

ABSTRAK

Muhammad Rozali (1168010188): Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung

Kualitas pelayanan yang efektif serta memiliki kompetensi sesuai bidangnya maka dapat menjadi kunci peningkatan kualitas pelayanan pegawai. Agar seluruh pegawai dapat bertanggungjawab atas tugas-tugas yang diembannya, maka diperlukannya standar kompetensi sumber daya manusia pada setiap instansi termasuk juga pada Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung.

Tujuan dari penelitian yang dilakukan ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi berprestasi dan tindakan terhadap kualitas pelayanan; kompetensi melayani terhadap kualitas pelayanan; kompetensi memimpin terhadap kualitas pelayanan; kompetensi mengelola terhadap kualitas pelayanan; kompetensi kepribadian yang efektif terhadap kualitas pelayanan; dan kompetensi berpikir terhadap kualitas pelayanan.

Peneliti menggunakan teori kompetensi sumber daya manusia dari Yuniarsih dan Suwatno yang memiliki beberapa karakteristik, yaitu kompetensi berprestasi dan tindakan; kompetensi melayani; kompetensi memimpin; kompetensi mengelola; kompetensi kepribadian yang efektif; dan kompetensi berpikir. Sedangkan teori kualitas penelitian, peneliti menggunakan teori dari Priansa yang dapat diukur berdasarkan kuantitas pelayanan; kualitas pelayanan; kemandirian; inisiatif; adaptabilitas; dan kerjasama.

Metode penelitian menggunakan metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah dengan penyebaran kuesioner kepada 22 responden. Pengujian statistik yang digunakan adalah pengujian validitas, pengujian reliabilitas, analisis regresi linear berganda, analisis uji parsial (Uji-t), analisis uji simultan (Uji-F) dan analisis koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil penelitian dengan taraf 0,05/5%, X_1 secara parsial berpengaruh terhadap Y dengan t hitung $>$ t tabel ($3,429 > 2,014$); X_2 secara parsial tidak berpengaruh terhadap Y dengan t hitung $<$ t tabel ($0,074 < 2,014$); X_3 secara parsial berpengaruh terhadap Y dengan t hitung $>$ t tabel ($3,123 > 2,014$); X_4 secara parsial berpengaruh terhadap Y dengan t hitung $>$ t tabel ($4,175 > 2,014$); X_5 secara parsial berpengaruh terhadap Y dengan t hitung $>$ t tabel ($4,993 > 2,014$); dan X_6 secara parsial berpengaruh terhadap Y dengan t hitung $>$ t tabel ($6,935 > 2,014$). Adapun enam dimensi mengenai kompetensi sumber daya manusia tersebut memperoleh *R Square* sebesar 0,557 atau 55,7%. Sedangkan sisanya 44,3% dipengaruhi oleh factor lain diluar penelitian.

Kata Kunci: Kompetensi Sumber Daya Manusia, Kualitas pelayanan

ABSTRACT

Muhammad Rozali (1168010188): The Effect of Competence of Human Resources on Service Quality in Pameungpeuk District, Bandung Regency

The quality of service that is effective and has the competence according to its field can be the key to improving the quality of employee service. In order for all employees to be responsible for the tasks they carry out, it is necessary to have competency standards for human resources in each agency including Pameungpeuk District, Bandung Regency.

The purpose of this research was to determine how much influence achievement competencies and actions have on service quality; service competence towards service quality; leading competence in service quality; competence to manage service quality; effective personality competence on service quality; and competence in thinking about service quality.

Researchers used the theory of human resource competence from Yuniarsih and Suwatno which has several characteristics, namely competence for achievement and action; serving competence; leadership competence; managing competence; effective personality competences; and thinking competence. While the research quality theory, the researcher uses Priansa's theory which can be measured based on the quantity of service; service quality; independence; initiative; adaptability; and cooperation.

The research method uses an associative method with a quantitative approach. The data collection technique used is by distributing questionnaires to 22 respondents. The statistical tests used are validity testing, reliability testing, multiple linear regression analysis, partial test analysis (t-test), simultaneous test analysis (F-test) and analysis of the coefficient of determination.

Based on the research results with a level of 0.05 / 5%, X1 partially affects Y with $t_{count} > t_{table}$ (3,429 > 2,014); X2 partially has no effect on Y with $t_{count} < t_{table}$ (0.074 < 2.014); X3 partially affects Y with $t_{count} > t_{table}$ (3.123 > 2.014); X4 partially affects Y with $t_{count} > t_{table}$ (4.175 > 2.014); X5 partially

affects Y with $t_{count} > t_{table}$ ($4.993 > 2.014$); and X6 partially affects Y with $t_{count} > t_{table}$ ($6.935 > 2.014$). The six dimensions regarding human resource competence get an R Square of 0.557 or 55.7%. While the remaining 44.3% is influenced by other factors outside the study.

Keywords: Human Resources Competence, Quality of service

