

Analisis kualitas pelayanan biro kerjasama teknik luar negeri, Sekretariat Negara RI: Kasus program persahabatan pemuda ASEAN-Jepang

Dedy Natrifahrizal, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=75496&lokasi=lokal>

Abstrak

Sejak bergulirnya reformasi di Indonesia, masyarakat semakin gencar menuntut adanya pemerintahan yang baik, bersih dan akuntabel. Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik merupakan gejala yang sulit dihindari oleh sektor publik. Kurangnya keseriusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan disebabkan karena pemerintah sebagai satu-satunya institusi publik yang memberikan pelayanan.

Biro Kerjasama Teknik Luar Negeri (KTLN), Sekretariat Negara merupakan salah satu lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan kepada instansi publik lainnya, swasta dan masyarakat dalam berbagai urusan yang menyangkut kerjasama teknik dengan pihak luar negeri. Oleh karena itu, Biro KTLN dapat dikatakan sebagai pintu utama kerjasama pemerintah Indonesia dengan pihak luar negeri dalam rangka kerjasama teknik.

Sehubungan dengan itu, agar pandangan terhadap Indonesia dimata internasional positif maka Biro KTLN harus selalu dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Dan salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan organisasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan kualitas pelayanan Biro KTLN dengan mengambil kasus Program Persahabatan Pemuda ASEAN Jepang, bantuan Pemerintah Jepang. Konsep yang digunakan Service Quality (Servqual) dengan menganalisis perbedaan tingkat pelayanan yang dirasakan oleh peserta program dari berbagai latar belakang (pekerjaan dan daerah). Di samping itu, penelitian juga menganalisis tingkat kesesuaian antara tingkat harapan penerima layanan dengan kinerja yang telah dicapai Biro KTLN dan kemudian memetakan ke dalam diagram kartesius.

Populasi dalam penelitian ini adalah alumni peserta program setelah tahun 1992, karena program dikelola Biro KTLN mulai tahun 1993. Jumlah responden sebagai sampel penelitian diambil berdasarkan Tabel Krejcie yaitu sebesar 302 sampel. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis diskriminan dengan menggunakan program SPSS (Statistical Product for Service Solution). Analisis dilanjutkan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan penerima layanan dengan kinerja organisasi (Servqual) dan memetakan kedalam diagram kartesius.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan tingkat pelayanan yang dirasakan antara peserta program dengan latar belakang pekerjaan PNS dan swasta. Berdasarkan analisis diskriminan yang dilakukan, variabel yang memiliki perbedaan signifikan adalah assurance, empathy dan tangible karena memiliki angka signifikan dibawah 0,05 ($< 0,05$). Namun, tingkat perbedaan pelayanan tidak dirasakan

antara peserta yang berasal dari DKI Jakarta maupun dari Iuar DKI Jakarta karena memiliki angka signifikansi lebih besar dari 0,05 ($>0,05$).

Hasil penelitian tingkat kesesuaian antara harapan penerima layanan dengan kinerja organisasi dan memetakan hasil statistiknya, menunjukkan bahwa dari 20 pertanyaan kuisisioner (Servqual), 5 berada di kuadran A (prioritas utama dan harus segera dilaksanakan sesuai dengan harapan konsumen). 4 (empat) berada di kuadran B (pertahankan prestasi). 7 (tujuh) berada di kuadran G (prioritas rendah). Dan 3 (tiga) berada di kuadran D (artinya pelayanan yang diberikan biro KTLN sangat memuaskan walaupun faktor yang mempengaruhi penerima layanan dianggap kurang penting bagi peserta program).

Berdasarkan hasil penelitian ini, ada beberapa saran yang perlu diperhatikan, yaitu : Pertama, Biro KTLN sebaiknya melakukan penyebaran kuisisioner secara berkala untuk mengetahui harapan dan persepsi peserta program sebagai penerima layanan agar selalu dapat meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai perkembangan jaman. Kedua, Biro KILN perlu meningkatkan kualitas kepada peserta dalam hal menepati janji, memberikan informasi yang benar-benar dibutuhkan peserta, meyakinkan calon peserta dalam memberikan informasi program, keramahan dan kesopanan, komunikasi dengan calon peserta dan menambah sambungan telepon khusus untuk pelayanan program. Hal ini disebabkan atribut tersebut diatas merupakan sesuatu yang dipandang penting oleh peserta program namun belum dipenuhi secara baik (berada di kuadran A dalam diagram kartesius).