

SKRIPSI



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEUANGAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SATKER
DEPUTI BIDANG KOORDINASI PENINGKATAN
KUALITAS KESEHATAN DAN PEMBANGUNAN
KEPENDUDUKAN**

Disusun Oleh :

NAMA : RAHMAT FAISAL
NPM : 2032321241
Jurusan : ADMINISTRASI BISNIS
Program Studi : ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2023



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEUANGAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SATKER
DEPUTI BIDANG KOORDINASI PENINGKATAN
KUALITAS KESEHATAN DAN PEMBANGUNAN
KEPENDUDUKAN**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Terapan dalam Ilmu Administrasi Bisnis**

Disusun Oleh :

**NAMA : RAHMAT FAISAL
NPM : 2032321241
Jurusan : ADMINISTRASI BISNIS
Program Studi : ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK**

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2023

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : RAHMAT FAISAL
NPM : 2032321241
JURUSAN : ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
KEUANGAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI SATKER DEPUTI BIDANG
KOORDINASI PENINGKATAN KUALITAS
KESEHATAN DAN PEMBANGUNAN
KEPENDUDUKAN

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pada 2 November 2023

Pembimbing



(Nurmita Sari, S.E., M.M)

LEMBAR PENGESAHAN


Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Sarjana Terapan
Politeknik STIA LAN Jakarta pada 15 November 2023

Ketua merangkap anggota,



(Drs. Agoes Inarto, M.M.)

Sekretaris merangkap anggota,



(Muhammad Rizki, S.E., M.M.)

Anggota,



(Nurmita Sari, S.E., M.M.)

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rahmat Faisal
NPM : 2032321241
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Administrasi Bisnis Sektor Publik

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penelitian Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEUANGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SATKER DEPUTI BIDANG KOORDINASI PENINGKATAN KUALITAS KESEHATAN DAN PEMBANGUNAN KEPENDUDUKAN** merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hasil penulisan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan peraturan Politeknik STIA LAN Jakarta dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan yang sadar dan tidak ada paksaan

Jakarta, November 2023


(Rahmat Faisal)

KATA PENGANTAR

Puji syukur Kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi pada Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kualitas Kesehatan dan Pembangunan Kependudukan. Laporan ini merupakan salah satu persyaratan kelulusan Diploma Empat pada Politeknik STIA LAN Jakarta.

Dalam Penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari bantuan, peran serta dukungan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan Terima kasih banyak kepada Ibu Nurmita Sari, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, waktu dan pengetahuannya dengan kesabaran dan kerelaan hati dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Ucapan terima kasih tak lupa saya sampaikan juga kepada pihak-pihak dibawah ini :

1. Ibu Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S.Sos., MA. Selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta
2. Bapak dan Ibu dosen pengajar, Bagian Akademik kemahasiswaan, beserta seluruh jajarannya yang memberikan kesempatan bagi penulis dalam rangka penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Imam Pasli selaku Sekretaris Deputi yang telah memberikan izin penelitian.
4. Kedua orangtua tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungan yang tulus.
5. Kakak saya, Anjar Nofiani yang telah menjadi panutan dalam hidup saya.
6. Rekan-rekan kantor Mbak Amie, Zaka, dan Taufik yang selalu mendukung dan menyemangati satu sama lain.
7. Salsa dan Galih yang telah menjadi sahabat dekat saya dan selalu memberi dukungan kepada saya.

8. Teman-teman kampus Politeknik STIA LAN Jakarta yang telah memberikan semangat, pengalaman dan pengetahuan yang luar biasa selama penyusunan skripsi ini.

Penulis berharap dari penulisan tugas akhir ini dapat membantu memberikan masukan kepada pimpinan dalam pelaksanaan pelayanan keuangan pada Deputy Bidang Koordinasi Peningkatan Kualitas Kesehatan dan Pembangunan Kependudukan sehingga kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan.

Jakarta, November 2023

Rahmat Faisal

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

ABSTRAK

Sekretariat memiliki fungsi dalam memberikan dukungan administratif dan dukungan manajerial kepada seluruh pegawai dalam organisasi. Pelayanan pada sekretariat memiliki dampak yang besar terhadap kepuasan dan kinerja pegawai. Kepuasan pegawai merupakan faktor penting dalam menjaga produktivitas dan kinerja sebuah organisasi. Penting bagi sebuah organisasi publik untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, termasuk pelayanan sekretariat dalam meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Salah satu indikator yang bisa digunakan untuk menilai kualitas pelayanan adalah SERVQUAL. Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan keuangan terhadap kepuasan pegawai di Satker Deputy Bidang Koordinasi Peningkatan Kualitas Kesehatan dan Pembangunan Kependudukan (Deputy III Kemenko PMK) dengan metode deskriptif kuantitatif. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh kualitas pelayanan keuangan terhadap kepuasan pegawai atas pelayanan keuangan. Adanya kualitas pelayanan dengan kepuasan pegawai menunjukkan bahwa kepuasan pegawai dibentuk oleh aspek perilaku yang berasal dari kemampuan Sekretariat Deputy III Kemenko PMK untuk memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pengguna layanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pegawai; SERVQUAL

**POLITEKNIK
STIA LAN
JAKARTA**

ABSTRACT

The Secretariat has function of providing administrative support and managerial support to all employees in a organization. Services at the secretariat have a big impact on employee satisfaction and performance. Employee satisfaction is an important factor in maintaining productivity and performance of an organization. It is important for a public organization to continue to improve the quality of services, including secretariat services in improving overall organizational performance. One indicator that can be used to assess service quality is SERVQUAL. The aim of carrying out this research is to determine the effect of financial service quality on employee satisfaction in Coordinating Deputy of Health Quality Improvement and Population Development (Deputy III Kemenko PMK) using quantitative descriptive methods. The results obtained from this research are that there is influence services quality on employee satisfaction in financial services. The simultaneous relation between service quality and employee satisfaction shows that employee satisfaction is formed by behavioral aspects originating from the ability of the Secretariat of Deputy III to provide good service in accordance with the expectations of service users.

Keyword : Service Quality; Employee Satisfaction; SERVQUAL

**POLITEKNIK
STIA LAN
JAKARTA**

DAFTAR ISI

COVER LUAR	i
COVER DALAM	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR GRAFIK.....	xvi
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN.....	1
A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II KERANGKA TEORI.....	7
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Tinjauan Teori.....	9
1. Kualitas Pelayanan	9
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	10
3. Kepuasan Pelanggan.....	20

C. Definisi Operasional Variabel dan Indikatornya.....	23
D. Model Penelitian	26
E. Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27
A. Metode Penelitian.....	27
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	27
1. Populasi	27
2. Sampel	28
3. Teknik Sampling	28
C. Teknik Pengumpulan Data.....	29
1. Kuesioner.....	29
2. Penelaahan Dokumen	30
D. Instrumen Penelitian.....	30
E. Analisis Data	31
1. Analisis Deskriptif.....	31
2. Uji Validitas	31
3. Uji Reliabilitas.....	31
4. Uji Normalitas	31
5. Uji Hipotesis	32
BAB IV HASIL PENELITIAN	34
A. Gambaran Umum Lokus Penelitian	34
1. Sejarah Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	34
2. Struktur Organisasi Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan.....	35

3. Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Deputy Bidang Koordinasi Peningkatan Kualitas Kesehatan dan Pembangunan Kependudukan.....	36
4. Gambaran Umum Pengelolaan Keuangan Satker Deputy Bidang Koordinasi Peningkatan Kualitas Kesehatan dan Pembangunan Kependudukan.	37
B. Penyajian Data	38
1. Deskripsi Responden.....	38
2. Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian.....	42
C. Pembahasan.....	70
1. Hasil Uji Validitas	70
2. Hasil Uji Reliabilitas	71
3. Hasil Uji Normalitas.....	72
4. Hasil Uji Hipotesis	72
D. Sintesis Pemecahan Masalah	74
BAB V PENUTUP.....	78
A. Kesimpulan	78
C. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	80

J A K A R T A

DAFTAR TABEL

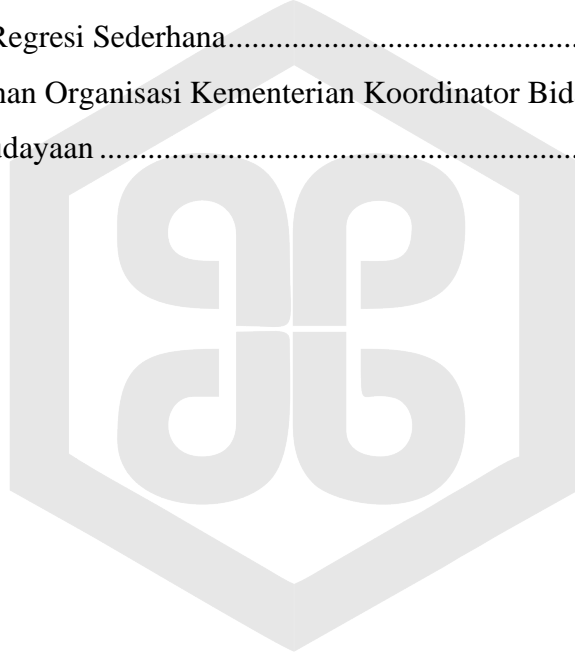
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 2. 2 Indikator-Indikator Variabel Terikat (Y)	24
Tabel 2. 3 Indikator-Indikator Variabel Bebas (X).....	24
Tabel 4. 1 Rincian Pegawai berdasarkan Unit Kerja	38
Tabel 4. 2 Rincian Pegawai berdasarkan Lama Bekerja.....	40
Tabel 4. 3 Rincian Pegawai berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	41
Tabel 4. 4 Rincian Item Kerapian Pemberi Layanan	42
Tabel 4. 5 Rincian Item Fasilitas untuk Memudahkan Pelayanan	44
Tabel 4. 6 Rincian Item Penataan Ruang Memudahkan Pelayanan.....	46
Tabel 4. 7 Rincian Item Catatan Verifikasi Mudah Dibaca dan Dipahami	46
Tabel 4. 8 Rincian Item Realisasi Janji Prosedur Pelayanan	48
Tabel 4. 9 Rincian Item Realisasi Janji Waktu Pelayanan.....	50
Tabel 4. 10 Rincian Item Keandalan Pemberi Layanan dalam Menangani Masalah	50
Tabel 4. 11 Rincian Item Penyedia Layanan Keuangan Menyampaikan Pelayanan secara Benar	52
Tabel 4. 12 Rincian Item Penyedia Layanan Memberikan Layanan Secara Cepat	53
Tabel 4. 13 Rincian Item Penyedia Layanan Selalu Siap Membantu	55
Tabel 4. 14 Rincian Item Ketersediaan Waktu untuk Merespon Permintaan Layanan	57
Tabel 4. 15 Rincian Item Waktu Penyampaian Layanan Keuangan Sesuai dengan Informasi yang Diberikan	57
Tabel 4. 16 Rincian Item Penyedia Layanan Keuangan Mampu Membangkitkan Kepercayaan Pengguna Layanan	59
Tabel 4. 17 Rincian Item Sikap Sopan Pemberi Layanan.....	60
Tabel 4. 18 Rincian Item Keseriusan Pemberi Layanan dalam Memenuhi Kebutuhan Pengguna Layanan.....	61

Tabel 4. 19 Rincian Item Pemberi Layanan Memahami Kebutuhan Pengguna Layanan	63
Tabel 4. 20 Rincian Item Pemberi Layanan Bersikap Penuh Perhatian dalam Memberikan Layanan.....	64
Tabel 4. 21 Rincian Item Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan terhadap Pelayanan Verifikasi	66
Tabel 4. 22 Rincian Item Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan terhadap Pelayanan Uang Muka dan Pencairan Kegiatan	66
Tabel 4. 23 Rincian Item Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan terhadap Waktu Penyelesaian Pelayanan Pelaksanaan Keuangan	67
Tabel 4. 24 Rincian Item Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan terhadap Kompetensi Penyedia Layanan Keuangan.....	69
Tabel 4. 25 Hasil Uji Validitas.....	70
Tabel 4. 26 Hasil Uji Reliabilitas.....	71
Tabel 4. 27 Hasil Uji Normalitas	72
Tabel 4. 30 Hasil Koefisien Determinasi	73
Tabel 4. 31 Hasil Uji t.....	74

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	26
Gambar 3.1 Alur Regresi Sederhana.....	33
Gambar 4. 1 Susunan Organisasi Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	36



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. 1 Perbandingan Anggaran 2023 dan 2023	4
Grafik 4. 1 Rincian Pegawai berdasarkan Unit Kerja	39
Grafik 4. 2 Rincian Pegawai berdasarkan Unit Kerja	40
Grafik 4. 3 Rincian Pegawai berdasarkan Pendidikan Terakhir	41
Grafik 4. 4 Rincian Item Kerapian Pemberi Layanan	43
Grafik 4. 5 Rincian Item Fasilitas untuk Memudahkan Pelayanan	44
Grafik 4. 6 Rincian Item Penataan Ruang Memudahkan Pelayanan	45
Grafik 4. 7 Rincian Item Catatan Verifikasi Mudah Dibaca dan Dipahami	47
Grafik 4. 8 Rincian Item Realisasi Janji Prosedur Pelayanan	48
Grafik 4. 9 Rincian Item Realisasi Janji Waktu Pelayanan	49
Grafik 4. 10 Rincian Item Keandalan Pemberi Layanan dalam Menangani Masalah	51
Grafik 4. 11 Rincian Item Penyedia Layanan Keuangan Menyampaikan Pelayanan secara Benar	52
Grafik 4. 12 Rincian Item Penyedia Layanan Memberikan Layanan Secara Cepat	54
Grafik 4. 13 Rincian Item Penyedia Layanan Selalu Siap Membantu	55
Grafik 4. 14 Rincian Item Kesiapan Waktu untuk Merespon Permintaan Layanan	56
Grafik 4. 15 Rincian Item Waktu Penyampaian Layanan Keuangan Sesuai dengan Informasi yang Diberikan	58
Grafik 4. 16 Rincian Item Penyedia Layanan Keuangan Mampu Membangkitkan Kepercayaan Pengguna Layanan	59
Grafik 4. 17 Rincian Item Sikap Sopan Pemberi Layanan	60
Grafik 4. 18 Rincian Item Keseriusan Pemberi Layanan dalam Memenuhi Kebutuhan	62
Grafik 4. 19 Rincian Item Pemberi Layanan Memahami Kebutuhan Pengguna Layanan	63

Grafik 4. 20 Rincian Item Pemberi Layanan Bersikap Penuh Perhatian dalam Memberikan Layanan.....	64
Grafik 4. 21 Rincian Item Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan terhadap Pelayanan Verifikasi	65
Grafik 4. 22 Rincian Item Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan terhadap Pelayanan Uang Muka dan Pencairan Kegiatan	67
Grafik 4. 23 Rincian Item Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan terhadap Waktu Penyelesaian Pelayanan Pelaksanaan Keuangan	68
Grafik 4. 24 Rincian Item Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan terhadap Kompetensi Penyedia Layanan Keuangan.....	69

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Pelayanan publik merupakan bagian penting dari tugas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Harbani (2013) pelayanan publik adalah setiap kegiatan pemerintah terhadap sejumlah orang yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan di dalam suatu komunitas. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja sebuah organisasi. Menurut Prabha, Soolakshna, dan Perunjodi (2010) kualitas pelayanan yang baik menciptakan kepuasan pengguna layanan dan dapat menjadi indikator dalam meningkatkan kinerja sebuah organisasi.

Menurut Harbani (2013) organisasi publik memiliki pengguna layanan yang dapat dibedakan menjadi dua, yaitu pengguna layanan internal dan pengguna layanan eksternal. Pengguna layanan internal mencakup unit-unit atau pegawai dalam suatu organisasi publik yang bekerja tergantung pada unit atau pegawai lain dalam organisasi yang sama, sedangkan pengguna layanan eksternal mencakup pengguna produk dari organisasi publik. Dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan internal, organisasi publik memiliki unit kerja sekretariat.

Sekretariat memiliki fungsi dalam memberikan dukungan administratif dan dukungan manajerial kepada seluruh pegawai dalam organisasi. Pelayanan pada sekretariat memiliki dampak yang besar terhadap kepuasan dan kinerja pegawai. Kepuasan pegawai merupakan faktor penting dalam menjaga produktivitas dan kinerja sebuah organisasi. Penting bagi sebuah organisasi publik untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, termasuk pelayanan sekretariat dalam meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Salah satu indikator yang bisa digunakan untuk menilai kualitas pelayanan adalah SERVQUAL. Teori SERVQUAL merupakan instrumen yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Teori SERVQUAL dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Teori

SERVQUAL memiliki lima dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Satuan Kerja (satker) Deputy Bidang Koordinasi Peningkatan Kualitas Kesehatan dan Pembangunan Kependudukan merupakan salah satu satker dalam Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Kemenko PMK). Satker Deputy Bidang Koordinasi Peningkatan Kualitas Kesehatan dan Pembangunan Kependudukan (Satker Deputy III) memiliki satu Sekretariat dalam menjalankan fungsinya serta memberikan dukungan manajerial dan administratif terhadap empat asisten deputy yang merupakan unit kerja setara eselon II dalam satker deputy III.

Salah satu jenis pelayanan di Sekretariat Deputy III Kemenko PMK adalah pelayanan keuangan yang terdiri dari tiga jenis, Pelayanan Perencanaan Keuangan, Pelayanan Pelaksanaan Keuangan, dan Pelayanan Pelaporan Keuangan. Pelayanan perencanaan keuangan meliputi pelayanan perencanaan anggaran serta pelayanan revisi anggaran. Dalam pelayanan perencanaan keuangan dan revisi anggaran, sekretariat memiliki fungsi fasilitator antara Keasdepan (Unit Kerja Eselon II) dengan KPA maupun Kementerian Keuangan (DJA).

Pelayanan pelaksanaan keuangan meliputi pendampingan pembuatan Surat Pertanggungjawaban Kegiatan (SPJ), verifikasi SPJ, sampai pencairan dana kegiatan. Pendampingan pembuatan SPJ dan verifikasi SPJ dilakukan oleh verifikator dan Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) sebelum diserahkan kepada Bendahara untuk dilakukan pencairan dana. Sekretariat sebagai fasilitator antara Satker dengan Kementerian Keuangan (DJPb) dalam melaksanakan fungsi pelayanan pelaksanaan keuangan.

Pelayanan pelaporan keuangan meliputi pembuatan rekapitulasi realisasi serapan anggaran pada tiap Unit Kerja Eselon II hingga pembuatan pembuatan laporan keuangan baik triwulan, semester, dan tahunan. Rekapitulasi realisasi serapan anggaran merupakan data yang penting bagi setiap unit kerja eselon II dalam mengevaluasi serta memproyeksikan kegiatan hingga akhir tahun anggaran. Sekretariat sebagai fasilitator antara Satker dengan Kementerian Keuangan (DJPb)

dalam melaksanakan fungsi pelayanan pelaporan keuangan dalam hal pembuatan Laporan Keuangan serta fasilitator dengan Kementerian Keuangan (DJP) dalam pembuatan Laporan Perpajakan.

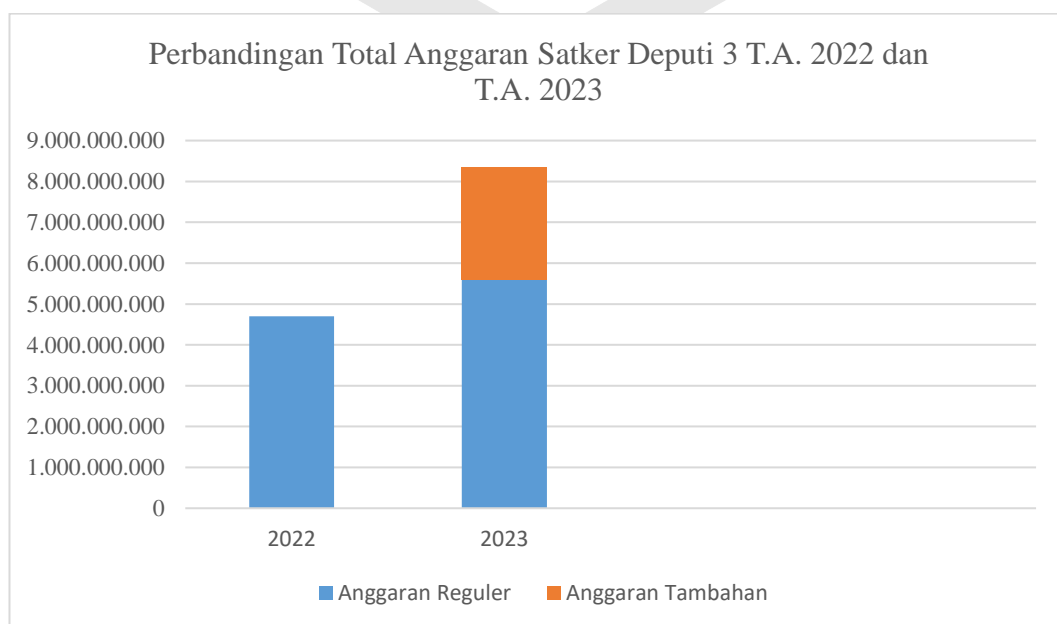
Berdasarkan proses bisnis pelayanan pada Sekretariat Deputy III Kemenko PMK, pelayanan pelaksanaan keuangan merupakan pelayanan yang bersinggungan langsung dengan pegawai di lingkup satker Deputy III Kemenko PMK. Sebagai contoh setiap pegawai mulai dari pelaksana atau staf sampai pegawai dengan jabatan eselon I di lingkup Deputy III mendapatkan tugas untuk dinas luar atau mendapatkan honor sesuai dengan tugas dan tanggungjawab yang diberikan oleh pimpinan. Dalam pelaksanaan tugas tersebut, pegawai di lingkup Deputy III akan membutuhkan pelayanan pelaksanaan keuangan yang terdapat pada Sekretariat Deputy III. Pelayanan pelaksanaan keuangan juga merupakan jenis pelayanan yang berlangsung sepanjang Tahun Anggaran (TA) berjalan.

Satker Deputy III Kemenko PMK merupakan satker yang baru dibentuk di tahun 2021 bersama dengan lima satker baru lainnya di Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Kemenko PMK). Sebelum tahun 2021, Kemenko PMK hanya memiliki tiga Satker yaitu Satker Kemenko PMK, Satker Dewan Sosial Jaminan Nasional (DJSN), dan Satker Revolusi Mental. Deputy Bidang Koordinasi Peningkatan Kualitas Kesehatan dan Pembangunan Kependudukan berada di bawah Satker Kemenko PMK. Perubahan struktur organisasi di lingkup Kemenko PMK membawa perubahan pada proses bisnis di Deputy Bidang Koordinasi Peningkatan Kualitas Kesehatan dan Pembangunan Kependudukan. Semula semua pelayanan tersentralisasi di Sekretariat Kemenko PMK, kini terdesentralisasi di tiap-tiap satker.

Satker yang baru dibentuk pada instansi pemerintah termasuk Satker Deputy III Kemenko PMK dapat menimbulkan permasalahan, terutama pada pelayanan keuangan. Kurangnya koordinasi dan komunikasi yang baik dengan satuan kerja induk yang telah ada sebelumnya menyebabkan proses pelayanan keuangan menjadi terhambat. Hal ini juga ditambah kurangnya SDM pada satker yang baru dibentuk, terutama SDM yang menangani pengelolaan keuangan satker.

Secara total, Satker Deputy III Kemenko PMK hanya memiliki tiga pegawai yang menangani pengelolaan keuangan satker. Satu pegawai menangani pelayanan perencanaan dan pelaporan keuangan satker. Dua pegawai lainnya menangani pelaksanaan keuangan satker. Dua pegawai tersebut adalah Bendahara Pengeluaran dan Verifikator yang juga sebagai Staf Pengelola Keuangan.

Satker Deputy III Kemenko PMK pada tahun 2023 memiliki anggaran sebesar Rp8.350.000.000,-. Anggaran tahun 2023 meningkat sebesar 77,66% dibanding tahun 2022 atau meningkat sebanyak Rp3.650.000.000,-. Peningkatan anggaran lebih dari 70% dikarenakan adanya tambahan anggaran pada Asisten Deputy (Asdep) Ketahanan Gizi dan Promosi Kesehatan sebesar Rp2.272.720.000,- untuk menangani permasalahan stunting dan pada Asdep Pengendalian dan Penanggulangan Penyakit sebesar Rp470.956.000,- untuk menangani permasalahan tuberculosis (TB).



Grafik 1.1 Perbandingan Anggaran 2023 dan 2022

Sumber: Sistem Sakti Kemenkeu, 2023

Dalam proses pelaksanaan keuangan pada Satker Deputy III Kemenko PMK, pegawai pelaksana kegiatan sering merasa kesulitan dalam memantau proses pencairan kegiatan. Tidak ada jadwal pasti terkait pencairan dana kegiatan yang membuat pelaksana kegiatan sulit untuk memproyeksikan kegiatan mereka

kedepan. Hal ini disebabkan tidak adanya informasi terkait pencatatan tanggal masuk dan kembali untuk SPJ maupun informasi untuk perbaikan SPJ yang sudah selesai dan menunggu untuk proses pencairan. Tidak adanya tempat khusus untuk meletakkan SPJ sesuai urutan membuat verifikator sulit untuk mengidentifikasi antrian SPJ yang lebih awal sehingga membuat proses pencairan uang beberapa kegiatan membutuhkan waktu yang lebih lama.

Kondisi tersebut ditambah dengan kurangnya informasi terkait proses pencairan dana kegiatan menimbulkan banyak pertanyaan bagi pegawai mengenai alur pelayanan, terkait pelaksanaan anggaran sehingga menimbulkan banyak keluhan. Keluhan disampaikan ke pegawai pemberi layanan seperti verifikator, bendahara pengeluaran, pejabat pembuat komitmen (PPK) hingga ke sekretaris deputy pada rapat evaluasi kinerja. Banyak dari pengguna layanan yang merasa tidak puas dikarenakan keluhan mereka yang sering mereka dapatkan terkait proses pelayanan keuangan.

Adanya beberapa permasalahan diatas dan belum pernah dilakukannya survey kepuasan pelanggan atas layanan pelaksanaan keuangan yang diberikan Sekretariat Satker Deputy III Kemenko PMK, menjadikan permasalahan yang ada terkesan diabaikan. Hal ini membuat peneliti tertarik melakukan penelitian dengan topik: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Keuangan terhadap Kepuasan Pelanggan di Satker Deputy Bidang Koordinasi Peningkatan Kualitas Kesehatan dan Pembangunan Kependudukan”**. Besar harapan peneliti, hasil penelitian ini dapat menjadikan masukan atas pelaksanaan pelayanan pelaksanaan keuangan pada Satker Deputy Bidang Koordinasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Pembangunan Kependudukan kedepannya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, rumusan masalah penelitian ini yaitu bagaimana pengaruh kualitas pelayanan keuangan ditinjau dari teori SERVQUAL terhadap kepuasan pelanggan di satker Deputy Bidang Koordinasi Peningkatan Kualitas Kesehatan dan Pembangunan Kependudukan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini, untuk mengetahui **pengaruh kualitas pelayanan keuangan terhadap kepuasan pelanggan di Satker Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kualitas Kesehatan dan Pembangunan Kependudukan.**

D. Manfaat Penelitian

Terdapat dua manfaat dilaksanakannya penelitian ini, yaitu: bagi kepentingan dunia akademik dan praktik, dapat dikemukakan sebagai berikut.

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, bagi kepentingan dunia akademik sebagai sumber referensi dan pengetahuan tentang ilmu perilaku pengguna layanan khususnya kualitas pelayanan pada sektor publik.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, bagi kepentingan dunia praktik sebagai bahan evaluasi bagi organisasi agar meningkatkan pelayanan sehingga keinginan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pelaksanaan keuangan di Satker Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kualitas Kesehatan dan Pembangunan Kependudukan dapat terpenuhi. Selain itu, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk rencana pengembangan pelayanan pelaksanaan keuangan dimasa yang akan datang.