruh seperti motivasi dan komunikasi yang dapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

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