

Analisis persepsi karyawan terhadap gaya kepemimpinan dan kualitas pelayanan pada kantor wilayah V BAKN Jakarta

Abdul Wakhid, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20316190&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Tesis berjudul sebagaimana tersebut di atas mempunyai pokok permasalahan yaitu bagaimanakah gaya kepemimpinan eselon V dan tingkat kualitas pelayanan staf pelaksanaan pada Kantor Wilayah V BAKN Jakarta.

Variabel-variabel dalam penelitian ini adalah gaya kepemimpinan eselon V dengan tiga indikator yaitu gaya kepemimpinan direktif, suportif dan partisipatif. Sedangkan kualitas pelayanan staf pelaksana sebagai variabel terikat dengan lima indikator (dimensi-dimensi kualitas pelayanan) yaitu tampilan fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Obyek penelitian adalah manajemen Kanwil V BAKN Jakarta.

Populasi terdiri dari 164 karyawan BAKN Jakarta. Sampel ditetapkan sebanyak 120 orang yang terdiri 80 orang staf pelaksana, 27 orang pejasabat eselon V, 9 orang eselon IV, 3 orang eselon III dan seorang eselon II, yang selanjutnya merupakan responden penelitian ini.

Instrumen penelitian ditentukan dalam kuesioner dimana gaya kepemimpinan mencakup kepemimpinan direktif, suportif, dan partisipatif. Sedangkan instrumen kualitas pelayanan mencakup dimensi-dimensi kualitas pelayanan.

Analisis data dilakukan dengan analisis diskriptif kuantitatif, yakni dengan menggambarkan gaya kepemimpinan eselon V dan kualitas pelayanan staf pelaksana. Hasil analisis gaya kepemimpinan eselon V menunjukkan dominan menggunakan gaya kepemimpinan direktif. Nilai rata-rata sebesar 2,25. Penilaian yang bersifat negatif di atas rata-rata sebanyak 53,33%. Penilaian kategori menunjukkan rendah sebanyak 75%. Sedangkan hasil analisis kualitas pelayanan menunjukkan belum memuaskan atau kurang optimal atau negatif. Terdapat hubungan positif dan signifikan yakni r -hit sebesar 0,624 dan r -tab (0,198) Koefisien determinasi (r^2) sebesar 38,93%. Selanjutnya gaya kepemimpinan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan disarankan agar

pimpinan berupaya merubah gaya kepemimpinan dari direktif menuju suportif hingga partisipatif dengan mengembangkan kerja tim yang bekerja berorientasi kepada kualitas, dan didukung oleh komitmen para pimpinan di atasnya serta upaya peningkatan dan pengembangan sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan ataupun training sesuai dengan kebutuhan masa sekarang dan masa yang akan datang.

<hr>