

**INDEK KEPUASAN PEGAWAI NEGERI SIPIL TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN BIDANG STATUS
KEPEGAWAIAN DAN PENSUN KANTOR
REGIONAL VI BADAN KEPEGAWAIAN
NEGARA**

TESIS

OLEH

**AGUS PRAPTANA
NPM. 111801039**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2013**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Indek Kepuasan Pegawai Negeri Sipil Terhadap Kualitas Pelayanan Bidang Status Kepegawaian dan Pensiun Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara

Nama : Agus Praptana

NPM : 111801039

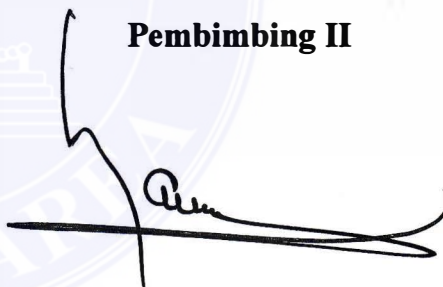
Menyetujui

Pembimbing I



Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA

Pembimbing II



Drs. Usman Tarigan, MS

**Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik**



Dr. Warjio, MA

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Telah diuji pada Tanggal 13 Mei 2013

Nama : Agus Praptana

NPM : 111801039



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Dr. Warjio, MA

Sekretaris : Isnaini, SH, M.Hum

Pembimbing I : Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA

Pembimbing II : Drs. Kariono, MA

Penguji Tamu : Dr. Heri Kusmanto, MA

PERNYATAAN KEORISINILAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Agus Praptana

NPM : 111801039

Dengan ini menyatakan bahwa Tesis ini dengan judul :

“Indek Kepuasan Pegawai Negeri Sipil Terhadap Kualitas Pelayanan Bidang Status Kepegawaian dan Pensiun Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara”

Adalah benar merupakan hasil penelitian yang saya kerjakan sendiri tanpa meniru atau menjiplak hasil penelitian orang lain.

Apabila di kemudian hari bahwa tesis ini tidak orisinil dan merupakan hasil plagiat, maka saya bersedia di cabut gelar magister yang saya peroleh.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya.

Medan, Mei 2013

Yang menyatakan,



Agus Praptana

ABTRAKSI

INDEK KEPUASAN PEGAWAI NEGERI SIPIL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BIDANG STATUS KEPEGAWAIAN DAN PENSIUN KANTOR REGIONAL VI BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA

Penelitian ini mengetahui persepsi Pegawai Negeri Sipil terhadap pelayanan yang telah dilakukan di Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara. Indeks Kepuasan Pegawai Negeri Sipil Terhadap Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dalam Implementasi Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 di Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara dan hambatan Implementasi Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004.

Latar belakang masih adanya keluhan dari masyarakat bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai masih adanya berbagai keluhan dari masyarakat yang disampaikan melalui media massa sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.

Teknik analisis menggunakan deskriptif kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah dengan cara memaparkan data kemudian menarik kesimpulan. Hambatan yang dihadapi oleh Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara dalam Implementasi Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah unsur persyaratan pelayanan dengan nilai **3.11** masih belum optimal sehingga mempengaruhi dalam unsur kecepatan pelayanan nilai **3.18**. Kenyamanan dan keamanan menjadi penilaian tertinggi yaitu sebesar **3.40** (sangat baik), tetapi tetap harus mengedepankan inovasi-inovasi untuk memudahkan informasi dapat diterima oleh seluruh Pegawai Negeri Sipil., serta memberikan pembinaan kepada petugas pelayanan publik untuk mengambil tindakan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku, mengembangkan sistim komunikasi dan informasi secara maksimal. Karena itu salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan survey tentang indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang ada di Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara .

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berpedoman pada Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja aktualnya.

Kata Kunci : Kepuasan Pegawai Negeri Sipil, Kualitas Pelayanan, Indek Kepuasan Masyarakat

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul "**Indek Kepuasan Pegawai Negeri Sipil Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bidang Status Kepegawaian Dan Pensiun Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara**". Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan tesis ini masih jauh dari kesempurnaan . Hal ini disebabkan karena keterbatasan kemampuan dan kurangnya pengetahuan yang ada pada penulis , baik dalam penulisan kata dan kalimat serta penganalisaan data. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif dari semua pembaca untuk kebaikan dan kesempurnaan tesis.

Dalam penyusunan tesis ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan, serta masukan dari berbagai pihak baik secara langsung membimbing penulisan tesis ini maupun secara tidak langsung. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak **Prof. Dr. H.A. Ya'kub Matondang, MA**, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu **Prof. Dr. Ir. Hj. Retna Astuti Kuswardani, MS**, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area.
3. Bapak **Dr. Warjio, MA**. Selaku Ketua Program Studi Magister Adminstrasi Publik.
4. Bapak **Prof.Dr. Marlon Sihombing.MA** , selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan tesis ini.
5. Bapak **Drs. Karyono. MA** , selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
6. Bapak **I Nyoman Arsa. SH. M.Si**, selaku Kepala Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara Medan
7. **Istri dan anak-anak** tercinta yang memberikan semangat sampai tesis ini selesai..
8. **Faisal Eriza. MSP, Agus Waluyo, Kurniatri**, yang telah banyak memberikan masukan dalam penulisan tesis ini .

9. Bapak dan ibu Dosen Program Pascasarjana serta seluruh staf karyawan Pasca Sarjana Megister Adminitrasi Publik Universitas Medan Area.
10. Seluruh rekan-rekan di Bidang Status Kepegawaian dan Pensiun Kanreg VI Badan Kepegawaian Negara sebagai teman melayani Pegawai Negeri Sipil.

Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan para pembaca umumnya.

Medan, April 2013
P e n u l i s

AGUS PRAPTANA
NIM. 111801039

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
KATA PENGANTAR	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
LAMPIRAN	viii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Hasil Penelitian	8
1.5. Kerangka Pemikiran	8
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Manajemen Pelayanan	11
2.2. Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.3. Penilaian Kualitas Pelayanan.....	14
2.4. Pelayanan Publik	18
2.5. Kepuasan Pelanggan.....	20
2.6. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	21
2.7. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	22
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1. Bentuk Penelitian.....	24
3.2. Lokasi Penelitian	24
3.3. Populasi dan Sampel.....	25
3.4. Tehnik Pengumpulan Data	25
3.5. Variabel dan Operasional Konsep	26
3.6. Tehnik Pengolahan dan Analisis Data.....	29
BAB IV : DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN	
4.1 Sejarah Kantor Regional VI BKN Medan	31
4.2 Kondisi Organisasi Kanreg VI BKN Medan	34
4.3 Visi Dan Misi Kanreg VI BKN	38
4.4 Kedudukan dan tugas Pokok dan fungsi.....	41
4.5 Susunan Organisasi kanreg VI BKN Medan.....	43
BAB V : ANALISIS DATA	
5.1 .Data Identitas Responden	56
5.2 Nilai Unsur-Unsur Pelayanan	61
5.3 Nilai Unsur-Unsur Pelayanan Gabungan	79
5.4. Penghitungan Indek Kepuasan PNS	84

5.5 Indek Kepuasan PNS Berdasarkan Jenis Kelamin85

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan 91

6.2 Saran 93

DAFTAR PUSTAKA 94

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	<i>Halaman</i>
TABEL. 1.1 Kepuasan Pelanggan Bidang SK Dan Pensiun	5
TABEL. 3.1 Nilai Persepsi, Internal IKM,Interval Konversi IKM.....	31
TABEL. 4.1 Jumlah PNS Kanreg VI BKN Menurut Golongan Ruang.....	36
TABEL. 4.2 Jumlah PNS Kanreg VI BKN Menurut Pendidikan.....	37
TABEL. 4.3 Jumlah PNS Kanreg VI BKN Menurut jenjang Eselon.....	38
TABEL. 5.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis kelamin	57
TABEL. 5.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	58
TABEL. 5.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	59
TABEL. 5.4 Distribusi Responden Berdasarkan Golongan	60
TABEL. 5.5 Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	61
TABEL. 5.6 Distribusi Responden Tentang Pemahaman Kemudahan Pelayanan	62
TABEL. 5.7 Distribusi Responden Tentang Kesamaan Pesyaratan jenis pelayanan	63
TABEL. 5.8 Distribusi Responden Tentang Kejelasan dan Kepastian	64
TABEL. 5.9 Distribusi Responden Tentang Kedisiplinan	66
TABEL. 5.10 Distribusi Responden Tentang Tanggung Jawab.....	67
TABEL. 5.11 Distribusi Responden Tentang Kemampuan Petugas	68
TABEL. 5.12 Distribusi Responden Tentang Kecepatan Pelayanan.....	70
TABEL. 5.13 Distribusi Responden Tentang Keadilan Mendapat Pelayanan	71
TABEL. 5.14 Distribusi Responden Tentang Kesopanan Dan keramahan	72
TABEL. 5.15 Distribusi Responden Tentang Kewajaran Biaya	74
TABEL. 5.16 Distribusi Responden Tentang Kesesuaian Antara Biaya yang dikeluarkan Dengan Biaya yang Di tetapkan	75
TABEL. 5.17 Distribusi Responden Tentang Ketepatan Pelaksanaan.....	76
TABEL. 5.18 Distribusi Responden Tentang Kenyamanan	78
TABEL. 5.19 Distribusi Responden Tentang Keamanan.....	79
TABEL. 5.20 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	80
TABEL. 5.21 Nilai Persepsi, Internal IKM,Interval Konversi IKM	82
TABEL. 5.22 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Responden Perempuan.....	86
TABEL. 5.23 Nilai Rata-Rata Unsur pelayanan Responden Laki-Laki	88

DAFTAR GAMBAR

	<i>Halaman</i>
GAMBAR. 1.1 Kerangka Pemikiran.....	10

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik, saat ini masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan. Hal ini disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menghadapi pergeseran nilai yang berdimensi luas dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, dan komunikasi.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang / kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu (Miftah Thoha, 1991).

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Dengan demikian, kegiatan tersebut mengandung adanya unsur-unsur perhatian dan kesediaan serta kesiapan dari pegawai pemerintah. Untuk itu, tentunya sangat diperlukan profesionalisme pegawai, sehingga pelayanan yang diberikan relatif lebih bagus.

Pelayanan publik hanya dapat diberikan oleh pelayan publik dan dirasakan oleh masyarakat penggunaannya manakala pelayanan itu dilakukan oleh para pelayan (birokrasi) yang profesional. Profesionalisme birokrasi ini menjadi sangat penting, sebab tingkat kebutuhan dan kepentingan masyarakat sudah semakin kompleks. Untuk itu, dalam rangka memperbaiki kesan birokrasi agar menjadi birokrasi yang profesional sehingga mampu memberikan pelayanan publik yang prima. Rasa puas masyarakat dalam pelayanan publik akan terpenuhi ketika apa yang diberikan pegawai sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama ini, dimana dalam pelayanan tersebut terdapat tiga unsur pokok yaitu biaya relatif murah, waktu untuk mengerjakan relatif lebih cepat dan mutu yang diberikan relatif lebih bagus.

Kelemahan pelayanan public Muhammad(2003) dalam Abdul Muis

1. Kurang responsif Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
2. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
3. Kurang *accessible*. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2002, *Prosedur penelitian Suatu Pendekatan Praktek* , Penerbit Cipta, Jakarta.
- Freddy , Rangkuti, 2004, *Riset Pemasaran*, Cetakan Kelima, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Handi , Irawan , 2002, *10 prinsip Kepuasan pelanggan*, PT Elex Median Komputindo, cetakan Kedua, Jakarta.
- Kotler, Philip, 1997 . *Analisis Palning Implementation And Control*, Edition Prentice Hall, New Jersey.
- Kotler, Philip and Garry Artrong , 1999. *Principle Of Marketing*, Prentice Hall, New Jersey .
- Kotler, Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran Analisi Perencanaa Implementasi dan Pengendalian*, Alih Bahasa AB Susanto Edisi Pertama , Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyadi, Rambat, 2000 , *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Edisi Pertama, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Payne, Adrian, 2000. *Pemasaran Jasa (The Essence Of Service Martketing)* Terjemahan Ciptono, Cetakan Pertama, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Thoha, Miftah. 1991, *Perpektif Prilaku Birokrasi*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Singarimbun, Masri and Sofian Effendi, *Metode Penelitian Surve*, LP3ES, Jakarta

Sumarwan, Ujang, 2003, *Prilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Penerbit Ghalia Indonesia , Jakarta.

Tjiptono , Fandy,2003 *Strategi Pemasaran*, Penerbit Andi, yogyakarta

Umar, Husein, 2003, *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*, PT Gramedia ,Jakarta.

Zeithami, Valeria, 2004. *Service Marketing ,Integrating Consumen*, Mc Graw Hill, New York

Jurnal.

Ferrynadewi, Erma, 2005. *Atribut Produk Yang Dipertimbangkan Dalam Pembelian Kosmetik dan Pengaruhnya pada Kepuasan Konsumen di Surabaya, Jurnal, Manajemen dan Kewirausahaan*, Volume Tujuh No.2 September 2005

Muis, Abdul , 2006, *Pelayanan Publik Di Era Otonomi*, Jurnal Madani, Edisi II, November 2006.

UNDANG-UNDANG

Undang-Undang Kepegawaian.No. 43 Tahun 1999, **Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian**

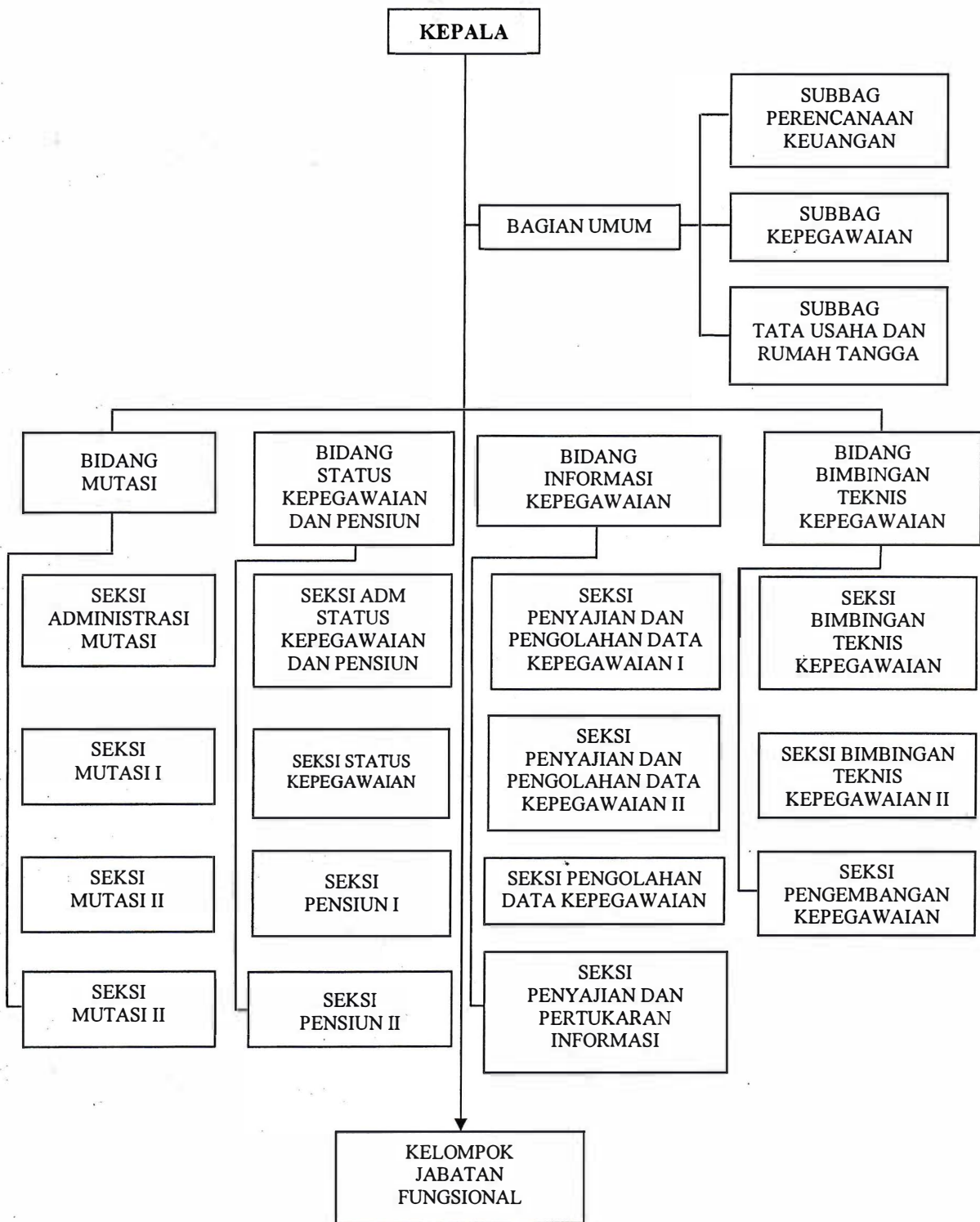
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :
**KEP/25/PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks
Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah,**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang **Pelayanan
Publik**

LAMPIRAN

1. Struktur organisasi Kanreg VI Badan Kepegawaian Negara.
2. Kuesioner penelitian tentang Indeks Kepuasan PNS terhadap kualitas pelayanan Bidang Status Kepegawaian Dan Pensiun kantor Regional VI BKN.
3. Pengolahan Indeks Kepuasan PNS di Bidang Status Kepegawaian Dan Pensiun perresponden dan perunsur.

**STRUKTUR ORGANISASI KANTOR REGIONAL
BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA**



Bagan 1. Struktur Organisasi Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara

- d. Sangat sesuai
- 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani?
 - a. Tidak jelas
 - b. Kurang jelas
 - c. Jelas
 - d. Sangat jelas
- 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan?
 - a. Tidak disiplin
 - b. Kurang disiplin
 - c. Disiplin
 - d. Sangat disiplin
- 5. Bagaimana pendapat saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan
 - a. Tidak tanggung jawab
 - b. Kurang Tanggung jawab
 - c. Bertanggung jawab
 - d. Sangat bertanggung jawab
- 6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
 - a. Tidak mampu
 - b. Kurang mampu
 - c. Mampu
 - d. Sangat mampu
- 7. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan pelayanan pada bidang Pensiun
 - a. Tidak cepat
 - b. Kurang cepat
 - c. Cepat
 - d. Sangat cepat
- 8. Bagaimana pendapat saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan disini
 - a. Tidak adil
 - b. Kurang adil
 - c. Adil
 - d. Sangat adil
- 9. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan
 - a. Tidak sopan dan ramah
 - b. Kurang sopan dan ramah