

# ABSTRAK

**ANDRIANI, Tahun 2018**, Total Quality Management Dalam Peningkatan Pelayanan Terhadap Masyarakat Pada Kantor Bupati Jeneponto, Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Abdul Muttalib, dan Pembimbing II Drs H.A Muhiddin Daweng.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah implementasi total quality manajemen pada kantor bupati, dan sistem pelayanan pegawai kantor bupati jeneponto terhadap masyarakat.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan membagi kuesioner kepada 30 responden pegawai pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda.

Hasil dari penelitian ini merupakan bahwa, berdasarkan uji statistik t, nilai t hitung  $4,228 > t$  tabel  $2,051$  dan nilai signifikan  $< 0,05$ . Sehingga disimpulkan bahwa total quality manajemen dalam peningkatan pelayanan berpengaruh positif dan implementasi pelayanan terhadap masyarakat pada kantor bupati jeneponto.

Kata kunci : Total Quality Manajemen Dan Sistem Pelayanan