

# Strategi peningkatan kualitas pelayanan kepegawaian pada badan kepegawaian daerah propinsi DKI Jakarta = Strategy to realize increasing personnel quality service of regional civil service agency of province of Jakarta Capital City Administration

Finky Sudradjat, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=131230&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Tesis ini membahas sejauhmana kualitas pelayanan kepegawaian pada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi DKI Jakarta ditinjau dari sektor penerima layanan/pelanggan (yaitu; Pegawai) dan penyedia layanan (yaitu; Pejabat dan Pctugas Kepegawaian BKD) dengan mcngadopsi teori yang dikcmbangkan Zeithaml, et. al. (1990). Pengukuran kualitas pelayanan dari sektor penerima layanan menggunakan Dimensi Kualit as Pelayanan (Servquuf), semen tara untuk sektor penyedia layanan mcnggunakan penilaian pada faktor-fakror kunci yang memberikan kontribusi trjadinya Gap 3, yaitu kesenjangan antara Spesifikasi Kualitas Pelayanan dcngan Service Delivery (Penyampaian Layanan). Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dcngan desain deskriptif. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kepegawaian belum optimal, hal ini ditunjukkan dengan nilai Skor Servqual sebesar -1 dan nilai Skor Gap 3 sebesar -0,34. Hasil penelitian menyarankan perlunya perbaikan pada; atribut pelayanan yang dianggap penting/kritis oleh penerima layanan; kerja tim (team work) dan ambiguitas percman pada service delivery. dan ambiguitas peranan pada pengukuran korelasi antara service delivery dengan servqua/;, dan perlunya mempertimbangkan formulasi kebijakan sebagai altematif dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepegawaian.

<hr>The objectives of this research is to analyze personnel quality service of Regional Civil Service Agency (BKD) of Province of Jakarta Capi tal City 1\dministnttion evaluated from customer and service provider sector with adopting theory developed by Zeithaml cr. al. (1990). Measurement of quality service of customer sector (civil servants!PNS) by usi ng Servqual, whereas for service provider sector (manager and front line staff of BKD) by using Key Factors Contributing to Gap 3, namely gap between Service Quality Spesification with Service Delivery. This research applies qualitative method with descriptive design. The data were collected by means research questionnaire both for customer and service provider responder. The result shows personnel quality service is still not optimal, posed at Servqual score equal -I and Gap 3 score equal -0,34. The researcher suggests that BKD require to improve the quality service, at; most important (critical) service attribute by customer;, team work and role ambiguity toward Service Delivery; employee job fit and role am biguity toward measurement of correlation between Service Delivery with Servqual;, and the importance of considering policy formulation alternatively to improve the personnel quality services in a whole.