



INTISARI

Penelitian ini berjudul Kualitas Pelayanan Publik Badan Keuangan dan Aset Daerah (BKAD) Kabupaten Gunungkidul. Judul tersebut dilatarbelakangi oleh berbagai kondisi dan fenomena masih kurang baiknya kualitas pelayanan yang diberikan Badan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Gunungkidul dimana Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Pemerintah Daerah 2018 mencatat masih banyak hal yang kurang baik, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) instansi yang menurun dari tahun ke tahun, hingga berbagai temuan survei pelayanan yang dikeluhkan oleh organisasi yang dilayani instansi.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis kualitas pelayanan publik BKAD Gunungkidul yang kurang baik serta mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik tersebut. Penelitian ini juga akan mengeksplorasi dan memahami tentang kualitas pelayanan publik pada BKAD Gunungkidul. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif. Pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling*, pemilihan informan yang benar-benar mengerti tentang informasi objek penelitian serta informan dapat dipercaya sebagai sumber data yang berkompeten untuk memperoleh data. Pengumpulan data digunakan dengan wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan yaitu metode analisis deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik BKAD belum baik karena keterbatasan sumber daya manusia yang ada ditengah beban kerja yang sangat banyak, dukungan sistem informasi manajemen yang sedang mengalami perubahan, dan keterlambatan waktu layanan. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik BKAD yang belum baik adalah dukungan sistem informasi manajemen yang tengah mengalami perubahan bentuk penyesuaian dari Kementrian Dalam Negeri, kondisi struktural birokrasi BKAD dengan mitranya yang masih bermasalah karena aparat yang masih banyak kurang mempunyai kompetensi dalam bekerja dan berkomunikasi dengan mitra, serta kapabilitas aparat pelayan BKAD yang belum sepenuhnya baik karena tidak adanya pelatihan dan diklat yang diberikan untuk aparat BKAD ditengah beban kerja yang semakin berkembang dan bermacam varian jenis kerja.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Badan Keuangan dan Aset Daerah



ABSTRACK

This research entitled Public Service Quality of the Badan Keuangan dan Aset Daerah of Gunungkidul Regency. The title is motivated by various conditions and phenomena of still poor quality of service provided by Badan Keuangan Aset Daerah Gunungkidul Regency where the 2018 Regional Government Agency Report (LKIP) notes that there are still many things that are not good, the Community Index of agencies (IKM) has decreased from year to year. years, until various service survey findings complained of by organizations served by agencies.

The purpose of this research is to analyze the poor public services of the BKAD Gunungkidul and to see the factors that influence these public services. This research will also explore and understand the quality of public services at BKAD Gunungkidul. The research method used in this study is a qualitative method. Selection of informants using purposive sampling technique, selecting informants who really understand the information on the object of research and informants can be trusted as competent data sources to obtain data. Data collection used in-depth interviews, observation and documentation. The data analysis method used is an interactive analysis method.

The results showed that the quality of BKAD's public services was not good because of limited human resources in the midst of a very large workload, support for management information systems that were undergoing changes, and delays in service time. Factors that affect BKAD services that are not yet good are management information system support undergoing changes in the form of adjustment from the Kementrian Dalam Negeri, the condition of BKAD bureaucratic structure and their partners who are still having problems because the apparatus still lacks competence in working and communicating with partners, and the capability of the BKAD service apparatus which is not yet fully good because there is no training and training provided for BKAD officials in the midst of a growing workload and various types of work.

Keywords: Service Quality, Public Service, Badan Keuangan dan Aset Daerah