

ABSTRAK

Nabila Dewi Mustika Haryadi : Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Pendampingan Peserta Binaan Sosial Di Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial Cibadak Sukabumi.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya berbagai macam permasalahan permasalahan dalam kompetensi sumber daya manusia di Satuan Pelayanan Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial Cibadak Sukabumi seperti masih adanya peserta rehabilitasi yang kembali ke pekerjaannya sebelumnya atau menjadi Wanita Tuna Sosial (WTS). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas di Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial Cibadak Sukabumi.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini untuk kompetensi SDM Anwas (2014:14) Kompetensi sumber daya manusia adalah kemampuan yang dilandasi (keterpaduan) oleh pengetahuan, keterampilan, dan didukung oleh sikapnya yang dituntut dalam melaksanakan tugas pekerjaannya. Sedangkan dalam Kualitas Pelayanan peneliti menggunakan teori menurut Menurut dalam Hardiyansyah, kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Metode yang digunakan adalah metode penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan, observasi, dan kuisioner yang disebarakan kepada 11 responden dengan menggunakan sampel jenuh di Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial. Pengujian korelasi dengan menggunakan Product Moment dan unstuk menentukan seberapa besar pengaruh kompetensi SDM terhadap kepuasan kerja pegawai menggunakan analisis kolerasi, analisis regresi, koefisien determinasi dan untuk menguji hipotesis yang digunakan adalah uji-t dengan program SPSS versi 22.0.

Kompetensi Sumber Daya Manusia pada Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial cukup baik dapat dilihat dari beberapa dimensi yang menunjukkan nilai skor mencapai kategori Tinggi. Responden menilai sudah berjalan dan di implementasikan dengan baik. pelayanan pendampingan instruktur satuan pelayanan rehabilitasi sosial relatif baik. Tetapi masih ada dimensi yang nilainya masih rendah yaitu dimensi Responsiviness (ketanggapan). Dan apabila responsiviness sumber daya manusia nya di tingkatkan lagi mungkin kualitas pelayanan dalam pendampingan pesertanya pun akan meningkat.

Dengan menggunakan metode korelasi dan regresi dapat disimpulkan bahwa kompetensi sumber daya manusia berpengaruh positif sebesar (-048) terhadap Kualitas pelayanan. Secara simultan Kompetensi sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial sebesar 12 %, dan sisanya 88% ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Kata Kunci : Kompetensi Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Nabila Dewi Mustika Haryadi : The Influence Of The Competence Of Human Resources Towards Service Quality Mentoring Participants Assisted Rehabilitation Services Units Of The Social Social Tuna Cibadak Sukabumi.

This event will be based on research by the presence of a wide range of problem issues in the competence of human resources in Social Rehabilitation Service units of the social Cibadak Sukabumi like Tuna still participants who return to rehab his previous job or be Social Tuna (WTS). The purpose of this research is to know us human resources Competencies influence on quality in the Social Rehabilitation Service Units Tuna Cibadak Sukabumi.

The theory used in this research for the HUMAN RESOURCE competency Anwas (2014:14) human resource Competency is the ability which is based (alignment) by knowledge, skill, and supported by his attitude required in carrying out the task her work. While in the service quality of researchers using theory according to according to Hardiyansyah, in the quality of public service is a dynamic condition related to products, services, people, processes and environment where the assessment of the quality determined at the time of occurrence of the granting of the public service.

The method used is associative research methods with quantitative approach. The technique of data collection through the study of librarianship, observation, and a questionnaire distributed to 11 respondents by using saturated samples in the Rehabilitation Services units of the social Tuna. Testing the correlation using the Product Moment and unstuk determine how big an influence HR competencies against job satisfaction employees using kolerasi analysis, regression analysis, the coefficient of determination and to test the hypothesis that t-test was used with the program SPSS version 22.0.

Human resources competencies in Social Rehabilitation Service units of Tuna well enough can dilihaat from multiple dimensions that indicate the value of the score reached a High category. The respondents rate is already running and in a well implemented. Ministry rehabilitation services unit instructor accompaniment social relatively well. But there is still a dimension that his value is still low i.e. Responsiviness dimension (ketanggapan). And when his responsiviness human resources in service quality may again increase in mentoring participants will also be increased.

By using the method of correlation and regression can be concluded that the competence of the human resources of the positive effect of (-048) on quality of service. Simultaneously influential human resource Competence positively to quality of service units of the Social Rehabilitation Services of Tuna amounting to 12%, and the remaining 88% is determined by other factors not examined by researchers.

Keyword: Human Resource Competence, Quality Of Service