

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil analisis dari penelitian mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan keuangan, dalam hal ini pelayanan pelaksanaan keuangan yang meliputi bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pegawai di lingkup Deputi III Kemenko PMK menunjukkan adanya pengaruh. Pengaruh kualitas pelayanan keuangan terhadap kepuasan pelanggan atau pengguna layanan sebesar 85,4% sesuai dengan nilai *R Square* pada hasil uji koefisien determinasi.

Selain itu dimensi kualitas pelayanan keuangan seperti bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati dapat meningkatkan kepuasan pelanggan atau pengguna layanan. Hal ini dapat dilihat dari:

1. Bukti fisik yang tergambar dalam penataan ruang untuk memudahkan pelayanan untuk pelanggan atau pengguna layanan.
2. Reliabilitas yang tergambar dalam latar belakang dan kompetensi pemberi layanan dalam memberikan penjelasan terkait pertanggungjawaban keuangan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku.
3. Daya tanggap yang tergambar dalam respon cepat dari pemberi layanan saat ada tugas mendadak yang didapat dari pimpinan pelanggan atau pengguna layanan.
4. Jaminan yang tergambar dalam jawaban dan solusi yang sesuai peraturan perundang-undangan sehingga pelanggan atau pengguna layanan percaya akan jawaban dan solusi yang diberikan.
5. Empati yang tergambar dalam adanya pemahaman terkait apa yang dibutuhkan oleh pelanggan pengguna layanan agar dokumen pertanggungjawaban memiliki sedikit risiko pada pemeriksaan eksternal di tahun anggaran selanjutnya.

C. Saran

1. Adanya pengaruh kualitas pelayanan keuangan terhadap kepuasan pelanggan atau pengguna layanan mengharuskan sekretariat untuk memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pengguna layanan. Sekretariat unit pemberi layanan hendaknya mempertahankan dan terus melakukan peningkatan terhadap kualitas pelayanannya terutama ditinjau dari bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati.
2. Sehubungan dengan adanya pemecahan satker di lingkup Kemenko PMK yang membuat setiap Kedeputian menjadi satker mandiri, bagi peneliti yang berminat untuk menilai pengaruh kualitas pelayanan, dapat dilakukan penelitian secara menyeluruh terhadap satker mandiri yang baru dibentuk.

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

DAFTAR PUSTAKA

- Amin Fadilah, Nur dkk. 2023. Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, Vol 14, No.1, 15 – 31.
- Anjarsari, Lufiana. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen di Lembaga Bahasa Pendidikan Profesional Liacinere Depok*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Antonius, Along. 2019. Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, Vol 6, No 1, pp 94-99.
- Armstrong, Gary & Kotler, Philip. 2018. *Principles of Marketing 17th edition*. Italia: Lego.
- Hafni Sahir, Syafrida. 2021. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: KBM Indonesia.
- Houn-Gee, Chen dkk. 2012. The Impact of Financial Services Quality and Fairness on Customer Satisfaction. *Managing Service Quality: An International Journal*, Vol 22, No. 4, pp 399 – 421.
- Jusni. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unismuh*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jawa Barat: UNPAD Press.
- Ngaliman dkk. 2019. The Effect of Tangibles, Responsiveness, and Reliability on Customer Satisfaction of Delivery Service. *SSRG International Journal of Economics and Management Studies*, Vol 6, Issue 5, pp 86-92.
- Nizamudin dkk. 2021. *Metodologi Penelitian Kajian Teoritis dan Praktis bagi Mahasiswa*. Riau: Dotplus.
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

- Rifkhan. 2023. *Pedoman Metodologi Penelitian Data Panel dan Kuesioner*. Indramayu: Penerbit Adab.
- Shakeerah dkk. 2020. Role of Responsiveness, Reliability and Tangibility on Customer Satisfaction. *Sys Rev Pharm*, Vol 11, Issue 1, pp 1007 – 1013.
- Sugiono. 2016. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sumargo, Bagus. 2020. *Teknik Sampling*. Jakarta: UNJ Press.
- Suherman. 2019. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Bakso Yonk. *Jurnal Manajemen Sumberdaya Manusia Dan Keuangan*, 3(2), 71-79.
- Sutanti, Neneng. 2012. Strategi Peningkatan Kualitas Layanan di Sekretariat DPRD Kabupaten Magelang. *Jurnal Riset Manajemen*, Vol. 1, No. 1, pp 1 – 21.
- Supardi. 2017. *Statistik Penelitian Pendidikan*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Suriadi, Jadi & Halim, Paisal. 2021. *Masyarakat Model Wellbeing Methodology Inklusivitas Data Proses dan Informasi Riset Publik*. Yogyakarta: Zahir Publishing
- Syahsudarmi, Siti. 2022. The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study. *International Journal of Indonesian Business Review*, Vol 1, No 1, pp 29-37.
- Tjiptono, Fandy. 2018. *Pemasaran Strategik Edisi 3*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Gramedia.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (Permen PAN RB) Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Nomor 4 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan.