

ABSTRAK

NABILA TUL WAQIAH. 2025. Pengaruh Kompetensi *Human Capital* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Kartu Pencari Kerja AK.1 Di Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing Oleh: Edi Jusriadi dan Muh.Nur Rasyid.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam proses penerbitan Kartu Pencari Kerja AK.1 di Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar. Pendekatan kuantitatif yang digunakan adalah metode survei dengan menyebarkan kuesioner kepada 60 responden pengguna layanan AK.1. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan instrumen penelitian menggunakan skala likert. Berdasarkan hasil analisis statistik menggunakan *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* versi 25, diperoleh koefisien regresi untuk kompetensi sumber daya manusia sebesar 0,409 dan kualitas pelayanan sebesar 0,380 yang keduanya memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,617 yang menunjukkan bahwa 61,7% kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kedua variabel bebas tersebut. Hasil ini menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan Kartu Pencari Kerja AK.1 di Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar.

Kata Kunci : Kompetensi *Human Capital*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

ABSTARCT

Nabila Tul Waqiah. 2025. *The Influence of Human Capital Competence and Service Quality on Community Satisfaction in the Issuance of the AK.1 Job Seeker Card at the Makassar City Manpower Office*. Thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Supervisors: Edi Jusriadi and Muh. Nur Rasyid.

This study aims to determine the influence of human capital competence and service quality on community satisfaction in the issuance process of the AK.1 Job Seeker Card at the Makassar City Manpower Office. A quantitative approach was employed using a survey method by distributing questionnaires to 60 respondents who were users of the AK.1 services. The data used in this study consisted of primary data, and the research instrument utilized a Likert scale. Based on the results of statistical analysis using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) version 25, the regression coefficient for human capital competence is 0.409 and for service quality is 0.380, both with a significance value of 0.000 ($p < 0.05$). The coefficient of determination (R^2) is 0.617, indicating that 61.7% of community satisfaction is influenced by the two independent variables. These findings confirm that both human capital competence and service quality have a positive and significant effect on community satisfaction in the issuance of the AK.1 Job Seeker Card at the Makassar City Manpower Office.

Keywords: Human Capital Competence, Service Quality, Community Satisfaction