

ABSTRACT

Kunti Sida Amatillah 180211100012, The Influence of Human Resource Competence on Service Quality (Study Patent Employee Study in Sumenep City District) Uder the guidance of Dr. Muhmmad Alkirom Wildan, S.E., M.Si

The purpose of this study was to determine the effect of the competence of human resources on the quality of integrated administrative services in the sub-districts in the Sumenep City District. This study is a quantitative study with a sample of 33 respondents. Collecting data using questionnaires or questionnaires with analytical techniques using simple linear regression analysis methods.

The results of this study based on the results of the t-test obtained that t-count is greater than t-table where $t\text{-table} = 7,493 > 1,698$. This shows that there is a significant positive influence partially between the competence of human resources on the quality of integrated administrative services in the District of Sumenep City District. The significant influence of human resource competence on service quality indicates that the higher the competence possessed, the higher the quality of patent services in Sumenep City District. Based on the coefficient of determination test, the value of R^2 is 0.644. This shows that the service quality of Patents in the Sub-district of Sumenep City is influenced by 64.4% by the competence of human resources, while the remaining 35.6% is influenced by other factors.

Keywords: Competence of human resources, District, Quality of service

ABSTRAK

Kunti Sida Amatillah 180211100012, Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Pegawai Paten di Kecamatan Kota Sumenep). Dibawah bimbingan Bapak Dr. Muhammad Alkirom Wildan, S.E., M.Si

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh variabel kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Kota Sumenep. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel 33 responden. Pengumpulan data menggunakan kuisisioner atau angket dengan teknik analisis menggunakan metode analisis regresi linier sederhana.

Hasil penelitian ini berdasarkan hasil uji t diperoleh t-hitung lebih besar dari t-tabel dimana $t\text{-tabel} = 7,493 > 1.698$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan secara parsial antara kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu Kecamatan di Kecamatan Kota Sumenep. Pengaruh yang signifikan antara kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi yang dimiliki maka akan semakin tinggi pula kualitas pelayanan Paten di Kecamatan kota Sumenep. Berdasarkan uji koefisien determinasi diperoleh nilai R^2 sebesar 0,644. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Paten Kecamatan Kota Sumenep dipengaruhi sebesar 64,4% oleh kompetensi sumber daya manusia, sedangkan sisanya sebesar 35,6% dipengaruhi faktor lain.

Kata kunci : Kompetensi sumber daya manusia, Kecamatan, Kualitas pelayanan