

ABSTRAKS

Shinta Sri Rahayu (1168010252) “Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia berbasis Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada bagian kesekretariatan di Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral”

Sumber daya manusia adalah unsur utama yang menunjang keberhasilan suatu organisasi untuk mencapai akhir dari semua perencanaan. Hal tersebut berlaku untuk setiap organisasi atau instansi yang ada di Indonesia. Dinas ESDM Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu instansi yang didalamnya terdapat beberapa bidang kerja salah satunya yaitu bagian kesekretariatan yang berfungsi untuk memberikan pelayanan kepada publik. Namun, pada kenyataannya bagian kesekretariatan ini masih memiliki sumber daya manusia yang kurang kompeten dalam memberikan pelayanan publik. Dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan masih jauh dari yang diharapkan. Maka dari itu perlu dilakukan sebuah tindakan, yakni memaksimalkan pengembangan sumber daya manusia berbasis kompetensi guna memperbaiki kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh memberi kesempatan kepada pegawai untuk menyumbangkan ide terhadap kualitas pelayanan, menganalisis pengaruh pemberian *Reward* dan *Punishment* terhadap kualitas pelayanan publik, menganalisis pengaruh mengupayakan berbagai pelatihan terhadap kualitas pelayanan publik dan Untuk Menganalisis seberapa besar pengaruh pengembangan sumber daya manusia berbasis kompetensi terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas ESDM Provinsi Jawa Barat.

Teori yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori pengembangan sumber daya manusia berbasis kompetensi yang dikemukakan oleh Basri dan Rusdiana (2015 : 23) yang memiliki tiga aspek kunci utama dalam pengembangan sumber daya manusia yaitu (1) Memberi kesempatan kepada pegawai untuk menyumbangkan ide, (2) Pemberian *Reward* dan *Punishment*. (3) Mengupayakan berbagai pelatihan dan pendidikan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan pendekatan kausalitas. Penelitian dilakukan dengan mengambil sampel sebanyak 34 orang pegawai pada bagian kesekretariatan di Dinas ESDM Provinsi Jawa Barat yang tercatat aktif dengan teknik sampling jenuh yaitu teknik penentuan sampel yang menggunakan semua anggota populasi sebagai sampel.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} pada uji t sebesar atau 4,129 dengan t_{tabel} 2,036 dengan taraf signifikansi yang dihasilkan 0,000 dengan ketentuan signifikansi $< 0,05$. Yang berarti bahwa variabel (X) berpengaruh terhadap variabel (Y). Pada hasil uji koefisien determinasi dapat diketahui nilai r^2 sebesar 0,348 atau 34,8%. Maka dari itu dapat dinyatakan bahwa pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 34,8% sisanya 65,2 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci : pengembangan SDM, kompetensi, kualitas pelayanan publik

ABSTRACS

Shinta Sri Rahayu (1168010252) "The Effect of Competency-based Human Resource Development on the Quality of Public Services in the secretariat of the Department of Energy and Mineral Resources"

Human resources are the main elements that support the success of an organization to achieve the end of all planning. This applies to every organization or agency in Indonesia. The Department of Energy and Mineral Resources of West Java Province is one of the agencies in which there are several fields of work, one of which is the secretarial division which functions to provide services to the public. However, in reality this secretarial department still has human resources that are less competent in providing public services. Judging from the level of community satisfaction who get services is still far from what was expected. Therefore it is necessary to take an action, namely maximizing competency-based human resource development in order to improve the ability of employees to provide services.

This study aims to analyze the effect of providing opportunities for employees to contribute ideas on service quality, to analyze the effect of giving rewards and punishments on the quality of public services, to analyze the effect of seeking various trainings on the quality of public services and to analyze how much influence competency-based human resource development has on quality of public services at the ESDM Office of West Java Province.

The theory to be used in this research uses competency-based human resource development theory proposed by Basri and Rusdiana (2015: 23) which has three main aspects of human resource development, namely (1) Providing opportunities for employees to contribute ideas, (2) Giving Rewards and Punishment. (3) Attempt various training and education.

The research method used is a quantitative method using a causality approach. The research was conducted by taking a sample of 34 employees in the secretarial section of the Department of Energy and Mineral Resources of West Java Province who were recorded as active with a saturated sampling technique, namely a sampling technique that used all members of the population as a sample.

The results of the research conducted indicate that the t-test value of or 4.129 with 2.036 t-table with the resulting significance level of 0.000 with the provisions of significance <0.05 . Which means that variable (X) affects variable (Y). In the test results the coefficient of determination can be seen that the value of r^2 is 0.348 or 34.8%. Therefore, it can be stated that the influence of human resource development on the quality of public services is 34.8%, the remaining 65.2% is influenced by other factors not examined.

Keywords: human resource development, competence, quality of public services