

**PENGARUH MANAJEMEN PERUBAHAN DAN
PENATAAN SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN GRESIK**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi
Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional
“Veteran” Jawa Timur



Oleh :

DZAKIYAH ADALATUL HIKMAH

NPM : 17041010014

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2021**

**PENGARUH MANAJEMEN PERUBAHAN DAN
PENATAAN SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN GRESIK**

Disusun Oleh :

DZAKIYAH ADALATUL HIKMAH
NPM. 17041010014

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,
PEMBIMBING



ARIMURTI KRISWIBOWO, S.I.P., M.SI
NPT. 17119890722004

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



Dr. Drs. Ec. GENDUT SOEKARNO, M.S., CHRA
NIP. 195907011987031001

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH MANAJEMEN PERUBAHAN DAN PENATAAN SUMBER
DAYA MANUSIA (SDM) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GRESIK**

Disusun Oleh :

DZAKIYAH ADALATUL HIKMAH
NPM. 17041010014

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji
Skripsi Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran Jawa
Timur

Pada Tanggal 26 Januari 2021

PEMBIMBING



Arimurti Kriswibowo, S.I.P, M.SI
NPT. 1711980722004

TIM PENGUJI

1. Ketua



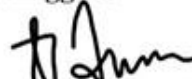
Drs. Ananta Prathama, M.Si
NIP. 1960041311990031001

2. Sekretaris



Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 19660103 198903 2 001

3. Anggota



Arimurti Kriswibowo, S.I.P, M.SI
NPT. 1711980722004

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Dr. Drs. E. Gendut Sukarno, M.S, CHRA
NIP. 19590711987031101

LEMBAR REVISI
PENGARUH MANAJEMEN PERUBAHAN DAN PENATAAN SUMBER
DAYA MANUSIA (SDM) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN GRESIK

Disusun oleh :

DZAKIYAH ADALATUL HIKMAH
NPM. 17041010014

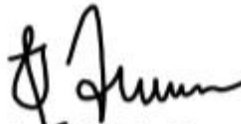
Telah direvisi dan disahkan pada Tanggal : 27 Januari 2021

Dosen Penguji 1



Drs. Ananta Prathama, M, Si
NIP. 1960041311990031001

Dosen Penguji 2



Arimurti Kriswibowo, S.I.P, M.SI
NPT. 1711980722004

Dosen Penguji 3



Dr. Diana Hertati, M, Si
NIP. 19660103 198903 2 001

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul “Pengaruh Manajemen Perubahan Dan Penataan Sumber Daya Manusia (SDM) Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik” Penulisan proposal skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan pengajuan penelitian Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Arimurti Kriswibowo, S.I.P., M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan segala perhatian, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat, serta dengan rela meluangkan waktunya untuk penulis. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulisan dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya :

1. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si, selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Khusaini,SE,M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik yang membantu penulis dalam proses penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
5. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
6. Drs. Misnan, M.Pd.I dan Dra. Marliah, M.Pd selaku kedua orang tua penulis serta keluarga yang tiada hentinya mendoakan penulis.
7. Teman-teman Administrasi Publik 2017 Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
8. Teman-teman Pusat Kajian Ilmu Adminisi Publik (PUSKAP) Periode 2018/2019 dan 2019/2020.
9. Aditama Azmy Mussaddad, Nenny Khanidatus Shofiyah, Eka Arum Pramesty, Ika Devi Lestari, Khusnul Prasetyo, Maslakhatus Niswah, Ressa Fitriana, Muhammad Fakhrur Rozi yang selalu mendukung penulis dan menjadi teman diskusi dalam kepenulisan skripsi.
10. Putri Indah Sari, Nanda Nur Shilla dan Nasikhatul Ummah teman kos yang selalu mendukung dan menyemangati dalam kepenulisan skripsi penulis.

Akhirnya penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 20 Oktober 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR REVISI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Penelitian Terdahulu	11
B. Landasan Teori	17
1. Reformasi Birokrasi.....	17
a. Definisi Reformasi Birokrasi.....	17
b. Grand Design Reformasi Birokrasi.....	19
2. Manajemen Perubahan.....	23
3. Pentaan Sumber Daya Manusia (SDM).....	30
4. Kualitas Pelayanan.....	32
C. Pengaruh Antar Variabel.....	36
1. Pengaruh Antara Variabel Manajemen Perubahan Terhadap Kualitas Pelayanan.....	36
2. Pengaruh Antara Variabel Penataan Sumber Daya Manusia (SDM) Terhadap Kualitas Pelayanan.....	37
D. Hubungan Antar Variabel.....	38
1. Hubungan Anantara Variabel Manajemen Perubahan Dengan Kualitas Pelayanan.....	38
2. Hubungan Anantara Variabel Penataan Sumber Daya Manuasi (SDM) Dengan Kualitas Pelayanan.....	40
E. Kerangka Berpikir.....	41
F. Hipotesis	42
BAB III METODE PENELITIAN	43

A. Jenis Penelitian	43
B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	43
1. Definisi Operasional Manajemen Perubahan.....	44
2. Definisi Operasional Penataan Sumber Daya Manusia (SDM).....	44
3. Definisi Operasional Kualitas Pelayanan.....	45
4. Variabel X	45
5. Variabel Y	47
C. Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel	48
1. Populasi	48
2. Sampel	59
3. Teknik Sampling.....	50
D. Teknik Pengumpulan Data	51
E. Uji Validitas dan Uji Realibilitas	51
1. Uji Validitas	51
2. Uji Reliabilitas	57
F. Teknik Analisis Data	61
1. Deskriptif Kuantitatif	61
2. Uji Asumsi Klasik.....	61
3. Uji Korelasi (Bivariate Kendall Tou)	64
4. Uji Prediktif	64
G. Uji Hipotesis	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	68
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	68
1. Kondisi Umum Kabupaten Gresik.....	68
2. Profil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.....	70
a. Tugas Dan Fungsi DISPENDUKCAPIL Kabupaten Gresik.....	70
b. Struktur Organisasi DISPENDUKCAPIL Kabupaten Gresik.....	71
c. Tugas Dan Fungsi Jabatan DISPENDUKCAPIL Kabupaten Gresik....	72
d. Visi Dan Misi DISPENDUKCAPIL Kabupaten Gresik.....	79
B. Hasil Penelitian.....	79
1. Karakteristik Responden.....	80
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	80
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	80
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pegawai.....	81

2. Penyajian Data Variabel Penelitian.....	82
a. Variabel Manajemen Perubahan (X1).....	82
b. Variabel Penataan SDM (X2).....	86
c. Variabel Kualitas Pelayanan.....	89
3. Analisis Data.....	92
a. Tabulasi Silang.....	92
b. Uji Asumsi Klasik.....	94
c. Uji Korelasi (Brivate Kendall Tou).....	100
d. Uji Linear Sederhana.....	103
e. Uji Hipotesis.....	108
f. Uji Regresi Berganda.....	110
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	112
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	119
A. Kesimpulan.....	119
B. Saran.....	120
Daftar Pustaka	122

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu Dan Penelitian Sekarang.....	15
Tabel 3.1 Instrumen Pengukuran Manajemen Perubahan Dan Penataan Sumber Daya Manusia (SDM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Gresik.....	45
Tabel 3.2 Instrumen Pengukuran Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Gresik.....	49
Tabel 3.3 Pengujian Validitas Kuisisioner Tahap Pertama Variabel Manajemen Perubahan (X1).....	53
Tabel 3.4 Pengujian Validitas Kuisisioner Tahap Kedua Variabel Manajemen Perubahan (X1).....	54
Tabel 3.5 Pengujian Validitas Kuisisioner Tahap Pertama Variabel Penataan SDM (X2).....	55
Tabel 3.6 Pengujian Validitas Kuisisioner Tahap Kedua Variabel Penataan SDM (X2).....	56
Tabel 3.7 Pengujian Validitas Kuisisioner Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	57
Tabel 3.8 Pengujian Reabilitas Kuisisioner Variabel Penelitian.....	58
Tabel 3.9 Pedoman Skala Likert.....	60
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	80
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	80
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pegawai.....	81
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Manajemen Perubahan.....	82
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Manajemen Perubahan.....	85
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Penataan SDM.....	86
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Penataan SDM.....	89
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan.....	90
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan.....	92
Tabel 4.10 Tabulasi Silang Manajemen Perubahan (X1) Dengan Kualitas Pelayanan (Y).....	93
Tabel 4.11 Tabulasi Silang Penataan SDM (X2) Dengan Kualitas Pelayanan (Y).....	94
Tabel 4.12 Tabel Kolmogorov Smirnov Test.....	96
Tabel 4.13 Uji Linearitas Anova Table Variabel Manajemen Perubahan (X1) Dengan Kualitas Pelayanan (Y).....	96
Tabel 4.14 Uji Linearitas Anova Table Variabel Penataan SDM (X2) Dengan Kualitas Pelayanan (Y).....	97

Tabel 4.15 Uji Multilinearitas Coefficients.....	98
Tabel 4.16 Uji Heterokedastisitas Variabel Manajemen Perubahan (X1) Dengan Kualitas Pelayanan (Y).....	99
Tabel 4.17 Uji Heterokedastisitas Variabel Penataan SDM (X2) Dengan Kualitas Pelayanan (Y).....	99
Tabel 4.18 Uji Autokorelasi.....	100
Tabel 4.19 Korelasi Manajemen Perubahan Dengan Kualitas Pelayanan.....	101
Tabel 4.20 Korelasi Penataan SDM Dengan Kualitas Pelayanan.....	102
Tabel 4.21 Hasil Uji t Hitung Manajemen Perubahan.....	104
Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi Manajemen Perubahan.....	105
Tabel 4.23 Hasil Uji t Hitung Penataan SDM.....	106
Tabel 4.24 Hasil Uji Koefisien Determinasi Penataan SDM.....	107
Tabel 4.25 Hasil Regresi Berganda.....	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Grand Design Reformasi Birokrasi.....	20
Gambar 2.2 8 Area Perubahan Reformasi Birokrasi Dan Hasil Yang Ingin Dicapai.	21
Gambar 2.4 Kerangka Berfikir.....	41
Gambar 4.1 Struktur Organisasi DISPENDUKCAPIL Kabupaten Gresik.....	72
Gambar 4.2 Uji Normalitas Variabel Manajemen Perubahan (X1) Dengan Kualitas Pelayanan (Y).....	95
Gambar 4.3 Uji Normalitas Variabel Penataan SDM (X2) Dengan Kualitas Pelayanan (Y).....	97

ABSTRAK

Reformasi birokrasi merupakan buah dari perjuangan revolusi di Indonesia. Reformasi tercipta wujud dari gagalnya pemerintah yang tidak akuntabel, jujur, bersih dan memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Masih terdapat banyak masalah seperti kolusi, korupsi nepotisme dan kualitas pelayanan yang buruk. DISPENDUKCAPIL Kabupaten Gresik sebagai instansi penyedia layanan administrasi kependudukan mendapat banyak keluhan yang dapat dilihat pada ulasan google DISPENDUKCAPIL Kabupaten Gresik. Berdasarkan 8 area reformasi birokrasi terdapat 2 fokus yang menarik untuk dikaji yaitu manajemen perubahan dan penataan sumber daya manusia. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh manajemen perubahan terhadap kualitas pelayanan, mengetahui pengaruh penataan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan serta mengetahui pengaruh manajemen perubahan dan penataan sumber daya manusia secara bersamaan terhadap kualitas pelayanan di DISPENDUKCAPIL Kabupaten Gresik. Metode yang digunakan kuantitatif dengan objek pegawai di DISPENDUKCAPIL sejumlah 79 sampel. Dengan analisis data uji asumsi klasik, uji korelasi brivate kendal tou, uji regresi sederhana dan uji regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan koefisien korelasi antara X1 Ke Y adalah sebesar 0,257", dan X2 Ke Y sebesar 0,207" maka terdapat hubungan antara variabel X1 dan X2 dengan variabel Y. Berdasarkan Uji Regresi Linear Sederhana X1 Ke Y didapatkan nilai signifikansi $0,012 < 0,05$, nilai thitung sebesar 3,492 t tabel 2,00030 kemudian X2 ke Y nilai signifikansi $0,002 < 0,05$, nilai thitung sebesar 3,247 t tabel 1,99962 kemudian uji f melalui hasil olah SPSS, $(6,170 > 3,28)$ yang bermakna bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari X1 dan X2 terhadap Y.

Kata kunci : Manajemen Perubahan, Penataan SDM dan Kualitas Pekayanan