

# Analisis kualitas pelayanan administrasi kepegawaian pada biro personil sekretariat kabinet Republik Indonesia

Setya Utama, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=73869&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Lembaga Kepresidenan adalah salah satu lembaga yang sesuai dengan Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-pokok Kepegawaian diberi kewenangan sebagai penentu kebijakan manajemen Pegawai Negeri Sipil. Presiden selaku kepala pemerintahan memiliki wewenang menetapkan mutasi kenaikan pangkat, pengangkatan, pemindahan dan pemberhentian serta mutasi jabatan PNS yang menduduki pangkat/golongan tertentu. Untuk menjalankan kewenangan tersebut, Biro Personil Sekretariat Kabinet bertugas membantu menjalankan tugas dan kewenangan Presiden di bidang administrasi kepegawaian tersebut.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya mengungkapkan dan menganalisis kualitas pelayanan pada Biro Personil pada saat ini dan kondisi kualitas pelayanan yang diharapkan oleh para pegawai yang mengurus kenaikan pangkatnya di Biro Personil. Di samping itu, penelitian ini ingin mengungkapkan sejauh mana optimalisasi proses pelayanan telah dilakukan oleh Biro Personil dan bagaimana harapan penerima layanan terhadap upaya itu.

Populasi dan sampel penelitian adalah para penerima layanan meliputi para PNS yang mengurus kenaikan pangkatnya dan petugas penghubung, ditambah pegawai pada Biro Personil Setkab yang menangani pemrosesan administrasi kepangkatan, pemberhentian dan pensiun. Dengan metoda sensus didapatkan 30 orang sampel internal dan 30 sampel eksternal.

Ada dua teknik analisis yang digunakan, Pertama: analisis deskriptif dengan menggunakan analisis rentang kriteria untuk menentukan kriteria dari variabel yang akan diteliti. Kedua: analisis statistik untuk mengetahui koefisien korelasi, signifikansi, determinasi dan regresi untuk mengetahui sejauh mana tingkat keeratan hubungan antar variabel.

Hasil penelitian dengan analisis rentang kriteria menunjukkan bahwa menurut pegawai pemberi layanan, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Biro Personil normal, sedangkan harapan penerima layanan sangat tinggi. Hal yang sama terjadi pada hasil analisis terhadap optimalisasi proses pelayanan yang diupayakan oleh Biro Personil Setkab. Persepsi pegawai terhadap optimalisasi proses pelayanan normal, sedangkan harapan penerima layanan terhadap optimalisasi proses pelayanan sangat tinggi. Dari analisis terlihat bahwa terdapat kesenjangan antara persepsi pegawai Biro Personil dan harapan penerima layanan.

Sedangkan berdasarkan hasil analisis statistik yang dilakukan menunjukkan adanya korelasi yang sangat kuat dan sangat signifikan antara variabel optimalisasi proses pelayanan (X) yang meliputi sistem, struktur, strategi, gaya kepemimpinan, penataan staf, skill dan pemilikan nilai dengan variabel kualitas pelayanan

(Y). Nilai koefisien korelasi menunjukkan nilai 0,809 dan koefisien determinasi 0,654.

Berdasarkan hasil penelitian ini ada beberapa saran yang perlu diperhatikan, yaitu: Pertama: Biro personil perlu memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihaknya dengan pihak penerima layanan, Kedua: perlu dibangun visi dan komitmen bersama di antara anggota organisasi Biro Personil untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dengan secara terus menerus mengupayakan optimalisasi proses pelayanan melalui implementasi The Seven 'S Mc Kinsey secara konsisten.