

## ABSTRAK

**Nurdin Abdul Fatah, (208800069)**, Pengaruh Manajemen Pelayanan Terhadap Kinerja Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Pada Kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Garut.

Manajemen pelayanan mengacu pada hubungan yang unik dari norma-norma, nilai-nilai, kepercayaan dan cara berperilaku yang menjadi ciri bagaimana kelompok dan individu dalam menyelesaikan sesuatu. Jika pegawai memiliki manajemen pelayanan yang baik maka akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang sangat baik, oleh sebab itu manajemen pelayanan sangat penting demi terciptanya kualitas pelayanan yang baik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh secara parsial dan simultan Manajemen Pelayanan Terhadap Kinerja Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Pada Kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Garut.

Penelitian ini menggunakan teori Mathis dan Jackson yang menyatakan bahwa manajemen pelayanan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan seseorang. manajemen pelayanan menurut Mathis dan Jackson merupakan antecedent dari kinerja pegawai.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian asosiatif karena bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Manajemen Pelayanan Terhadap Kinerja Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Pada Kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Garut. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang berada pada kantor Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Pada Kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Garut yang berjumlah 63 pegawai sedangkan teknik penentuan sampel dengan teknik sampel jenuh. Teknik pengambilan data dengan teknik survey melalui kuesioner. Dalam menganalisis data peneliti menggunakan analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji t, uji f dan koefisien determinasi dengan program SPSS versi 16.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial dan simultan menunjukkan terdapat pengaruh manajemen pelayanan terhadap kinerja. Kesimpulan dari analisa data diatas yaitu, terdapat pengaruh positif dan signifikan dari manajemen pelayanan terhadap kinerja Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Pada Kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Garut.

Kata Kunci : *manajemen pelayanan dan kinerja*