

Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan penerbitan SPM (Surat Perintah Membayar) Giro pada KPKD (Kantor Perbendaharaan dan Kas Daerah) Propinsi DKI Jakarta

Sujatmiatun, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=79472&lokasi=lokal>

Abstrak

Kantor Perbendaharaan dan Kas Daerah sebagai Pengelola Keuangan Daerah mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pengadministrasian penerimaan, penyimpanan, pembukuan, pengelolaan, pengeluaran, penatausahaan serta pertanggungjawaban seluruh uang daerah dan surat berharga milik Pemerintah Daerah serta melakukan kegiatan perbendaharaan, penelitian, pengujian kebenaran setiap permintaan pembayaran yang membebani APBD.

Permasalahan utama yang ingin dikaji adalah: Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan SPM Giro yang diterbitkan oleh KPKD Propinsi DKI Jakarta? Dan Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan pelayanan SPM Giro KPKD Propinsi DKI Jakarta?

Tujuan penelitian ini adalah: untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan Penerbitan SPM Giro di KPKD Propinsi DKI Jakarta dan untuk mengetahui Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan pelayanan Penerbitan SPM Giro di KPKD Propinsi DKI Jakarta.

Penelitian ini menggunakan analisis Tingkat Kepuasan pelanggan dan Analisis Faktor yang pada awalnya dilakukan Uji Validitas data dan Uji Reliabilitas data. Responden terdiri dari 82 Pemegang Kas yang sudah pernah mengajukan Penerbitan SPM Giro. Untuk mengukur kepuasan pelanggan, digunakan variabel sesuai dengan kriteria kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Gronroos (1990), yaitu outcome-related criteria, process-related criteria, image-related criteria yang dijabarkan menjadi enam dimensi: Profesionalisme and Skills, Attitudes and Behavior, Accessibility and Flexibility, Reliability and Trustworthiness, Recovery, Reputation and Credibility.

Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian, kepuasan pelanggan yang dicapai dalam proses penerbitan SPM Giro pada KPKD Propinsi DKI Jakarta, adalah: persentase nilai tertinggi dari semua indikator variabel yang diukur adalah 90.73 % adalah dimensi Aksesibilitas & Fleksibilitas, kemudian persentase nilai terendah adalah dimensi Sikap & Perilaku dengan jumlah persentase 57.21 %.

Dari seluruh nilai persentase indikator variabel peringkat nilai yang dirasakan pelanggan termasuk kedalam klasifikasi penting oleh pemegang kas sebagai berikut: nilai tertinggi dari semua indikator variabel yang diukur adalah sebesar 55.77 adalah dimensi Aksesibilitas & Fleksibilitas, dimensi Reputasi & Kredibilitas sebesar 55.65, dimensi Solusi dengan nilai 55.63 kemudian Keandalan & Kepercayaan memiliki nilai 55.59, Profesionalisme & Keterampilan petugas berada pada nilai 55.57 dan yang terakhir adalah dimensi Sikap & Perilaku memiliki nilai 55.56.

Berdasarkan hasil penelitian jawaban terbuka responden, saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan pelayanan Penerbitan SPM Giro, adalah pemberi layanan pada KPKD Propinsi DKI Jakarta agar lebih memperhatikan dan memahami keinginan pelanggan serta segera melakukan perbaikan-perbaikan sesuai analisis tingkat kepentingan menurut pelanggan yang dipadukan dengan hasil analisis faktor baru yang menjadi prioritas perhatian dalam upaya meningkatkan pelayanan penerbitan SPM Giro. Faktor-faktor tersebut, yaitu: Pertama dengan meningkatkan Faktor Fleksibilitas, kedua dengan meningkatkan Faktor Kredibilitas, ketiga dengan meningkatkan Faktor Solusi, keempat dengan meningkatkan Faktor Keandalan, kelima dengan meningkatkan Faktor Profesionalisme dan keenam dengan meningkatkan Faktor Perilaku. Keenam faktor tersebut dibarengi dengan variabel indikator yang terdapat didalamnya.

<hr>

*Factors Analysis Which Is Influence Costumers Satisfaction Through The Spm (Leter Of Paying Order) To KPKD (Regional Wealth And Cash Office) Service*The main duties of the Regional Wealth and Cash Office as a regional financing organizer are the incomes, managing, saving, bookkeeping, management, outcomes, administrating and the responsibility of whole regional money and also the obligation letter of regional government and do treasury, research, correctness trial every paying demand which loads the APBD.

Main problems to be pressed is: How's the rate of SPM Gyro which is published by KPKD of The Municipality of Jakarta costumers satisfaction? Kind of element which is effecting the SPAT Gyro of KPKD office The Municipality of Jakarta services satisfaction?

The aim of this research is: to find out rates of the SPM Gyro publishing in KPKD of Municipality of Jakarta costumers satisfaction and kind of element which is effecting the SPM Gyro publishing in KPKD of The Municipality of Jakarta services satisfaction.

The research use a costumers satisfaction rates analysis and element analysis such as data validity test and data reliability at the first step. The respondent is consisted by the 82 cash owner who has had subunit The SPM Gyro publishing. To measured the costumers satisfaction, we used an appropriate variable with the service quality criteria that have been told by Gronroos (1990), such as, outcome-related criteria, process-related criteria, image-related criteria which is clarified into six dimension, such as. Professionalism and Skills, Attitudes and Behavior, Accessibility and Flexibility, Reliability and Trust worthiness, Recovery, Reputation and Credibility.

Based on the data processing research result, costumer satisfaction which reached on SPM Gyro publishing process in KPKD of The Municipality of Jakarta are: The highest percentage all variable indicator which is measures by 90.73% is Accessibility and Flexibility dimension, and the lowest is attitude & behavior dimension with 57.21% percentage amount.

From all percentage rate variable indicator of the value rate includes into the most important classification by costumers as cash order are. highest measurement of variable indicator is 55.77 as an accessibility & flexibility dimension, Reputation and Credibility dimension is 55.65, solution dimension is 55.63 and

reliability & trust worthiness had 55.59 point officers Professionalism & skills in 55.57 level, the last is attitude and behavior dimension has 55.77 as an Accessibility and Flexibility.

Based on the opened answering respondent research result the suggestion is the officer have to watch and understand the customer need and fix it as customer's need analysis. Merge it with new element analysis result as the first priority to increase SPM Gyro publishing services. Those elements are: first increased Flexibility factor, second increased Credibility factor, third increased Recovery factor, fourth increased Reliability factor; fifth increased Professionalism factor, sixth increased behavior factor. These elements should be proximate by indicator variable which includes on its.