

## INTISARI

Peningkatan pelayanan terhadap konsumen pada masa kini tidak hanya menjadi perhatian sektor swasta, namun juga menjadi fokus perhatian di sektor publik. Salah satu sektor yang memiliki posisi strategis dalam pelayanan publik adalah sektor keuangan. Hal ini mendorong pemerintah melakukan inovasi melalui penyediaan layanan kartu kredit pemerintah atau KKP. Berdasarkan evaluasi pada tahun 2020, tingkat penggunaan KKP ternyata sangat rendah. Hal ini disertai dengan kenaikan keluhan terkait KKP. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui analisis kinerja layanan KPPN terkait kartu kredit pemerintah dan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Hasil penelitian menggunakan metode *importance performance analysis* dengan rentang skala *Likert* angka 1 sampai dengan 5 pada 31 atribut layanan. Hasil penilaian tingkat kepentingan berada pada skala angka 4,61 hingga 4,76. Hal ini mengindikasikan tingginya tingkat kepentingan pengguna layanan atas keseluruhan atribut layanan terkait kartu kredit pemerintah. Hasil pengolahan data untuk tingkat kepuasan menghasilkan rentang penilaian antara 4,45 hingga 4,68. Sehingga secara umum pengguna layanan cukup puas dengan kinerja penyedia layanan terkait kartu kredit pemerintah. Namun masih terdapat selisih negatif antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna pada seluruh atribut layanan sehingga masih diperlukan adanya usaha perbaikan layanan.

Berdasarkan matriks *importance performance*, 7 atribut pelayanan yang masuk dalam kategori *concentrate here* yaitu: akses informasi mengenai besarnya standar waktu proses layanan disampaikan secara terbuka, akses informasi mengenai saluran resmi bagi pengguna layanan untuk menyampaikan keluhan (*complaint*) dapat diketahui dengan jelas, pegawai cepat tanggap dalam memberikan layanan, pegawai cekatan dalam memberikan layanan, pegawai memiliki keahlian yang baik dalam memberikan layanan, jadwal waktu pelayanan yang pasti, serta kantor layanan memiliki sistem yang handal untuk memastikan keamanan layanan.

**Kata kunci:** *Kartu Kredit Pemerintah, Kualitas Layanan, Importance Performance Analysis*

## ABSTRACT

*Improving services to consumers today is not only a concern of the private sector, but also a focus of attention in the public sector. One sector that has a strategic position in public services is the financial sector. This encourages the government to innovate through the provision of government credit card services or KKP. Based on the evaluation in 2020, the level of use of KKP was found to be very low. This is accompanied by an increase in complaints related to the KKP. Based on this, this study was conducted to determine the performance analysis of KPPN services related to government credit cards and the improvements needed to increase service user satisfaction.*

*The results of the study used the importance performance analysis method with a Likert scale ranging from 1 to 5 on 31 service attributes. The results of the assessment of the level of importance are on a scale of 4.61 to 4.76. This indicates the high level of importance of service users on the overall service attributes related to government credit cards. The results of data processing for the level of satisfaction resulted in an assessment range between 4.45 to 4.68. So in general, service users are quite satisfied with the performance of service providers related to government credit cards. However, there is still a negative difference between the level of satisfaction and the level of user interest in all service attributes so that there is still a need for service improvement efforts.*

*Based on the importance performance matrix, 7 service attributes that fall into the concentrate here category, namely: access to information regarding the standard time for service processing is delivered openly, access to information regarding official channels for service users to submit complaints (complaints) can be clearly identified, employees are quick to respond in providing services, employees are agile in providing services, employees have good skills in providing services, a definite service time schedule, and the service office has a reliable system to ensure service security.*

**Keyword:** *government credit card, Importance Performance Analysis, service quality*