

ABSTRAK

Nama : Bambang Sancoko
Program Studi : Ilmu Administrasi
Judul : Pengaruh Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Jakarta I

Tesis ini membahas pengaruh pemberian remunerasi pada kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Jakarta I. Perbaikan remunerasi merupakan salah satu bagian dari program reformasi birokrasi. Program reformasi birokrasi dijalankan oleh pemerintah karena kondisi penyelenggaraan pelayanan publik yang buruk oleh aparatur pemerintahan dalam berbagai segi pelayanan. Latar belakang program reformasi birokrasi antara lain :

1. Praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) masih berlangsung hingga saat ini.
2. Tingkat kualitas pelayanan publik yang belum mampu memenuhi harapan publik.
3. Tingkat efisiensi, efektivitas, dan produktivitas yang belum optimal dari birokrasi pemerintahan.
4. Tingkat transparansi dan akuntabilitas birokrasi pemerintahan yang masih rendah.
5. Tingkat disiplin dan etos kerja pegawai yang masih rendah.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana pengaruh remunerasi terhadap kualitas pelayanan KPPN Jakarta I. KPPN merupakan kantor percontohan yang ditetapkan Departemen Keuangan untuk merepresentasikan perbaikan layanan publik. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif. Data diperoleh dengan menggunakan kuisioner terhadap responden pada pegawai KPPN Jakarta I dan bendahara/staf kantor/satuan kerja pemerintah yang menjadi mitra kerja KPPN Jakarta I. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberian remunerasi dapat memberi motivasi kepada pegawai untuk meningkatkan kinerjanya. Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Hasibuan (2007: 121) bahwa kompensasi (remunerasi) akan memberikan motivasi seseorang untuk bekerja dengan baik dan mendorong berprestasi. Prestasi ditunjukkan dengan kinerja (kualitas) pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan diukur dengan mengambil penilaian dari pelanggan terhadap pelayanan yang diterima.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah pemberian remunerasi terhadap pegawai pada kantor pemerintah akan meningkatkan kualitas pelayanan publik kantor tersebut. Remunerasi juga akan mengurangi bahkan menghapus citra buruk birokrasi pemerintah. Dengan demikian program perbaikan remunerasi yang dijalankan oleh Departemen Keuangan dapat dijalankan pada instansi pemerintah lainnya terutama yang berkaitan langsung dengan pelayanan publik.

Kata kunci:

Pelayanan publik, reformasi birokrasi, remunerasi, motivasi, kualitas pelayanan.

ABSTRACT

Name : Bambang Sancoko
Study Program : Administrative Science Programme
Title : Influence Remuneration to Services Quality of The State
Exchequer Service Office (KPPN) Jakarta I

This thesis study the influence of gift remuneration to services quality of The State Exchequer Service Office (KPPN) Jakarta I. Remuneration represent one part of the bureaucracy reform program. The bureaucracy reform program run by government because condition of public service management by government officers is bad. Background the bureaucracy reform program are :

1. Corruption, collusion, and nepotism practice (KKN) still take place till in this time.
2. Mount the quality of public service which not yet able to fulfill the public expectation.
3. Mount the efficiency, effectiveness, and productivity which not yet is optimal than the governance bureaucracy.
4. Mount the transparency and accountability of governance bureaucracy which still lower the storey;
5. Level of discipline and ethos work the officer which still lower.

The Target Research is to analyse how influence remuneration to services quality of KPPN Jakarta I. KPPN represent the sample office specified by The Treasury Department for represent of public service repair. This research is quantitative research by descriptive desain. Data obtained by using quisioner to responder of KPPN Jakarta I officer and bursar/office staff of the government institution as KPPN Jakarta I customer. Result of research indicate the gift remuneration can give the motivation to the officer how to increase its performance. Result of this research as according to opinion Hasibuan (2007: 121) that compensation (remuneration) will have the somebody motivation to work better and push to get achievement. Achievement shown with the good performance service (service excellent). Service quality measured by taking assessment from customer to accepted service.

Conclusion from this research is remuneration for officer of governmental office will improve the public service quality. Others also will lessen even vanish the ugly image of governmental bureaucracy. So that program of remuneration run by Treasury Department can be run at direct interconnected other governmental institution especially with the public service.

Key words:

Public service, bureaucracy reform, remunerasi, motivate the, service quality.