

**PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
MANGGARAI TIMUR**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Manajemen**



OLEH

THERESIA INO RANTINI
2016 410 807

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS FLORES

ENDE

2021

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : THERESIA INO RANTINI
Nim : 2016 410 807
Judul : PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MANGGARAI TIMUR

Ende, 02 Juli 2021

**Telah Diujikan Di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi**

Pembimbing I



Dr. Hyronimus Se, SE.,MM
NIDN: 08 2909 7501

Pembimbing II



Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM
NIDN: 08 3110 8301

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Flores**




Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 08 2507 7101

LEMBAR PENGESAHAN

Telah diujikan dan disahkan Oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores Untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 02 Juli 2021

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi
Iriany Dewi Sulaiman, SE.,M.Sc
NIDN. 08 2603 7001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen
Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 08 2507 7101

Tim Penguji:

- 01 **Gabriel Tanusi, SE.,M.Si**
NIDN. 08 2706 7101
 - 02 **Santy Permatasari, SAB.,MM**
NIDN. 08 2906 9001
 - 03 **Lambertus Langga, SE.,M.Sc**
NIDN. 08 2507 7101
 - 04 **Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM**
NIDN: 08 3110 8301
 - 05 **Dr. Hironimus Se, SE.,M.Si**
NIDN. 08 2909 7501
1.
2.
3.
4.
5.



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MANGGARAI TIMUR”

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 02 Juli 2021 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bilah kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 02 Juli 2021

Yang Memberi Pernyataan



THERESIA INO RANTINI
2016 410 807

MOTTO

“pedang terbaik yang dimiliki ialah sebuah kesabaran
tanpa batas”

PERSEMBAHAN

Peneliti mengucapkan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan kurnia-Nya, sehingga peneliti berkesempatan untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur”** skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Flores.

Dengan segala kerendahan hati, saya persembahkan skripsi ini kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa hadir menyertai dan menuntun peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini menuju keberhasilan.
2. Yang tercinta Bapak dan Mama yang telah membesarkan, Membiayai, memotivasi serta mengiringi langkahku dengan doa dan pengorbanan sehingga sampai pada tahap kesuksesan ini .
3. Yang tersayang Adek-adek yang setia menanti kesuksesanku. Terima kasih atas bantuan serta penyemangat buat saya dalam menjalani masa perkuliaan ini.
4. Sahabat- sahabat seangkatan yang belum disebutkan namanya satu persatu, yang selalu setia memberi semangat serta memotivasi hingga selesainya skripsi ini.
5. Teman-teman dan adik-adik kos-ku yang tersayang, yang selalu menemani dalam menjalani masa pembuatan skripsi ini.

6. Semua orang yang sudah berkontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung dalam membantu menyelesaikan skripsi saya ini dengan caranya masing- masing, yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Saya ucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya, mohon maaf jika ada salah kata baik disengaja atau tidak. sukses untuk kalian semua dilancarkan segala urusannya. Semoga kita selalu berada dalam lindungan yang Maha Kuasa.

KATA PENGANTAR

Peneliti mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Esa karna atas berkat, rahmat, dan kasih-Nya yang berlimpah, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Pembuatan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Flores. Peneliti sangat menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini sangat jauh dari kesempurnaan.

Walaupun sangat sederhana, tanpa bantuan dari berbagai pihak pastinya peneliti akan mengalami berbagai kesulitan dalam penelitian ini oleh karena itu dalam kesempatan ini, peneliti mengucapkan trima kasih kepada :

1. Ketua Yayasan Perguruan Tinggi Universitas Flores
2. Rektor dan Wakil Rektor Universitas Flores yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Universitas Flores.
3. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Flores
4. Ketua dan Sekretaris Program Study Manajemen.
5. Bapak Dr. Hyronimus Se, SE.,MM. selaku pembimbing I dan Ibu Maria Heena. C. Dua Mea, S.S.,MM selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing, memotivasi dan mendorong penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Bapak Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang sudah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

7. Kepala Kantor Catatan Sipil Manggarai Timur yang telah membantu dan mendorong penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Teman-teman Mahasiswa/Mahasiswi Program Studi Manajemen yang telah bekerja sama dengan penulis selama mengikuti pendidikan di Universitas Flores.
9. Almamaterku Tercinta Universitas Flores.

Peneliti menyadari bahwa pembuatan tugas akhir ini jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun, sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Peneliti berharap tugas akhir ini akan bermanfaat bagi semua pihak yang membaca

Ende, Juni 2021

Peneliti

ABSTRAK

Theresia Ino Rantini, Fakultas Ekonomi, Program Sarjana. Pengaruh kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur. Pembimbing I: Hyronimus Se Pembimbing 2 : Maria Helena C Dua Mea

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah (1) Kualitas sumber daya manusia berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat kabupaten manggarai (2) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Manggarai Timur. (3) Kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat kabupaten Manggarai Timur. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif. populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kabupaten Manggarai Timur sampel dalam penelitian ini berjumlah 50 orang. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Regresi linier berganda digunakan untuk uji hipotesis penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kualitas sumber daya manusia memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur dengan nilai beta (β) sebesar 0,540 (2) kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur dengan nilai beta (β) sebesar 0,660. (3) kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur dengan nilai adjust (R^2) sebesar 0,591.

Kata kunci: Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Theresia Ino Rantini, Faculty of Economics, Undergraduate Program. The influence of human resource quality and service quality on community satisfaction at the Department of Population and Civil Registry of East Manggarai Regency. Advisor I: Hyronimus Se Supervisor 2: Maria Helena C Dua Mea

This study aims to determine whether (1) the quality of human resources affects community satisfaction at the Department of Population and Civil Registry of East Manggarai Regency (2) Quality of service affects community satisfaction at the Department of Population and Civil Registry of East Manggarai Regency. (3) The quality of human resources and service quality has an effect on community satisfaction at the Department of Population and Civil Registry of East Manggarai Regency. This research includes causality research using a quantitative approach. The sample in this study were all people who received services at the Population and Civil Registry Office of East Manggarai Regency, amounting to 50 people. The data were collected using a questionnaire that has been tested for validity and reliability. Multiple linear regression was used to test the hypothesis of this study. The results of this study indicate that: (1) the quality of human resources has a positive and significant impact on community satisfaction at the Department of Population and Civil Registry of East Manggarai Regency with a beta (β) value of 0.540 (2) service quality has a positive and significant effect on satisfaction. community at the Department of Population and Civil Registration of East Manggarai Regency with a beta value (β) of 0.660. (3) the quality of human resources and service quality have a positive and significant effect on community satisfaction at the Department of Population and Civil Registry of East Manggarai Regency with an adjust value (R²) of 0.591.

Keywords: Human Resource Quality, Service Quality, Community Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1. Kualitas Sumber Daya Manusia.....	9
2.1.2. Kualitas Pelayanan	19
2.1.3 Konsep Kepuasan Masyarakat	34

2.2. Peneliti Terdahulu	39
2.3. Hipotesis	40
2.3.1. Kualitas Sumber Daya Manusia Berpengaruh positif Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Manggari Timur	40
2.3.2. Kualitas Pelayanan Berpengaruh positif Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Manggari Timur	41
2.3.3. Kualitas Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Manggari Timur.....	42
2.4 Kerangka pemikiran	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1. Jenis Penelitian.....	44
3.2 Populasi dan Sampel.....	4
3.2.1 Populasi	44
3.2.2 Sampel	44
3.3 Variabel Penelitian	45
3.4 Definisi Operasional Variabel	46
3.5 Sumber Data	47
3.5.1 Sumber Data	47
3.6 Teknik Pengumpulan Data	48
3.7 Teknik Pengukuran Data	48

3.8 Teknik Analisis Data	49
3.8.1 Uji Validitas	49
3.8.2 Uji Realibilitas	50
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	50
3.9 Regresi Linier Berganda	51
3.9.1 Koefisien Determinasi (R^2)	52
3.10 Uji Hipotesis	52
3.10.1 Uji Signifikan t	52
3.10.2 Uji Signifikan f	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur.	54
4.1.1. Sejarah Singkat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur	54
4.1.2. Visi dan Misi Dinas Mependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur	55
4.1.3. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur	56
4.1.4. Tugas dan fungsi	57
4.1.5. Deskripsi Responden	67
4.2. Uji Instrument Penelitian	70
4.2.1. Uji Validitas	71
4.2.2. Ujian Reliabilitas	72
4.2.3. Uji Asumsi Klasik	73

4.3. Uji Hipotesis	76
4.3.1. Hipotesis Pertama	76
4.3.2. Hipotesis Kedua	77
4.3.3. Hipotesis Ketiga	78
4.4. Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	79
4.4.1. Pengaruh Kualitas Sumber daya Manusia Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur.	80
4.4.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur.	82
4.4.3. Pengaruh Kualitas Sumber daya Manusia dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur	84
BAB V PENUTUP	86
5.1. Kesimpulan	86
5.2. Saran	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Hasil Penelitian Terdahulu.....	39
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel.....	46
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia.....	68
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan pekerjaan.....	69
Tabel 4.4 Tabel Uji Validitas dan Realibilitas.....	71
Tabel 4.5 Hasil Uji Linieritas	74
Tabel 4.6 Uji Heterokedastisitas	74
Tabel 4.7. Uji Normalitas Data.....	75
Tabel 4.8 Hasil Uji Autokorelasi Dengan Test Durbin-Watson.....	75
Tabel 4.9. Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kualitas SDM Terhadap Kepuasan Masyarakat	76
Tabel 4.10. Hasil Analisis Regresi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat	77
Tabel 4.11. Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kuaalitas SDM dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat	78

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konsep Penelitian.....	43
Digram 4.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Diagram 4.2. Respponden Berdasarkan pekerjaan	69
Digram 4.3. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	70