

## ABSTRAK

### **Ilma Amaliah: “Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Di Kecamatan Bantarujeg”**

Kecamatan Bantarujeg merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Majalengka, Kecamatan Bantarujeg ini memiliki visi misi agar terciptanya pelayanan yang maksimal. Namun jika dilihat dari fenomenanya sekarang masih ada beberapa hal yang menjadi permasalahannya diantaranya mengenai sarana dan prasarana untuk penunjang pelayanan administrasi, pemerataan pegawai yang masih belum merata serta kualitas pegawai yang masih perlu peningkatan lagi dikarenakan masih adanya pegawai yang memberikan pelayanan masih kurang optimal dan juga masih adanya pegawai yang kurang berkompeten dalam kinerjanya.

Penelitian ini memiliki tujuan agar mengetahui bagaimana pengaruh dari kualitas sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kecamatan Bantarujeg. Dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dan menggunakan analisis statistik *inferensial*. Dalam mengumpulkan sampelnya melalui kuesioner yang disebar kepada masyarakat yang ada di Kecamatan Bantarujeg. Dalam penelitian ini menggunakan teori kualitas sumber daya manusia yang dikemukakan oleh Matutina dalam Puryana (2022) serta teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Ban & Kim dalam Teddy (Chandra, 2020). Adapun untuk dimensi dari kualitas sumber daya manusia yaitu Pengetahuan, keterampilan dan kemampuan. Sedangkan untuk dimensi dari kualitas pelayanan sendiri yaitu berwujud, kehandalan, ketanggapan, Jaminan dan empati.

Kesimpulan dari penelitian ini dapat dilihat berdasarkan hasil uji parsial (uji t), diketahui bahwa nilai Sig untuk variabel x terhadap variabel Y ini adalah  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 13,280 > t_{tabel} 1,984$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  terdapat diterima dalam artian terdapat pengaruh antara variabel X dengan variabel Y. Dengan demikian kualitas sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan ini menunjukkan adanya pengaruh antara keduanya.

**Kata kunci:** kualitas sumber daya manusia, kualitas pelayanan, pelayanan administrasi

## **ABSTRACT**

### ***Ilma Amaliah: "The Influence of the Quality of Human Resources on the Quality of Administrative Services in Bantarujeg District"***

*District is one of the sub-districts in Majalengka Regency, Bantarujeg District has a vision and mission to create maximum service. However, if we look at the current phenomenon, there are still several things that are problems, including the facilities and infrastructure to support administrative services, the distribution of employees which is still not evenly distributed and the quality of employees which still needs to be improved because there are still employees who provide services that are still less than optimal and are still there are employees who are less competent in their performance.*

*This research aims to find out the influence of the quality of human resources on the quality of administrative services in Bantarujeg District. By using quantitative research methods and using inferential statistical analysis. In collecting samples through questionnaires distributed to the community in Bantarujeg District. This research uses the human resource quality theory put forward by Matutina in (Puryana & L., 2022) and the service quality theory put forward by Ban & Kim in Teddy (Chandra, 2020). The dimensions of human resource quality are knowledge, skills and abilities. Meanwhile, the dimensions of service quality itself are tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy.*

*The conclusion of the research can be seen based on the results of the partial test (t test), it is known that the Sig value for variable between variable X and variable Y. Thus, the quality of human resources on the quality of service shows that there is an influence between the two.*

**Key words:** *quality of human resources, quality of service, administrative services*

