

RINGKASAN

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI DITJEN ANGGARAN
KEMENTERIAN KEUANGAN DENGAN MENGGUNAKAN INTEGRASI
METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) – QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)

Kualitas pelayanan publik di Indonesia masih menggambarkan potret suram. Hal ini terlihat dari masih banyaknya hasil penelitian yang menunjukkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima, disamping juga tanggapan beberapa pejabat publik baik di media massa maupun di media informasi lainnya. Ketidakpuasan masyarakat dapat berdampak pada krisis kepercayaan publik terhadap aparturnya. Oleh karena itu pelayanan publik merupakan ranah yang paling penting untuk mengembalikan kepercayaan dan loyalitas publik.

Berdasarkan Indeks Kepuasan Stakeholder tahun 2008-2010, DJA merupakan unit organisasi yang menduduki peringkat 3 terbawah dibandingkan dengan unit-unit lain di lingkungan Kementerian Keuangan. Ketidakpuasan stakeholder dapat berdampak pada buruknya citra organisasi dan menurunnya loyalitas stakeholder terhadap kebijakan-kebijakan yang ditetapkan oleh DJA. Berdasarkan hal ini, maka perbaikan kualitas pelayanan DJA dinilai perlu dilakukan. Dikarenakan SDM merupakan inti organisasi yang berperan penting dalam penyampaian proses penyampaian jasa, maka dalam penelitian ini akan difokuskan pada upaya peningkatan kualitas pelayanan pegawai DJA.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Analisa data dilakukan dengan menggunakan integrasi metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Quality Function Deployment* (QFD) yang dianalogikan dengan *house of quality*. Untuk menetapkan kebutuhan konsumen yang perlu dijawab, maka perlu dilakukan penilaian kualitas layanan terlebih dahulu. Penilaian kualitas layanan dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 96 responden yang mewakili stakeholder DJA. Berdasarkan hasil analisa dengan metode IPA, diperoleh 14 atribut layanan yang dinilai perlu perbaikan. Sementara hasil analisa dengan metode QFD, dapat direkomendasikan 9 respon teknis antara lain : 1) Peningkatan komunikasi yang efektif; 2) Pelatihan; 3) Pemberdayaan Karyawan; 4); Seleksi dan penempatan SDM yang tepat; 5) Pemetaan kompetensi; 6) Kriteria penilaian kinerja yang berimbang; 7) Sistem reward bagi yang berprestasi; 8) Penataan jumlah dan distribusi pegawai; 9) Peningkatan kapasitas *stakeholder* (K/L).