



UNIVERSITAS INDONESIA

**PENGARUH STRUKTUR ORGANISASI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BIRO KEPEGAWAIAN
DEPARTEMEN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA**

TESIS

**SARI ROSYANI
0706186386**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA**

**JAKARTA
Juli, 2009**



UNIVERSITAS INDONESIA

**PENGARUH STRUKTUR ORGANISASI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BIRO KEPEGAWAIAN
DEPARTEMEN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Sains (M.Si.) dalam Ilmu Administrasi

SARI ROSYANI
0706186386

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK**

JAKARTA
Juli, 2009

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Sari Rosyani

NPM : 0706186386

Tanda Tangan :

Tanggal : 3 Juli 2009

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :
Nama : Sari Rosyani
NPM : 0706186386
Program Studi : Administrasi Kebijakan Publik
Judul Tesis : Pengaruh Struktur Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Biro Kepegawaian Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Master Sains pada Program Studi Administrasi Kebijakan Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Prof. Bhenyamin Hoessein, SH (.....)
Pembimbing : Dr. Djaka Permana, M.Si. (.....)
Penguji : Prof. Dr. Endang Wirjatmi T., M.Si. (.....)
Penguji : Zuliansyah P. Zulkarnain, S.Sos., M.Si. (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 3 Juli 2009

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Master Sains Program Studi Administrasi Kebijakan Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein, selaku Ketua Program Pasca Sarjana, Program Magister Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik Universitas Indonesia.
2. Dr. Djaka Permana, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tesis ini;
3. Bapak/Ibu pimpinan di lingkungan Biro Kepegawaian Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
4. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dan dukungan material dan moral; serta
5. Rekan-rekan yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan tesis ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, Juli 2009

Penulis

Sari Rosyani

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sari Rosyani
NPM : 0706186386
Program Studi : Administrasi Kebijakan Publik
Departemen : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH STRUKTUR ORGANISASI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN BIRO KEPEGAWAIAN
DEPARTEMEN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 3 Juli 2009
Yang menyatakan

Sari Rosyani

ABSTRAK

Nama : Sari Rosyani
Program Studi : Administrasi Kebijakan Publik
Judul : Pengaruh Struktur Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan
Biro Kepegawaian Departemen Hukum dan Hak Asasi
Manusia

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.

Kata kunci : struktur organisasi, kualitas pelayanan

ABSTRACT

Name : Sari Rosyani
Study Program : Administrative Science Programme
Title : THE INFLUENCE OF ORGANIZATIONAL
STRUCTURE OF QUALITY SERVICE OF HUMAN
RESOURCE BUREAU DEPARTMENT OF LAW AND
HUMAN RIGHTS

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.

Key words : organizational structure, quality of services.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	ii
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Signifikansi Penelitian	5
1.4 Sistematika Penulisan	6
2. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Tinjauan Literatur	8
2.2 Model Analisis	35
2.3 Hipotesis Penelitian	36
2.4 Operasionalisasi Konsep	36
3. METODE PENELITIAN	37
3.1 Pendekatan Penelitian	37
3.2 Jenis Penelitian	37
3.3 Teknik Pengumpulan Data	37
3.4 Populasi dan Sampel	39
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	40
3.6 Teknik Analisis Data	43
3.7 Keterbatasan Penelitian	44
4. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	46
4.1 Gambaran Umum Biro Kepegawaian Departemen Hukum dan HAM	46
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	54
5. SIMPULAN DAN SARAN	108
DAFTAR REFERENSI	

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
II.1	Operasionalisasi Konsep	36
III.1	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	42
III.2	Hasil Uji Validitas Variabel Struktur Organisasi	43
IV.1	Jumlah Staf Administrasi Berdasarkan Tingkat Pendidikan Formal dan Informal	56
IV.2	Jumlah Pejabat Administrasi Berdasarkan Tingkat Pendidikan Formal dan Informal	57
IV.3	Jumlah Pejabat Administrasi Berdasarkan Tingkat Pendidikan Keahlian dan Sertifikasi	58
IV.4	Pejabat Eselon IV Membutuhkan Persetujuan Pejabat Eselon III dan II dalam Pengambilan Keputusan Teknis	59
IV.5	Pejabat Eselon III Membutuhkan Persetujuan Pejabat Eselon II dan I dalam Pengambilan Keputusan Teknis	60
IV.6	Pejabat Eselon II Membutuhkan Persetujuan Pejabat Eselon I dalam Pengambilan Keputusan Teknis	61
IV.7	Partisipasi Pejabat Eselon IV dalam Penyusunan Rencana Kegiatan	62
IV.8	Partisipasi Pejabat Eselon III dalam Penyusunan Rencana Kegiatan	63
IV.9	Partisipasi Pejabat Eselon II dalam Penyusunan Rencana Kegiatan	64
IV.10	Pelatihan Teknis dan Fungsional bagi Staf Administrasi	65
IV.11	Pelatihan Teknis dan Fungsional bagi Pejabat Administrasi	66
IV.12	Pelatihan Struktural bagi Pejabat Administrasi	67
IV.13	Otorisasi Penetapan Keputusan Teknis Bagi Pejabat Eselon IV	68
IV.14	Otorisasi Penetapan Keputusan Teknis Lintas Batas Bagi Pejabat Eselon IV	69
IV.15	Otorisasi Penetapan Keputusan Teknis Lintas Batas Bagi Pejabat Eselon III	70
IV.16	Pengelompokan Staf Administrasi Bersertifikasi Keahlian	71
IV.17	Pengelompokan Staf Administrasi Bersertifikasi Keahlian Fungsional	72
IV.18	Penyebaran Staf Administrasi Bersertifikasi Keahlian Teknis	73
IV.19	Surat Keputusan Penempatan bagi Staf Administrasi	74
IV.20	Surat Penetapan Uraian Pekerjaan bagi Staf Administrasi	75

IV.21	Pendeskripsian Posisi Staf Administrasi dalam Bagan Struktur Organisasi	76
IV.22	Perputaran Posisi Staf Administrasi Lingkup Eselon IV	77
IV.23	Perputaran Posisi Staf Administrasi antarlingkup Eselon IV	78
IV.24	Perputaran Posisi Pejabat Eselon IV	79
IV.25	Implementasi Prosedur Operasional Standar	80
IV.26	Implementasi Sistem Manajemen Mutu Terpadu	81
IV.27	Komitmen terhadap Prinsip Tata Pemerintahan yang Baik	82
IV.28	Formasi Staf Administrasi Berdasarkan Bagan Struktur Organisasi	83
IV.29	Formasi Staf Administrasi Berdasarkan Analisis Jabatan	84
IV.30	Formasi Staf Administrasi Berdasarkan Kebijakan Manajemen	85
IV.31	Pendelegasian Tanggung Jawab Staf Administrasi Berdasarkan Keahlian	86
IV.32	Pendelegasian Tanggung Jawab Staf Administrasi Berdasarkan Tingkat Pendidikan	87
IV.33	Penyesuaian Pelatihan Teknis/Fungsional Staf Administrasi dengan Bidang Tugas	88
IV.34	Prosedur Operasional Standar Meningkatkan Kualitas Pelayanan	89
IV.35	Komitmen terhadap Implementasi Prosedur Operasional Standar	90
IV.36	Dukungan Pimpinan terhadap Implementasi Prosedur Operasional Standar	91
IV.37	Pengalihan Wewenang Pejabat Eselon IV kepada Fungsional	92
IV.38	Pengalihan Wewenang Pejabat Eselon IV kepada Pejabat Eselon III	93
IV.39	Pengalihan Wewenang Pejabat Eselon IV kepada Pejabat Fungsional	94
IV.40	Rekapitulasi rata-rata jawaban responden tentang Struktur Organisasi	94
IV.41	Sarana dan Prasarana Kerja	96
IV.42	Sarana dan Prasarana Komunikasi	97
IV.43	Komitmen Pelaksana terhadap Prosedur Operasional Standar	98
IV.44	Dukungan Pimpinan terhadap Prosedur Operasional Standar	99
IV.45	Profesionalisme Pelaksana	100
IV.46	Efektivitas Pelayanan	101

IV.47	Ketepatan Waktu Penyerahan Dokumen	102
IV.48	Ketepatan Jumlah Dokumen	103
IV.49	Pos Keluhan Pelayanan	104
IV.50	Pola Hubungan Pemberi dan Penerima Layanan	105
IV.51	Rekapitulasi rata-rata jawaban responden tentang kualitas pelayanan	105
IV.52	Korelasi X terhadap Y	106



DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
II.1	Model Expected dan Perceived Service Quality	31
II.2	Model Analisis	36
IV.1	Struktur Organisasi Departemen Hukum dan HAM	50
IV.2	Struktur Organisasi Biro Kepegawaian Departemen Hukum dan HAM	54

