Analysis of Service Quality at the Regional Financial and Asset Management Office of South Bengkulu Regency

by Jurnal Emak
Analysis of Service Quality at the Regional Financial and Asset Management Office of South Bengkulu Regency

Analisis Kualitas Pelayanan pada Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan

Gustini
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bengkulu
Email: stia_gustini@yahoo.com

How to Cite:

ARTICLE HISTORY
Received [04 Desember 2021]
Revised [04 Januari 2022]
Accepted [25 Januari 2022]

KEYWORDS
Quality of Service, Society Satisfaction Index (SSI), Asset Management

This is an open access article under the CC-BY-SA License

ABSTRACT

PENDAHULUAN
menunjukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat berani umut untuk mengontrol terhadap kegiatan apa saja yang dilakukan oleh pemerintah dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayan publik. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting, dalam menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik karena masyarakat adalah konsumen dari produk layanan yang dihasilkan oleh pemerintah.

Pelaksanaan pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat untuk mencapai kepuasan masyarakat yang lebih baik. Jika pemerintah tidak dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat akan menyebabkan ketidakpuasan, sehingga kebutuhan masyarakat akan hilang. Untuk itu, pemerintah perlu meningkatkan pelayanannya semaksimal mungkin kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan publik telah menjadi fokus perhatian penting oleh pemerintah karena akan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Ini dikarenakan seluruh pelayanan yang diberikan akan mendapat pendapat yang baik dari masyarakat, sehingga kepuasan masyarakat akan muncul apabila kualitas pelayanan baik. Zeithaml, et al (2006) Kualitas pelayanan yang baik memiliki lima dimensi kualitas yang sering disebut dengan SERVEQUAL (Service Quality) yang terdiri dari: 1) Reliabilitas (reliability), berkaitan dengan kemampuan pemberian pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan secara sesuai dengan waktu yang disepakati. 2) Daya tanggap (responsivness), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara tepat. 3) Jaminan (assurance), yakni perlaku para karyawan memutuskan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman pelanggannya. 4) Empati (empathy), berarti perusahaan memahami masalah pelanggannya dan berusaha demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memilih jam operasi yang nyaman. 5) Budi fisik (tangibles), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

LANDASAN TEORI

Penganalisisan Kualitas Pelayanan

Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat, dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendirinya. Menurut Pemerintah dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, pelayanan umum merupakan segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah tingkat pusat, daerah dan lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan.

Dari pengertian tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah tingkat pusat, daerah dan lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang atau jasa dengan sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat atau individu sesuai dengan haknya secara baik dan memuaskan.

Indeks Kepuasan Masyarakat


Tujuan dan Manfaat mengukur Kepuasan Masyarakat

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian
Desain penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah survey karena informasi yang dikumpulkan dari responden menggunakan kuisioner. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data informasi pokok dengan menggunakan kuisioner yang disebarkan kepada masyarakat yang melakukan kegiatan di bagian pelayanan pada Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan.

Populasi dan Sampel

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada bidang Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan berdasarkan 14 unsur prinsip pelayanan sebagaimana ditetapkan.

Prosedur Pelayanan

Persyaratan Pelayanan

Kejelasan Petugas Pelayanan
Aset DaerahKabupaten Bengkulu Selatan sudah memiliki sebagian kesesuaian pengertian dari kejelasan petugas pelayanan yaitu dari segi keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan. Berdasarkan interval skor yang ada maka dapat dikatakan bahwa kualitas dari unsur kejelasan petugas pelayanan dari bidang Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset DaerahKabupaten Bengkulu Selatan berada dalam kondisi baik.

Kedisiplinan Petugas Pelayanan


Tanggung Jawab Petugas Pelayanan


Keampuan Petugas Pelayanan


Kecepatan Pelayanan

pelayanan waktu penyelesaian sudah baku tetapi sebelum mendapatkan pelayanan wajib pajak atau masyarakat berlibat dahulu harus menunggu antrean. Namun, jika dilihat dari interval skor yang ada maka dapat dikatakan bahwa kualitas dari unsur kecepatan pelayanan di Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan berada dalam kondisi baik.

Keadilan Mendapatkan Pelayanan


Kesopanan dan Keramahan Petugas


Kewajaran Biaya Pelayanan


Kepastian Biaya Pelayanan


Kepastian Jadwal Pelayanan

Berdasarkan Hasil Perhitungan dapat dilihat bahwa nilai rata-rata untuk unsur kepastian jadwal pelayanan adalah sebesar 2,36. Pada unsur ini bidang pelayanan Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan responden menyatakan kurang tepat. Karena dalam penyelesaian...

Kenyamanan Lingkungan


Keamanan Pelayanan


KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan
2. Dari 14 unsur yang nilai, terdapat 10 unsur yang bermakna baik, yaitu unsur prosedur pelayanan dengan nilai sebesar 2,82, unsur persyaratan pelayanan dengan nilai sebesar 2,84, unsur kejelasan petugas pelayana dengan nilai sebesar 2,88, unsur kedisiplinan petugas pelayanan dengan nilai sebesar 2,70, unsur tanggung jawab petugas pelayanan dengan nilai sebesar 2,70, unsur kemampuan petugas pelayanan dengan nilai sebesar 2,79, unsur kecepatan pelayanan dengan nilai sebesar 2,56, unsur kesopanan dan keramahan petugas dengan nilai sebesar 2,66, unsur kenyamanan lingkungan dengan nilai sebesar 2,63, dan unsur keamanan pelayanan dengan nilai sebesar 2,63. Kemudian ada 4 unsur yang mendapat penilaian kurang baik yaitu unsur keadilan mendapatkan pelayanan dengan nilai sebesar 2,52, unsur kewajaran biaya pelayanan dengan nilai sebesar 2,30, unsur kepastian biaya pelayanan dengan nilai sebesar 2,15, dan unsur kepastian jadwal pelayanan dengan nilai sebesar 2,36.

Saran

290 | Gustini; Analysis of Service Quality in...
DAFTAR PUSTAKA


# Analysis of Service Quality at the Regional Financial and Asset Management Office of South Bengkulu Regency

## Originality Report

<table>
<thead>
<tr>
<th>Similarity Index</th>
<th>Internet Sources</th>
<th>Publications</th>
<th>Student Papers</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>21%</td>
<td>19%</td>
<td>13%</td>
<td>7%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

## Primary Sources

1. **primadonakita.blogspot.com**  
   Internet Source  
   2%

2. **waladussanibys.wordpress.com**  
   Internet Source  
   2%

3. **www.ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id**  
   Internet Source  
   1%

4. **jurnal.pknstan.ac.id**  
   Internet Source  
   1%

5. **ojs.unsimar.ac.id**  
   Internet Source  
   1%

6. **ejurnal.poltekkes-tjk.ac.id**  
   Internet Source  
   1%

7. **rsmadani.sultengprov.go.id**  
   Internet Source  
   1%

8. **e-journal.janabadra.ac.id**  
   Internet Source  
   1%

9. **ejournal.undiksha.ac.id**  
   Internet Source  
   1%
<table>
<thead>
<tr>
<th>No</th>
<th>Source</th>
<th>Percentage</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>10</td>
<td>lpse.bengkuluutarakab.go.id</td>
<td>1%</td>
</tr>
<tr>
<td>11</td>
<td>penerbitadm.com</td>
<td>1%</td>
</tr>
<tr>
<td>12</td>
<td>Submitted to Universitas Putera Indonesia YPTK Padang</td>
<td>1%</td>
</tr>
<tr>
<td>13</td>
<td>nokomang.wordpress.com</td>
<td>1%</td>
</tr>
<tr>
<td>14</td>
<td>pastime-net.blogspot.com</td>
<td>1%</td>
</tr>
<tr>
<td>15</td>
<td><a href="http://www.mugniar.com">www.mugniar.com</a></td>
<td>1%</td>
</tr>
<tr>
<td>16</td>
<td>repository.umrah.ac.id</td>
<td>1%</td>
</tr>
<tr>
<td>17</td>
<td>iman042709.blogspot.com</td>
<td>1%</td>
</tr>
<tr>
<td>18</td>
<td>Mursalin Mursalin, Meyzi Heriyanto, Febri Yuliani. &quot;KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN (KSOP) KELAS IV BAGANSIAPIAPI&quot;, Pro Patria: Jurnal Pendidikan, Kewarganegaraan, Hukum, Sosial, dan Politik, 2021</td>
<td>1%</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Azis Hakim. "Analysis of Effectiveness of Public Services in Rawalumbu District Bekasi City", The Social Perspective Journal, 2021