

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR REGIONAL VI BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA

Nama : Ujang Iskandar
N P M : 131801020
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Abdul Kadir, M.Si
Pembimbing II : Drs. Usman Tarigan, MS

Seiring dengan pesatnya pembangunan di Indonesia, pola pikir masyarakat mengalami pergeseran yang cukup besar berkaitan dengan peran dan fungsi lembaga pemerintahan. Masyarakat semakin kritis menuntut pelayanan yang prima dari pemerintah serta jajarannya. Sosok Pegawai Negeri Sipil (PNS) bukan lagi merupakan panutan yang harus dilayani, tetapi justru sebaliknya, seorang PNS merupakan aparatur pemerintah yang harus siap melakukan tugasnya sebagai pelayan masyarakat. Pandangan masyarakat yang selama ini menilai kinerja pemerintahan tidak cukup baik, berbelit-belit dan memiliki kualitas yang rendah, tentu saja tidak seluruhnya benar. Tuntutan masyarakat yang cukup tinggi atas pelayanan yang baik dari pemerintah, berpengaruh langsung terhadap tata kelola instansi-instansi pemerintah, yang berupaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat melalui peningkatan kinerja secara profesional, begitupun dengan Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara (BKN) merupakan instansi pemerintah yang berwenang melaksanakan pembinaan manajemen kepegawaian di wilayah kerjanya yang meliputi Provinsi Sumatera Utara. Dalam melaksanakan tugas dan fungsi, Kantor Regional VI BKN mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku dan standar pelayanan yang telah ditentukan. Pelayanan di bidang manajemen kepegawaian diberikan Kantor Regional VI BKN meliputi hal-hal yang berkaitan dengan kepegawaian, mulai dari seseorang diangkat menjadi Calon Pegawai Negeri Sipil sampai dengan yang bersangkutan mencapai Batas Usia Pensiun (BUP). Berdasarkan hal tersebut, perlu dilakukan suatu analisis tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Regional VI BKN, yang bertujuan untuk menentukan dan mengenali faktor-faktor tersebut.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, yang mencoba menggambarkan suatu masalah atau suatu keadaan sebagaimana adanya. Teknik pengambilan data menggunakan teknik/metode kuesioner terhadap 23 responden yang merupakan PNS yang mendapatkan layanan dan wawancara terhadap 5 orang partisipan pegawai Kantor yang dianggap memenuhi syarat untuk dijadikan sebagai narasumber berkaitan dengan pelayanan publik yang diberikan Kantor Regional VI BKN. Hasil dari penelitian yang dilakukan, bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Regional VI BKN dipengaruhi oleh faktor perilaku aparatur yang memberikan layanan, implementasi kebijakan dan budaya organisasi, sedangkan efektivitas birokrasi Kantor Regional VI BKN secara langsung dipengaruhi oleh faktor perilaku aparatur, budaya organisasi dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur birokrasi.

Dari hasil penelitian ini, dapat disarankan kepada Kantor Regional VI BKN agar melakukan beberapa tindakan dalam rangka perbaikan layanan dan meningkatnya indeks kepuasan masyarakat PNS, misalnya melakukan pembinaan terhadap aparatur yang memberikan tugas pelayanan, meningkatkan koordinasi dengan pejabat Pembina

kepegawaian di daerah dalam pelaksanaan peraturan perundang-undangan di bidang manajemen kepegawaian, melakukan evaluasi terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan dan mengambil langkah-langkah untuk mengantisipasi kelemahan atau kekurangan yang berkaitan dengan pelayanan publik yang menjadi tugas Kantor Regional VI BKN.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik dan kepuasan masyarakat



ABSTRACT

Analysis Of The Factors Influencing The Quality Of Public Service In The Office Of Civil Service Agency Regionally IV

N a m e : Ujang Iskandar
N P M : 131801020
Program Studi : Master of Public Administration
Supervisor I : Dr. Abdul Kadir, M.Si
Supervisor II : Drs. Usman Tarigan, MS

Along with the rapid development in Indonesia, the public mindset has shifted to the proper direction regarding the role and functions of government agencies. People critically demand the excellent service of governmental. The figure of Civil Servants (PNS) is no longer a role model to be served, but on the contrary, a civil servant should be ready to perform his duties as a public servant. The public view on government's performance that far from good, devious and poor quality is dubiously true. The increasingly demand of excellent governmental service is high enough, it directly influence the governance of government agencies who intent to improve the service quality through enhancing the agencies performance with professional manner. It involves the Regional Office VI of the Civil Service Agency (BKN) as an authorized government agency to carry out coaching the management of personnel in North Sumatra area.

In carrying out its duties and functions, BKN Regional Office VI refers to the acts and service standards. In the field of personnel management, BKN Regional Office VI gives the services that relate to the staffing, since a person appointed to be a candidate for Civil Servants until it reaches the concerned Retirement Age Limit (BUP). Hence, it is necessary to do an analysis on factors that affect the quality of public services in the BKN Regional Office VI. This study used descriptive-qualitative method by describe a problem or a situation as it is. Data collection techniques using the questionnaires that involved 23 respondents who are civil servants and interviews 5 participants who are staff at BKN Regional Office and eligible as resource persons with regard to public services.

The results study showed that the quality of public services in BKN Regional Office VI influenced by the behavior of personnel, the implementation of the policies and culture of the organization, while the effectiveness of bureaucracy is also directly influenced by the personnel behavior, organizational culture and service quality provided by bureaucratic personnel.

Based on the findings, it can be suggested to the BKN Regional Office VI to take some action in order to improve the services quality and increased the public satisfaction index on BKN services. It should be done by set the guidance to personnel who provide service tasks, improving coordination with local officers in implementation of regulations in the field of personnel management, evaluation of established potential service standards and taking steps to anticipate the weaknesses or shortcoming related to the public service of BKN Regional Office VI.

Keywords: Public Services quality and people satisfaction