

ABSTRAK

Dalam era persaingan global yang semakin ketat, organisasi dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai bentuk komitmen terhadap kepuasan pelanggan. Salah satu faktor penentu keberhasilan pelayanan adalah kualitas sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki oleh organisasi. SDM yang kompeten, profesional, dan memiliki motivasi kerja tinggi akan memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian tujuan organisasi, terutama dalam memberikan pelayanan yang prima. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket/kuesioner kepada para pekerja. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 186 orang dengan sampel sebanyak 65 responden yang ditentukan menggunakan teknik simple random sampling. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS 25, dan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, serta uji regresi linear sederhana. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t dan koefisien determinasi (R^2). Pengembangan Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Arjawinangun Cirebon. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar 2,827 dengan signifikansi $0,006 < 0,05$, koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai R Square yang diperoleh adalah sebesar 0,147. Hal ini berarti bahwa 14,7% variasi kinerja pekerja dapat dijelaskan oleh variabel beban kerja dalam model penelitian ini. Adapun sisanya sebesar 85,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model

Kata kunci : Pengembangan Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan

KATA PENGANTAR