

Pengaruh struktur organisasi terhadap kualitas pelayanan biro kepegawaian departemen hukum dan hak asasi manusia

Sari Roosyani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=127057&lokasi=lokal>

Abstrak

Tesis ini membahas pengaruh struktur organisasi terhadap kualitas pelayanan Biro Kepegawaian Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia. Struktur organisasi dianalisa dengan menggunakan indikator yang diturunkan dari Teori Organisasi Robbins, sedangkan kualitas pelayanan dianalisa menggunakan Teori Kualitas Pelayanan dari Parasuraman, Zeithaml dan Berry. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif. Hasil penelitian menemukan adanya korelasi antara struktur organisasi yang digunakan dengan kualitas pelayanan, maka restrukturisasi organisasi pelayanan publik sangat penting dikaji demi terciptanya kualitas pelayanan masyarakat yang efektif dan efisien.

<hr>This thesis discusses the influence of organizational structure of the quality of Bureau Officer Ministry of Law and Human Rights. Organizational Structure analyzed by using indicators that are derived from the Organization Theory by Robbins, analyzed the quality of services while using the Service Quality Theory of Parasuraman, Zeithaml and Berry. This research is quantitative research design with descriptive. Results of research to find the correlation between the organizational structure that is used with the quality or services, the restructuring of public service organization is very important in order to review the quality of public services effectively and efficiently.