

ABSTRAK

KUALITAS LAYANAN INTERNAL PADA SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH DI INDONESIA

Oleh

YANUAR IRAWAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh status pegawai pada faktor-faktor pemasaran internal yang dapat berefek pada kualitas layanan internal dengan mengadopsi teori pertukaran sosial. Populasi penelitian ini adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) di Indonesia. Teknik pengambilan sampel menggunakan *cluster sampling* pada 12 provinsi dari 34 provinsi di Indonesia dengan jumlah 301 responden pegawai tetap (Pegawai Sipil Negeri (PNS)) dan 304 responden pegawai tidak tetap (Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK)). Analisis data menggunakan *multi group structural equation modeling* dengan aplikasi LISREL 10.20. Hasil menunjukkan bahwa ada efek yang lebih kuat pada pemberdayaan pada kepuasan kerja dan kepuasan kerja pada komitmen pegawai antara pegawai tetap dibandingkan pegawai tidak tetap. Di sisi lain, efek yang lebih kuat pada lingkungan kerja dan kompensasi pada kepuasan kerja dan komitmen pegawai pada kualitas layanan internal antara pegawai tidak tetap dibandingkan pegawai tetap. Hasil penelitian memberikan implikasi bahwa Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) perlu mendapatkan pemberdayaan yang dapat meningkatkan kompetensi dalam bekerja sehingga mereka memiliki komitmen lebih tinggi untuk tetap loyal terhadap organisasi.

Kata kunci : pemasaran internal, pemberdayaan, kompensasi, lingkungan kerja, kepuasan kerja, komitmen pegawai, kualitas layanan internal

ABSTRACT

INTERNAL SERVICE QUALITY AT THE SECRETARIAT OF THE REGIONAL REPRESENTATIVE COUNCIL IN INDONESIA

by

YANUAR IRAWAN

This study aims to investigate the impact of employee status on internal marketing factors that may affect internal service quality, utilizing social exchange theory. The population in this study were Civil Servants (PNS) and Government Employees with Employment Agreements (PPPK) employed at the Secretariat of the Regional Representative Council (DPRD) in Indonesia. Cluster sampling was employed to select a sample of respondents from 12 out of the 34 provinces in Indonesia. The selected sample consisted of 301 permanent employee respondents who are civil servants and 304 non-permanent employee respondents who are government employees with employment agreements. The study employed multi-group structural equation modeling with the aid of the LISREL 10.20 software for data analysis. The findings show a more significant impact of empowerment on job satisfaction and of job satisfaction on employee commitment of permanent employees than non-permanent employees. On the other hand, job satisfaction and employee commitment to internal service quality were found to have more impact on non-permanent employees than permanent employees. The implications of this study suggest that it is necessary to empower Government Employees with Employment Agreements (PPPK) to improve their work competence, thereby increasing their commitment and loyalty to the organization.

Keywords : internal marketing, empowerment, compensation, work environment, job satisfaction, employee commitment, internal service quality