

Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Keuangan Pada Kementerian Sekretariat Negara (Suatu Studi Terhadap Pelayanan Pembayaran Gaji Dan Tunjangan) = Improving the Quality of Financial Administration Services at the Ministry of State Secretariat (A Study on Salary and Allowance Payment Services)

Tri Yuni Antoro, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920558493&lokasi=lokal>

Abstrak

Pemerintah di berbagai negara selalu memiliki keinginan untuk dapat menyediakan pelayanan publik yang berkualitas. Organisasi sektor publik secara umum memiliki dua jenis pelayanan yang harus selalu disediakan dengan baik, yaitu pelayanan eksternal kepada publik dan pelayanan internal kepada para pegawainya. Menurut para peneliti, penyediaan pelayanan internal yang baik untuk pegawai sangat penting untuk kesuksesan secara keseluruhan sebuah organisasi. Salah satu jenis pelayanan internal yang ada di Kementerian Sekretariat Negara yaitu pelayanan pembayaran gaji dan tunjangan yang perlu dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanannya. Telah banyak penelitian yang dilakukan tentang metode untuk meningkatkan kualitas pelayanan internal dengan menggunakan perspektif pengguna layanan dan dianggap efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini melakukan analisis dengan menggunakan integrasi metode Servqual, IPA, dan QFD. Paradigma yang digunakan positivist dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner, wawancara, dan FGD. Hasil penelitian menunjukkan keseluruhan atribut kualitas pelayanan yang berjumlah 22 item menghasilkan nilai gap negatif. Hal ini menunjukkan terdapat kesenjangan antara persepsi dan harapan dari pengguna layanan, sehingga pelayanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan pengguna layanan. Adapun strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, pertama penguatan peraturan guna memberikan kepastian pada pengguna layanan. Kedua penciptaan dan penyempurnaan sistem dan prosedur yang telah ada agar dapat lebih responsif terhadap tuntutan kebutuhan pengguna layanan. Ketiga pengelolaan SDM secara profesional agar tercipta SDM yang handal dan profesional dalam memberikan pelayanan. Keempat pemanfaatan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemberian pelayanan. Rekomendasi penelitian ini di antaranya, pengukuran kualitas pelayanan dan upaya perbaikan kualitas pelayanan harus dilakukan secara berkesinambungan, strategi dan respon teknis yang dihasilkan dapat dipertimbangkan untuk diimplementasikan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan, sehingga perlu disusun jadwal dan target yang konkrit serta dilakukan monitoring dan evaluasi, dan perlu adanya dukungan serta komitmen dari seluruh level pimpinan di Kementerian Sekretariat Negara untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas.Governments in various countries always have the desire to provide qualified public services. In general, public-sector organizations have two types of services that must always be provided properly, they are external services to the public and internal services to employees. According to researchers, the provision of good internal services to employees is critical to the overall success of an organization. One of the internal services available at the Ministry of State Secretariat, that needs to be improved in its service quality, is the payment of salaries and allowances. There have been previous studies conducted on the method to improve the quality of internal services using the perspective of service users and this method is considered effective in improving service quality. This study conducted an analysis using the integration of Servqual, IPA, and

QFD methods. The paradigm used was positivist, the data collection technique was through questionnaires, interviews, and FGDs. The results showed that the overall service quality attributes of 22 items resulted in a negative gap value. This indicates that there is a gap between the perceptions and expectations of service users, therefore, the services provided have not been able to meet the expectations of service users. As for the strategy to improve the quality of service, first, is the strengthening of regulations to provide certainty towards service users. Second, the creation and improvement of existing systems and procedures in order to be more responsive to service users' demands. Third, the professionally managed human resources in order to create reliable and professional HR in providing services. Fourth, the use of advances in information and communication technology for service delivery. The recommendations of this research include; both the measurements and efforts of service quality must be done in an ongoing basis, the resulting strategies and technical responses can be considered to be implemented as an effort to improve service quality, therefore, it is necessary to develop concrete schedules and targets as well as monitoring and evaluation, and there needs to be a form of support and commitment from all levels of leadership in the Ministry of State Secretariat to create qualified services.