

Persepsi PNS Kabupaten Sarolangun terhadap kualitas pelayanan administrasi kepegawaian badan kepegawaian pendidikan dan pelatihan daerah tahun 2015 = The perception of sarolangun s public servants on the quality of personnel administration services of badan kepegawaian kepegawaian pendidikan dan pelatihan daerah Kabupaten Sarolangun in 2015

Arfiyudi Ekasaputra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20423534&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi PNS Kabupaten Sarolangun terhadap kualitas pelayanan administrasi kepegawaian BKP2D. Metode penelitian yang digunakan adalah survey dengan kuesioner terhadap 100 PNS sebagai responden yang berasal dari berbagai SKPD di Kabupaten Sarolangun. Analisis data menggunakan metode analisis statistik deskriptif dan analisis tabulasi silang (crosstab). Variabel-variabel yang diteliti terdiri dari 13 variabel yang merupakan parameter dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 13 variabel, 11 variabel mendapatkan persepsi baik dari sebagian besar PNS Kabupaten Sarolangun yang menjadi responden, yaitu : tanggungjawab petugas pelayanan (81%), persyaratan pelayanan (81%), kenyamanan lingkungan (79%), prosedur pelayanan (79%), keamanan pelayanan (76%), kepastian jadwal pelayanan (74%), keadilan pelayanan (71%), kemampuan petugas pelayanan (68%), kepastian biaya pelayanan (63%), kesopanan petugas pelayanan (60%), dan kejelasan petugas pelayanan (57%). Sedangkan dua variabel mendapatkan persepsi tidak baik dari sebagian besar PNS Kabupaten Sarolangun yang menjadi responden, yaitu : kecepatan pelayanan (56%) dan kedisiplinan petugas pelayanan (51%).

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan administrasi kepegawaian BKP2D baik, namun ada beberapa variabel yang harus segera diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya yaitu: kecepatan pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kesopanan petugas pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kemampuan petugas, keadilan pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan.

<hr><i>ABSTRACT</i>

This study is intended to analyze the perception of public servants in the regional government of Sarolangun on the quality of the personnel administration services facilitating by BKP2D. Furthermore, this research uses primary data on questioning 100 civil servants from various local public institutions in Sarolangun. This research method uses descriptive statistical and cross tabulation analysis.

Overall, by stipulating 13 variables to be examined which are parameters in measuring the Public Satisfaction Index, the output demonstrates that 11 variabels have shown good perception, among others: the responsibility of the service officers (81%), service requirements (81%), comfortable surroundings (79%),

service procedures (79%), security in service (76%), regular schedule of service (74%), fair in the service (71%), the capability of the service officers (68%), fixed service charge (63%), courtesy and hospitality of the officers (60%), and service certainty (57%). In contrast, 2 variables have not shown good perception, among others: speed of service (56%) and service discipline of the officers (51%).

Therefore, it can be concluded that the service providing by BKP2D is good. However, there are some variables that must be urgently improved, among others: speed of service, service discipline of the officers, service certainty, courtesy and hospitality of the officers, fixed service charge, the capability of the service officers, fair in the service, and regular schedule of service.</i>