

Training sebagai intervensi untuk meningkatkan kompetensi stakeholder service dan interpersonal communication pegawai KPPN ABC =
Training as an intervention to enhance employees? stakeholder service and interpersonal communication competencies at KPPN ABC

Abdul Latif, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20304460&lokasi=lokal>

Abstrak

Tesis ini berfokus pada penelitian terapan yang dilaksanakan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) ABC. Permasalahan yang dihadapi KPPN ABC adalah penurunan prestasi kerja dalam hal kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Pusat (LKPP). Hasil analisis menunjukkan bahwa penurunan kualitas LKPP bersumber pada tidak maksimalnya kompetensi pegawai KPPN ABC. Untuk mengetahui area kompetensi yang tidak maksimal dilakukan melalui kuesioner dengan menggunakan indikator standar kompetensi pegawai KPPN.

Hasil survey menunjukkan dua area kompetensi yang tidak maksimal adalah kompetensi stakeholder service dan interpersonal communication. Untuk memperbaiki kompetensi ini, peneliti mengajukan dua intervensi yaitu training dan coaching. Pemilihan intervensi dilakukan dengan melakukan penelitian terhadap empat indikator yaitu dukungan manajer, ketersediaan anggaran, ketersediaan waktu, serta ketersediaan sarana dan prasarana penunjang. Berdasar hasil peneltian, training dipilih sebagai intervensi utama bagi organisasi.

.....This thesis focused on applied research held on Treasury Services Office ABC (KPPN ABC). This organizations problem is due to decline in job performance especially in the quality of Central Government Financial Reporting. Based on the research, it is concluded that the decline in quality is due to under utilization of employee competency. Questionnaire is used to spot the underutilized area of competency by comparing it with KPPN competency standard indicator.

Questionnaire has shown two underutilized areas of competency, that is Stakeholder Service and Interpersonal Communication. In order to improve these competencies, researcher has come with two intervention planning such as training and coaching. These planning was based on research of four indicators, such as managers support, fund availability, time availability, and infrastructure availability. Based on the research, training is chosen as ultimate intervention for the organization.