

ABSTRAK

Hia, Silvanus Pius. 2023. *Hubungan Antara Sumber Daya Manusia Dengan Pemahaman Tugas Pokok Dan Fungsi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara*. Pembimbing Yoel Melsaro Larosa, S.P., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap Kualitas Pelayanan, apakah ada hubungan Pemahaman Tugas Pokok Dan Fungsi terhadap Kualitas Pelayanan, apakah ada hubungan antara Sumber Daya Manusia Dengan Pemahaman Tugas Pokok Dan Fungsi terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN), sebanyak 16 (enam belas) orang dan Masyarakat sebagai penerima layanan pada bulan November selama dua minggu dengan estimasi sebanyak 558 orang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memperoleh kesimpulan yakni berdasarkan hasil uji f variabel X1 (Sumber Daya Manusia) dan X2 (Pemahaman Tugas Pokok Dan Fungsi) memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel Y (kualitas pelayanan) yakni dengan perolehan nilai signifikansi yaitu $0,002 < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut, membuktikan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak. Berdasarkan hasil uji t Variabel X1 (Sumber Daya Manusia) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai sebesar 0,224 dan tingkat signifikansi 0,007. Variabel X2 (Pemahaman Tugas Pokok dan Fungsi) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai sebesar 0,027 dengan tingkat signifikansi 0,704. Berdasarkan hasil perhitungan nilai koefisien determinasi (R-Square) yaitu sebesar 0,0544, sehingga secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) dengan Pemahaman Tugas Pokok Dan Fungsi mempengaruhi Kualitas Pelayanan sebesar 14,4%. Untuk 85,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Sumber Daya Manusia (SDM), Pemahaman Tugas Pokok Dan Fungsi, Kualitas Pelayanan.

ABSTRAK

Hia, Silvanus Pius. 2023. *The Relationship Between Human Resources and Understanding of Duties and Functions Towards Service Quality at the Population and Civil Registration Office of North Nias Regency.* Supervisor Yoel Melsaro Larosa, S.P., M.M.

This study aims to determine whether there is a relationship between Human Resources (HR) and Service Quality, whether there is a relationship between Understanding of Duties and Functions and Service Quality, and whether there is a relationship between Human Resources and Understanding of Duties and Functions towards Service Quality at the Population and Civil Registration Office of North Nias Regency. The sample used in this study is Civil Servant Employees (ASN), amounting to 16 (sixteen) individuals, and the Community as service recipients in November for two weeks with an estimated total of 558 people. The method used in this research is a quantitative research method. Based on the research results, the researcher concluded that based on the results of the F test of variables X1 (Human Resources) and X2 (Understanding of Duties and Functions), they have a simultaneous effect on variable Y (service quality) with a significance value of $0.002 < 0.05$. Based on these results, it is proven that H_a is accepted and H_o is rejected. Based on the t-test results, Variable X1 (Human Resources) has a positive and significant effect on service quality with a value of 0.224 and a significance level of 0.007. Variable X2 (Understanding of Duties and Functions) has a positive but not significant effect on service quality with a value of 0.027 and a significance level of 0.704. Based on the calculation results of the coefficient of determination (R-Square) which is 0.0544, it can be concluded that overall, Human Resources (HR) with Understanding of Duties and Functions affect Service Quality by 14.4%. The remaining 85.6% is influenced by other factors not discussed in this study.

Keywords: Human Resources (HR), Understanding of Duties and Functions, Service Quality.