



UNIVERSITAS INDONESIA

**PENGARUH REMUNERASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA (KPPN)
JAKARTA I**

TESIS

**Nama : Bambang Sancoko
NPM : 0706186064**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI
JAKARTA
Juni, 2009**



UNIVERSITAS INDONESIA

**PENGARUH REMUNERASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA (KPPN)
JAKARTA I**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Sains (M.Si)**

**Nama : Bambang Sancoko
NPM : 0706186064**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK
JAKARTA
Juni, 2009**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Bambang Sancoko

NPM : 0706186064

Tanda tangan :

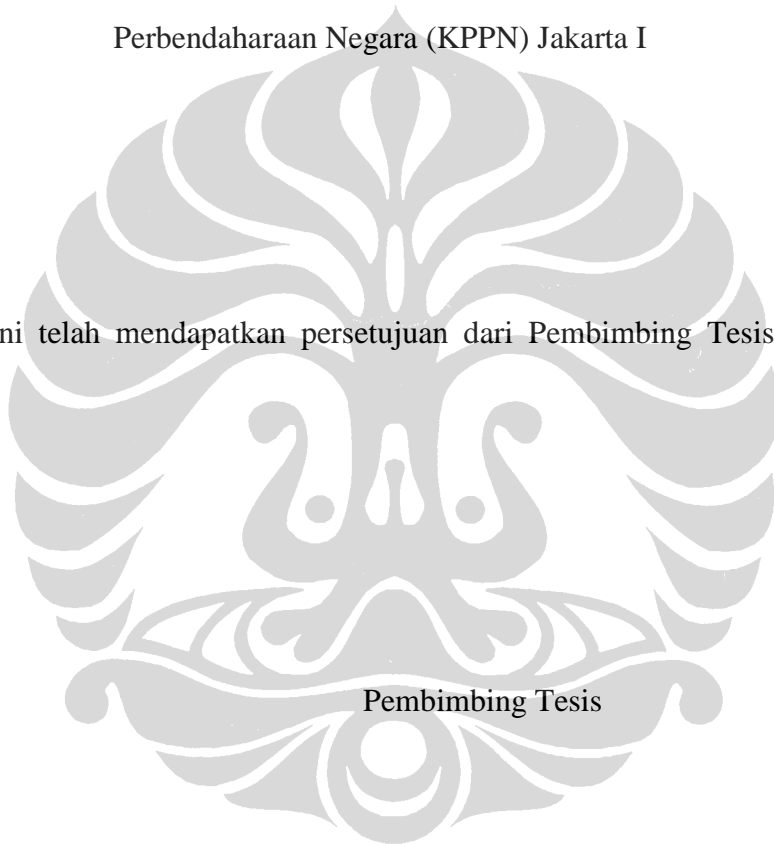
Tanggal : 10 Juli 2009



LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING TESIS

Nama : Bambang Sancoko
NPM : 0706186064
Judul : Pengaruh Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pelayanan
Perbendaharaan Negara (KPPN) Jakarta I

Tesis ini telah mendapatkan persetujuan dari Pembimbing Tesis pada tanggal 8 Juni 2009.



Dr. Djaka Permana, M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :
Nama : Bambang Sancoko
NPM : 0706186064
Program Studi : Ilmu Administrasi
Judul : Pengaruh Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Jakarta I

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk menempuh gelar Magister Sains (M.Si) pada Program Studi Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Djaka Permana, M.Si. (.....)

Penguji : Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein (.....)

Penguji : Prof. Dr. Endang Wirjatmi T., M.Si. (.....)

Penguji : Zuliansyah P. Zulkarnain, S.Sos, M.Si. (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 3 Juli 2009

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sains (M.Si.) pada Program Studi Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Djaka Permana, M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tesis ini;
2. Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein, selaku Ketua Sidang Penguji yang telah memberikan kesempatan penulis untuk mempertahankan tesis ini;
3. Prof. Dr. Endang Wirjatmi T., M.Si., selaku Penguji Ahli yang telah memberikan masukan, saran dan kritik yang menyempurnakan tesis ini;
4. Zuliansyah P. Zulkarnain, S.Sos., M.Si., selaku Sekretaris Sidang Penguji yang telah memberikan masukan, saran dan kritik yang menyempurnakan tesis ini;
5. Bapak Pardiharto, SH, selaku Kepala KPPN Jakarta I beserta staf yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
6. Ibunda Sri Rohani, istri saya Madya Harmeka Listyawati, dan anak-anak saya Tsamarah, Faras, Fatih, dan si kecil Fikri yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan
7. Seluruh staf pengajar dan administrasi pada Program Magister Administrasi dan Kebijakan Publik Universitas Indonesia;
8. Seluruh rekan pada Program Magister Administrasi dan Kebijakan Publik Universitas Indonesia Angkatan XV;
9. Para sahabat yang tidak bisa disebut satu per satu yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan tesis ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Depok, 10 Juli 2009

Penulis

Bambang Sancoko



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bambang Sancoko
NPM : 0706186064
Program Studi : Ilmu Administrasi
Departemen : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Pengaruh Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Jakarta I

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada tanggal : 10 Juli 2009

Yang menyatakan

(Bambang Sancoko)

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.

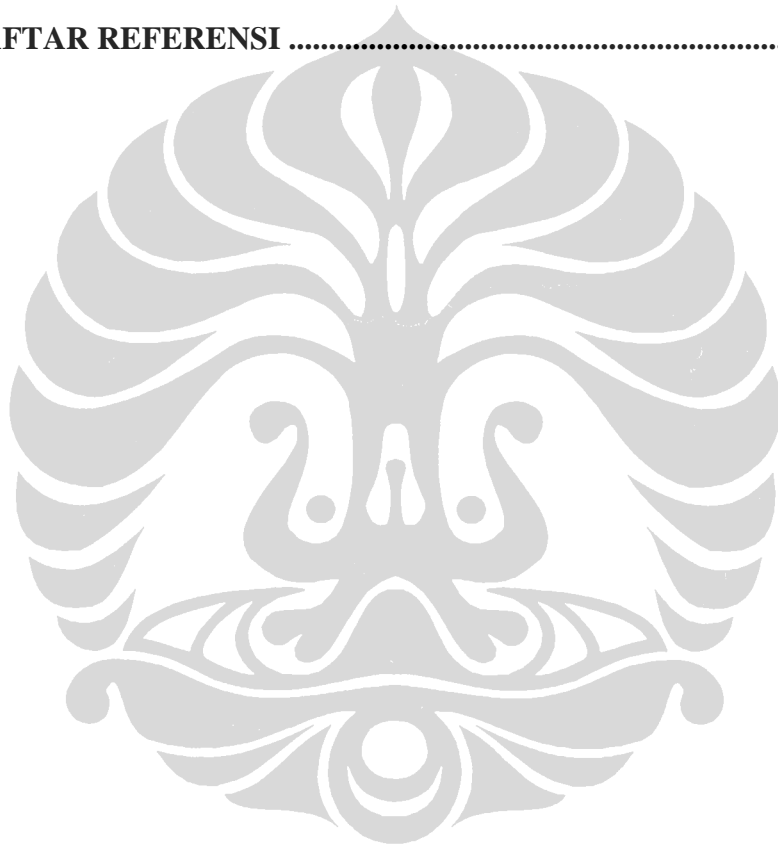
Key words:

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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING TESIS	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
1. PENDAHULUAN	1
Latar Belakang Masalah	1
Perumusan Masalah	15
Tujuan dan Signifikansi Penelitian	16
Sistematika Penulisan	17
2. TINJAUAN PUSTAKA	18
Tinjauan Pustaka	18
Hasil Penelitian Terdahulu	18
Teori Administrasi Publik	22
Konsep Remunerasi	28
Konsep Pelayanan	37
Konsep Motivasi.....	45
Model Analisis	48
Hipotesis	49
Operasionalisasi Konsep	50
3. METODE PENELITIAN	54
Pendekatan Penelitian	54
Jenis Penelitian	55
Teknik Pengumpulan Data	56
Populasi dan Sampel	57
Uji Validitas dan Reabilitas	59
Teknik Analisis Data	59
Keterbatasan Penelitian	61
4. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	62
Sejarah Singkat	62
Letak Geografis	62
Tugas Pokok, Fungsi, Visi, dan Misi serta Janji dan Motto Layanan	63
Organisasi	65
Sumber Daya Manusia	66

Wilayah dan Mitra Kerja	68
Sarana dan Prasarana	69
Inovasi Peningkatan Pelayanan	70
5. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	72
Deskripsi Variabel	72
Analisis Variabel	96
6. KESIMPULAN DAN SARAN	102
Kesimpulan	102
Saran	103
7. DAFTAR REFERENSI	105



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Peringkat Indeks Persepsi Korupsi Indonesia Tahun 2005-2007	3
Tabel 1.2.	Peringkat Kemudahan Berusaha Beberapa Negara di Asia Tahun 2007 ..	4
Tabel 1.3.	Besaran Tunjangan Khusus Pembinaan Keuangan Negara	13
Tabel 2.1	Dimensi Kompensasi Menurut Mondy dan Noe	29
Tabel 2.2.	Operasionalisasi Konsep Pengaruh Remunerasi terhadap Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4.1.	Komposisi Pegawai KPPN Jakarta I Tahun 2009	68
Tabel 5.1.	Komposisi Usia Responden Pegawai KPPN Jakarta I	73
Tabel 5.2.	Komposisi Jenis Kelamin Responden Pegawai KPPN Jakarta I	74
Tabel 5.3.	Komposisi Status Perkawinan Responden Pegawai KPPN Jakarta I	75
Tabel 5.4.	Komposisi Jumlah Anak Responden Pegawai KPPN Jakarta I	75
Tabel 5.5.	Komposisi Tingkat Pendidikan Responden Pegawai KPPN Jakarta I	76
Tabel 5.6.	Komposisi Jabatan Responden Pegawai KPPN Jakarta I	77
Tabel 5.7.	Komposisi Posisi pada Grade Responden Pegawai KPPN Jakarta I	78
Tabel 5.8.	Komposisi Pangkat/Golongan Responden Pegawai KPPN Jakarta I	78
Tabel 5.9.	Komposisi Masa Kerja di Ditjen Perbendaharaan Responden Pegawai KPPN Jakarta I	79
Tabel 5.10.	Komposisi Masa Kerja di KPPN Jakarta I Responden Pegawai KPPN Jakarta I	80
Tabel 5.11.	Komposisi Tingkat Penghasilan Responden Pegawai KPPN Jakarta I	81
Tabel 5.12.	Tanggapan Pegawai KPPN Jakarta I terhadap Remunerasi dan Motivasi.	81
Tabel 5.13.	Daftar Pernyataan untuk Kuisisioner Remunerasi	82
Tabel 5.14.	Deskripsi Variabel Remunerasi dan Motivasi berdasarkan Usia	83
Tabel 5.15.	Deskripsi Variabel Remunerasi dan Motivasi berdasarkan Jenis Kelamin	84
Tabel 5.16.	Deskripsi Variabel Remunerasi dan Motivasi berdasarkan Status Perkawinan	85
Tabel 5.17.	Deskripsi Variabel Remunerasi dan Motivasi berdasarkan Jumlah Anak.	86
Tabel 5.18.	Deskripsi Variabel Remunerasi dan Motivasi berdasarkan Tingkat Pendidikan	87
Tabel 5.19.	Deskripsi Variabel Remunerasi dan Motivasi berdasarkan Jabatan	88
Tabel 5.20.	Deskripsi Variabel Remunerasi dan Motivasi berdasarkan Pangkat/ Golongan	89
Tabel 5.21.	Deskripsi Variabel Remunerasi dan Motivasi berdasarkan Masa Kerja di Ditjen Perbendaharaan	90
Tabel 5.22.	Deskripsi Variabel Remunerasi dan Motivasi berdasarkan Masa Kerja di KPPN Jakarta I	91
Tabel 5.23.	Deskripsi Variabel Remunerasi dan Motivasi berdasarkan Tingkat Penghasilan	92
Tabel 5.24.	Tanggapan Responden terhadap Pelayanan Sebelum dan Sesudah Remunerasi	93

Tabel 5.25.	Daftar Pernyataan untuk Kuisisioner Pelayanan	94
Tabel 5.26.	Tanggapan Responden terhadap Pelayanan Sebelum dan Sesudah Remunerasi yang dirinci menurut Dimensinya	95
Tabel 5.27.	Uji Korelasi antara Remunerasi dan Motivasi	96
Tabel 5.28.	Uji Beda Perubahan Pelayanan KPPN Jakarta I sebelum dan sesudah Remunerasi	98

