

Analisis hubungan antara kualitas pelayanan publik dan good governance di lingkungan Sekretariat Jenderal Departemen Pendidikan Nasional

Ambar Musyarifah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=130021&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan publik dan penerapan good governance di lingkungan Sekretariat Jenderal Depdiknas, juga ingin mengetahui apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan publik dan penerapan good governance, serta kendala yang dihadapi dalam peningkatan pelayanan publik. Dalam rangka mencapai tujuan penelitian, maka penelitian ini menggunakan metoda statistik yaitu uji t dan korelasi, sedangkan pengumpulan data dilaksanakan dengan metode survey menggunakan kuesioner dan wawancara. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di lingkungan Setjen Depdiknas telah baik, sesuai dengan prinsip-prinsip yang digunakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. Begitu pula dengan penerapan good governance, prinsip-prinsip yang ada sebagaimana digunakan oleh Bappenas telah diterapkan dengan baik. Ditemukan pula hubungan positif antara kualitas pelayanan publik dengan penerapan good governance. Sedangkan kendala yang dihadapi dalam peningkatan pelayanan publik adalah kurangnya kualitas SDM pemberi layanan dan pelaksanaan prosedur layanan yang belum sesuai dengan yang ditentukan. Saran yang dapat diberikan adalah agar Sekretariat Jenderal Depdiknas memperbaiki prosedur yang ada, terutama pada tahap pelaksanaan, sedangkan untuk SDM pemberi layanan hendaklah proaktif meningkatkan kemampuan dan kualitas diri dalam pemberian layanan agar kepuasan pelanggan dapat tercapai.