

## **ABSTRAK**

### **Ahmad Jalaludin 1209801004 (2013) Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Kepegawaian Di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang**

Dalam rangka reformasi birokrasi dan otonomi daerah bahwa tuntutan tentang pemerintahan yang bersih dan baik merupakan harapan dari seluruh masyarakat, sehingga para birokrat dituntut supaya mampu mengemban tugas sesuai dengan amanat yang telah diserahkan kepadanya. Dalam hal kinerja diperlukan sumber daya manusia yang dapat melayani dan melaksanakan tugasnya secara profesional dan paripurna dalam pengabdianya terhadap masyarakat sebagai pengguna jasa pemerintah. Atas dasar fenomena itulah yang melatarbelakangi penulis menyusun laporan tugas akhir skripsi.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dimensi dalam manajemen sumber daya manusia yaitu, Perencanaan, Rekrutmen, Seleksi Pegawai, Pengembangan Pegawai, Dan Evaluasi, berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang. Populasi dalam penelitian ini adalah Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang. Sampel yang diambil yaitu sebanyak 74 orang.

Teori yang digunakan dalam penelitian adalah menggunakan teori marwansyah (2012) yang mengemukakan ada lima model yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pegawai yaitu perencanaan, rekrutmen, seleksi pegawai, pengembangan pegawai dan evaluasi.

Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, karena merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui hubungan maupun pengaruh antara dua variabel atau lebih

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh manajemen sumber daya manusia (perencanaan, rekrutmen, seleksi pegawai, pengembangan pegawai, dan evaluasi) terhadap kualitas pelayanan kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang sebesar 0,539 atau 53,9% sisanya 46,1% merupakan kontribusi dari faktor lain di luar manajemen sumber daya manusia yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa presentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yaitu sebesar 53,9% masuk dalam kriteria pengaruh yang baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terjadi pengaruh yang baik dari manajemen sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang. Hal ini menunjukkan manajemen sumber daya manusia memiliki peran yang cukup penting dalam kualitas pelayanan kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang.

Kata Kunci : Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan, Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang