

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENCAIRAN DANA
DENGAN APLIKASI ELEKTRONIK SURAT
PERINTAH MEMBAYAR PADA KANTOR
PELAYANAN PERBENDAHARAAN
NEGARA SIDIKALANG**

TESIS

OLEH

**NOVA JULIANA SIANTURI
NPM. 191801010**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 12/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)12/7/23

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENCAIRAN DANA
DENGAN APLIKASI ELEKTRONIK SURAT
PERINTAH MEMBAYAR PADA KANTOR
PELAYANAN PERBENDAHARAAN
NEGARA SIDIKALANG**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
pada Pascasarjana Universitas Medan Area



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 12/7/23

Access From (repository.uma.ac.id)12/7/23

Telah diuji pada 23 Desember 2022

Nama : Nova Juliana Sianturi

NPM : 191801010



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Prof. Dr. Ir. Yusniar Lubis, MMA

Sekretaris : Dr. Ressi Dwiana, MA

Pembimbing I : Dr. Syafruddin Ritonga, M.AP

Pembimbing II: Dr. Rudi Salam Sinaga, S.Sos, M.Si

Penguji Tamu : Dr. Nina Siti Salmaniah Srg, M.Si

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 12/7/23

Access From (repository.uma.ac.id)12/7/23

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nova Juliana Sianturi
NPM : 191801010
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusiveRoyalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENCAIRAN DANA
DENGAN APLIKASI ELEKTRONIK SURAT PERINTAH
MEMBAYAR PADA KANTOR PELAYANAN
PERBENDAHARAAN NEGARA SIDIKALANG**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan

Pada tanggal :

Yang menyatakan



Nova Juliana Sianturi

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PASCASARJANA
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Analisis Kualitas Layanan Pencairan Dana Dengan Aplikasi Elektronik Surat Perintah Membayar Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang

Nama : Nova Juliana Sianturi

NIM : 191801010

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Syafruddin Ritonga, M.AP

Dr. Rudi Salam Sinaga, S.Sos, Msi.

**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik**



Dr. Budi Hartono, MSi

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retha Astuti Kuswardani., MS

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, September 2022



(Nova Juliana Sianturi)

ABSTRAK

Analisis Kualitas Layanan Pencairan Dana Dengan Aplikasi Elektronik Surat Perintah Membayar Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang

Nama : Nova Juliana Sianturi
NIM : 191801010
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Syafruddin Ritonga, M.AP
Pembimbing II : Dr. Rudi Salam Sinaga, S.Sos, Msi.

Penelitian ini dilatarbelakangi dari hasil survei yang dilakukan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Sumatera Utara merupakan Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Perbendaharaan dan bertanggung jawab langsung kepada Direktur Jenderal Perbendaharaan yang membawahi Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara serta mempunyai tugas melaksanakan koordinasi, pembinaan, supervisi, asistensi, bimbingan teknis, dukungan teknis, monitoring, evaluasi, analisis, kajian, penyusunan laporan, dan pertanggungjawaban di bidang perbendaharaan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan hasil survey Kantor Wilayah Provinsi Sumatera Utara, bahwa tingkat kepuasan satuan kerja terhadap kinerja layanan pencairan dana yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang mengalami penurunan dari semester II Tahun 2019 s.d semester I Tahun 2021. Berdasarkan fenomena di atas, maka penulis sangat tertarik untuk mencoba meneliti dan mendeskripsikan tentang fenomena tersebut di atas melalui sebuah penelitian yang berjudul “*Analisis Kualitas Layanan Pencairan Dana dengan elektronik Surat Perintah Membayar pad Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang*”.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan pencairan dana dengan elektronik Surat Perintah Membayar di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang, (2) Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan pencairan dana dengan aplikasi elektronik Surat Perintah Membayar pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dokumentasi dan triangulasi data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas Layanan Pencairan Dana dengan elektronik Surat Perintah Membayar pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang sudah diterapkan dimensi *Tangibel, Realiability, Responsiviness, Assurance* dan *Emphaty* beserta indikatornya. Terdapat indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan satuan kerja, antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk prasarana fasilitas penunjang layanan yang berada di luar ruang layanan. (2) Faktor faktor yang mempengaruhi kualitas pencairan dana dengan elektronik Surat Perintah

Membayar adalah kompetensi petugas layanan yang belum seragam, dan sarana layanan serta prasarana fasilitas penunjang layanan yang kurang nyaman. Saran dalam penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang menyeragamkan kompetensi petugas layanan dengan mengikuti pendidikan dan pelatihan, bimbingan teknis, gugus kendali mutu ataupun e-learning, meningkatkan kenyamanan sarana dan prasarana layanan serta mengusulkan kepada pengembang aplikasi elektronik Surat Perintah Membayar agar melakukan maintenance aplikasi di luar jam kerja sehingga pengguna aplikasi tidak terganggu dalam melakukan proses pencairan dana.

Kata Kunci : *Kualitas Layanan Pencairan Dana, Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang*



ABSTRACT

Analysis of the Quality of Disbursement Services Using elektronik Surat Perintah Membayar at the State Treasury Service Office (KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA) of Sidikalang

Name : Nova Juliana Sianturi
NIM : 191801010
Study Program : Master of Public Administration Science
Supervisor I : Dr. Syafruddin Ritonga, M.AP
Supervisor II : Dr. Rudi Salam Sinaga, S.Sos, Msi.

This research is motivated by the results of a survey conducted by the Regional Office of the Directorate General of Treasury of North Sumatra Province Vertical agency of the Directorate General of Treasury and is directly responsible to the Director General of Treasury who oversees the State Treasury Service Office and has the task of carrying out coordination, coaching, supervision, assistance, technical guidance, technical support, monitoring, evaluation, analysis, review, preparation of reports, and accountability in the field of treasury based on laws and regulations. Based on the results of a survey by the Regional Office of North Sumatra Province, that the level of satisfaction of the work unit on the performance of the disbursement of funds provided by the Sidikalang State Treasury Service Office has decreased from semester II of 2019 to semester I of 2021. Based on the above phenomenon, the authors are very interested in tried to research and describe the phenomenon mentioned above through a study entitled "Analysis of the Quality of Disbursement Services with Electronic Payment Orders at the Sidikalang State Treasury Service Office".

This study aims to (1) To find out the service quality of disbursement of funds with electronic payment orders at the Sidikalang State Treasury Service Office, (2) To find out the factors that influence the quality of funds disbursement services with electronic payment orders at the State Treasury Service Office Sidikalang. This study used descriptive qualitative method. Using interview data collection techniques, observation, documentation and data triangulation.

The results of this study indicate that (1) the Quality of Fund Disbursement Services by electronic Payment Orders at the Sidikalang State Treasury Service Office has implemented Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty dimensions along with their indicators. There are indicators that have not gone according to the wishes of the work unit, including the inconvenience of the service area including the infrastructure for service support facilities that are outside the service room. (2) The factors that affect the quality of disbursement of funds by electronic payment order are the competence of service officers who are not yet uniform, and service facilities and infrastructure for service support facilities that are less comfortable. The suggestions in this study are that the Sidikalang State Treasury Service Office standardizes the competence of service officers by participating in education and training, technical guidance, quality

control groups or e-learning, increasing the comfort of service facilities and infrastructure and proposing to electronic application developers Paying Orders to carry out application maintenance outside working hours so that application users are not disturbed in the process of disbursing funds.

Keywords: Quality of Disbursement Services, Sidikalang State Treasury Service Office



KATA PENGANTAR

Peneliti memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, atas rahmat dan berkat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Pencairan Dana dengan Aplikasi elektronik Surat Perintah Membayar pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang”. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area. Dalam penyelesaian tesis ini, peneliti telah memperoleh bimbingan dari berbagai pihak, baik berupa materil, motivasi, spiritual, informasi maupun dari segi administrasi. Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K. MS, selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Budi Hartono, M.Si, selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area
4. Bapak Dr. Syafruddin Ritonga, M.AP selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada peneliti dalam menyelesaikan tesis ini.
5. Bapak Dr. Rudi Salam Sinaga, S.Sos, M.Si selaku Pembimbing II yang memberikan bimbingan dan arahan kepada peneliti dalam menyelesaikan tesis ini

6. Ibu Kepala Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang yang telah bersedia memberikan izin penelitian dan memberikan data yang dibutuhkan dalam penyelesaian tesis ini.
7. Kepada suamiku dr. Rikardo Situmeang, M.M., Sp.KKLP dan anak - anakku Narulita DB Situmeang, SKG dan Victoria Situmeang, yang selalu memberikan semangat dan dorongan dalam penyelesaian studi dan tesis ini.

Peneliti menyadari bahwa tesis ini masih terdapat kekurangan, sehingga peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca demi perbaikannya. Semoga tesis ini dapat bermanfaat, terimakasih.

Medan, September 2022

Nova Juliana Sianturi

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah.....	13
1.3. Tujuan Penelitian.....	13
1.4. Manfaat Hasil Penelitian	13
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1. Pelayanan Publik	15
2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	15
2.1.2. Unsur Unsur Pelayanan Publik	15
2.1.3. Kualitas Layanan Publik	16
2.1.4. Azas Pelayanan Publik.....	18
2.1.5. Prinsip Pelayanan Publik.....	20
2.1.6. Standar Pelayanan Publik.....	22
2.1.7. Dimensi Kualitas Layanan Publik.....	23
2.1.8. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Publik.....	25
2.2. Layanan Pencairan Dana	27
2.3. Bendahara Satuan Kerja Pengelola APBN.....	32
2.4. Penelitian Terdahulu.....	33
2.5. Kerangka Pemikiran	35
BAB III. METODE PENELITIAN.....	38
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	38
3.2. Desain Penelitian	39
3.3. Subyek/Informan Penelitian	40
3.4. Populasi dan Sampel.....	40

3.5.	Teknik Pengumpulan Data	41
3.6.	Teknik Analisa Data	42
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN		44
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	44
4.2.	Kualitas Layanan Pencairan Dana dengan Aplikasi elektronik Surat Perintah Membayar pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang	45
4.3.	Faktor Faktor yang mempengaruhi Kualitas Layanan Pencairan Dana dengan Aplikasi elektronik Surat Perintah Membayar pada Kantor Pelayanan Pencairan Dana Sidikalang	82
4.3.1.	Faktor <i>Reliability</i> yaitu Kompetensi Petugas Layanan	82
4.3.2.	Sarana dan Prasarana Layanan	83
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1.	Kesimpulan	86
5.2.	Saran	88
DAFTAR PUSTAKA		89
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Skrinsut Aplikasi Elektronik Surat Perintah Membayar	29
Gambar 2.1. Alur Penyelesaian SP2D dengan elektronik Surat Perintah Membayar.....	31
Gambar 2.2. Kerangka Pikir.....	36
Gambar 4.1. Bagan Organisasi Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang Sidikalang	45
Gambar 4.2. Penampilan Petugas layanan di <i>Front Office</i> Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang	48
Gambar 4.3. Front Office Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang	50
Gambar 4.4. Kursi Tunggu Layanan di <i>Front Office</i> Kantor Pelayanan Perbendaharaan Sidikalang	51
Gambar 4.5. Pelayanan Mandiri Minuman di <i>Front Office</i> Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang	51
Gambar 4.6. Toilet Tamu Kantor Perbendaharaan Negara Sidikalang..	53
Gambar 4.7. Standar Layanan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang	62
Gambar 4.8. Mesin Antrian di <i>Front Office</i> Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang.....	66
Gambar 4.9. Jam Layanan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang.....	71
Gambar 4.10. Kotak Penilaian Layanan dan Saran Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang.....	73
Gambar 4.11. Nomor Layanan Pengaduan di <i>Front Office</i> Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang	73
Gambar 4.12. Maklumat Layanan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang	77
Gambar 4.13. Layanan Tanpa Biaya di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Rata-Rata Tingkat Kepuasan Satker terhadap Kinerja Layanan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang	9
Tabel 2.1.	Perbedaan Layanan Pencairan Dana Sebelum dan Sesudah Implementasi ESPM	30
Tabel 2.2.	Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1.	Jadwal Kegiatan Penelitian Analisis Kualitas Layanan Pencairan Dana Dengan Aplikasi elektronik Surat Perintah Membayar pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang	38

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Dokumentasi Wawancara Informan.....	93
Tabel 2.1. Daftar Pertanyaan wawancara.....	96



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan memiliki peranan penting dalam pencapaian tujuan dari setiap organisasi. Setiap organisasi publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tersebut memberikan penegasan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang di maksud yaitu pelayanan yang baik, mudah, murah, cepat dan terukur adalah amanah yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dalam pemberian pelayanan (Hardyansyah 2018;11).

Pelayanan publik yang berkualitas atau pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan

penilaian kualitas pelayanan sebagai janji penyelenggara pelayanan kepada pelanggan/masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur adalah standar pelayanan. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik, istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas pelayanan. Menurut Sampara (1999) dalam Hardiansyah (2011;35), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik.

Dalam Manajemen Kinerja sektor Publik kualitas pelayanan dipengaruhi antara lain: (1) kecepatan pelayanan; (2) kebersihan, kerapian staf, dan fasilitas; (3) Keramahan dan kesabaran staf dalam melayani; (4) staf yang membantu dan bersahabat serta perhatian pada pelanggan; dan (5) keamanan dan kenyamanan. Sedangkan dalam menentukan indikator kinerja sektor

publik perlu dipertimbangkan indikator biaya (*cost of service*), dan tingkat utilisasi (*utilization rate*) yang sifatnya kuantitatif, juga ada mencakup indikator yang sifatnya kualitatif seperti indikator kualitas pelayanan dan standar pelayanan (*quality and standards*), yang meliputi kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, kecepatan respon, keramahan, kenyamanan, kebersihan, keamanan, keindahan (estetika), etika, dan sebagainya. Indikator lainnya menyangkut cakupan pelayanan (*service coverage*) dan kepuasan pelanggan (*citizen's satisfaction*). Secara garis besar indikator kualitas pelayanan terdiri antara lain: *reliability* (keandalan), *responsibility* (kemampuan merespon), *assurance* (kenyamanan/jaminan), *empathy* (perhatian), *tangibles* (berwujud), *credibility* (kejujuran), *competence* (pengetahuan dan ketrampilan), *access* (kemudahan hubungan), *courtesy* (perilaku), *security* (keamanan) dan lain sebagainya. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dalam Ranguti (2003:19), ciri-ciri kualitas layanan jasa dapat dievaluasi dalam lima dimensi, yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan yaitu sebagai berikut: (1) Transparansi, yaitu sifat terbuka, mudah dan dapat diakses dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; (2) Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; (3) Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan

dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas; (4) Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; (5) Kesamaan Hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status; (6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban; yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara merupakan instansi vertikal Direktorat Jenderal Perbendaharaan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan. Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara mempunyai tugas melaksanakan kewenangan perbendaharaan dan Bendahara Umum Negara, penyaluran pembiayaan atas beban anggaran, serta penatausahaan penerimaan dan pengeluaran anggaran melalui dan dari kas Negara berdasarkan peraturan perundang-undangan. Sesuai Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia nomor 206/PMK.01/2014, adalah salah satu organisasi Kementerian Keuangan yang mempunyai tugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang perbendaharaan negara. Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara memiliki peran yang krusial dan vital dalam pembangunan.

Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang menyelenggarakan 13 (tiga belas) fungsi guna mendukung tercapainya visi Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara dan Direktorat Jenderal Perbendaharaan, diantaranya:

1. Pengujian terhadap surat perintah pembayaran berdasarkan peraturan perundang-undangan.
2. Penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) dari kas negara atas nama Menteri Keuangan selaku Bendahara Umum Negara.
3. Penyaluran pembiayaan atas beban APBN.
4. Penilaian dan pengesahan terhadap penggunaan uang yang telah disalurkan.
5. Penatausahaan penerimaan dan pengeluaran negara melalui dan dari Kas Negara
6. Pengiriman dan penerimaan kiriman uang.
7. Penyusunan laporan pelaksanaan anggaran pendapatan dan belanja negara.
8. Penyusunan laporan realisasi pembiayaan yang berasal dari pinjaman dan hibah luar negeri.
9. Penatausahaan penerimaan negara bukan pajak.
10. Penyelenggaraan verifikasi transaksi keuangan dan akuntansi.
11. Pembuatan tanggapan dan penyelesaian temuan hasil pemeriksaan.
12. Pelaksanaan kehumasan, dan
13. Pelaksanaan administrasi Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara

Salah satu jenis layanan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang yang diberikan kepada satuan kerja di bawah Kementerian/Lembaga khususnya di Kabupaten Dairi, Kabupaten Karo dan Kabupaten Pakpak Barat adalah Penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana dari

kas negara atas nama Menteri Keuangan selaku Bendahara Umum Negara atau disebut juga dengan Layanan Pencairan Dana Anggaran dan Pendapatan Belanja Negara. Layanan pencairan dana ini diberikan dalam proses pencairan dana yang bersumber dari APBN, dimana satuan kerja yang berada dibawah kementerian/lembaga negara, ataupun satuan kerja pada pemerintah daerah yang mendapat alokasi dana dalam Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran pada tahun anggaran berkenaan dapat mengajukan Surat Perintah Membayar untuk membiayai kebutuhan belanja pegawai, belanja barang, belanja modal, dan belanja lainnya.

Dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 154/PMK.05/2014 disebutkan bahwa Satuan Kerja (Satker) adalah unit organisasi lini Kementerian Negara/Lembaga atau unit organisasi Pemerintah Daerah yang melaksanakan kegiatan Kementrian Negara/Lembaga dan memiliki kewenangan dan tanggung jawab penggunaan anggaran. Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang memiliki 54 (lima puluh empat) Satker termasuk Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang sendiri sebagai Kuasa Bendahara Umum Negara.

Sebelum pandemi COVID-19 yang merebak pada awal Maret 2020 layanan pencairan dana di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang dilakukan dengan konsep tatap muka langsung antara petugas satuan kerja dan petugas Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang. Kuasa Pengguna Anggaran mengajukan Surat Perintah Membayar untuk permintaan pembayaran Uang Persediaan dalam kegiatan satu bulan dari Daftar Isian

Pelaksanaan Anggaran lalu diterbitkanlah Surat Perintah Pencairan Dana. Dana Uang Persediaan bersifat *revolving* artinya bendahara pengeluaran mempertanggungjawabkan dalam pergantian uang persediaan sampai akhir tahun.

Surat Perintah Pencairan Dana atau SP2D adalah surat perintah yang diterbitkan oleh Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara) selaku Kuasa Bendahara Umum Negara untuk pelaksanaan pengeluaran atas beban APBN berdasarkan Surat Perintah Membayar. Sesuai Peraturan Menteri Keuangan RI No. 190/PMK.05/2012 tentang Tata Cara Pembayaran dalam Rangka Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara, Surat Perintah Membayar yang diajukan ke Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara digunakan sebagai dasar penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana.

Merebaknya virus *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19) di dataran negeri Tiongkok tepatnya di provinsi Wuhan pada akhir 2019, seluruh negara di belahan bumi ini dihantam krisis besar, tidak terkecuali di Indonesia. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) telah mengumumkan bahwa wabah COVID-19 sebagai pandemi global di Indonesia sejak 11 Maret 2020. Menyikapi hal tersebut, Presiden Republik Indonesia, Joko Widodo, melalui Konferensi Pers di Bogor pada tanggal 15 Maret 2020 menghimbau kepada seluruh masyarakat untuk bekerja, sekolah dan beribadah dari rumah demi mencegah semakin meluasnya penyebaran virus corona. Menyusul pernyataan tersebut, Kementerian Keuangan juga mulai menerapkan kebijakan *Work From*

Home (WFH) yang kemudian menjadi pedoman seluruh Eselon I untuk menerapkan kebijakan serupa hingga unit layanan terkecil di daerah.

Sebagai akibat diterapkannya *Work From Home*, maka sangat diperlukan penyesuaian di berbagai sektor pekerjaan. Pelayanan tatap muka diubah menjadi pelayanan secara *online* atau daring (dalam jaringan).

Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang sebagai bagian dari Kementerian Keuangan, juga telah mengubah pola pelayanan dari yang sebelumnya layanan tatap muka menjadi layanan tanpa tatap muka (*online*). Kebiasaan baru ini sudah berjalan ketika dimulainya pandemic covid 19 di Indonesia pada tahun 2020 yang lalu. Layanan secara *online* ini juga sudah menjadi bagian dari sistem pelayanan yang baru di Kementerian Keuangan khususnya Direktorat Jenderal Perbendaharaan.

Salah satu layanan kepada satuan kerja yang mengalami perubahan pola layanan dari tatap muka menjadi non tatap muka adalah layanan pencairan dana yaitu dengan menggunakan Aplikasi elektronik Surat Perintah Membayar. Aplikasi elektronik Surat Perintah Membayar merupakan aplikasi berbasis web yang menjadi media perantara pengiriman arsip data komputer Surat Perintah Membayar, Surat Perintah Membayar Koreksi, Rencana Penarikan Dana Harian, Kontrak, Laporan Pertanggungjawaban Bendahara, Gaji, serta *softcopy* dokumen lampirannya dari satker ke Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara yang disampaikan melalui jaringan internet dan tanpa tatap muka. Dengan adanya aplikasi Elektronik Surat Perintah Membayar, petugas satker tidak perlu lagi datang langsung ke Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara untuk

mengantarkan dokumen Surat Perintah Membayar. Layanan pencairan dana dengan menggunakan Aplikasi Elektronik Surat Perintah Membayar ini mulai diberlakukan pada tanggal 24 April 2020. Pemberlakuan Aplikasi Elektronik Surat Perintah Membayar selain sebagai upaya meminimalisir terjadinya penyebaran virus corona melalui kontak langsung dengan *stakeholders* juga diharapkan dapat mengoptimalkan kinerja layanan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang melalui pemanfaatan Teknologi Informasi Komunikasi melalui digitalisasi layanan.

Perubahan bentuk layanan pencairan dana di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang dari layanan tatap muka menjadi non tatap muka masih belum ditanggapi secara positif oleh satuan kerja. Salah satu kendala yang sering dihadapi satker adalah terkait jaringan komunikasi data terutama satker-satker di wilayah remote area sehingga menghambat proses pelayanan atau bila ada hal yang harus dikonfirmasi ulang membutuhkan waktu lama untuk penyelesaiannya.

Berdasarkan survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Kanwil Ditjen Perbendaharaan Provinsi Sumatera Utara terhadap kinerja layanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang kepada satuan kerja lingkup Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1.1.
Rata Rata Tingkat Kepuasan Satker terhadap Kinerja Layanan Kantor
Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang

No	Unsur Kinerja Layanan	Rata rata Tingkat Kepuasan	
		Sem II 2019	Sem II 20
1	Layanan Pencairan Dana	4.93	
2	Layanan Bimbingan dan Konsultasi		
3	Layanan Konfirmasi Surat S		
4	Layanan Reko		
5	S		

Sumber : LHPS Kanwil DJPb Prov Sumut Sem II 2019, Sem II Tahun 2020 & I Tahun 2021

Tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan satuan kerja terhadap kinerja layanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang mengalami penurunan dari semester II Tahun 2019 s.d semester I Tahun 2021, termasuk layanan pencairan dana yang merupakan layanan utama pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang. Pada semester I tahun 2020, Kanwil Ditjen Perbendaharaan tidak melakukan survei terhadap kepuasan satker terhadap layanan yang diberikan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara karena pandemi *covid 19* mulai merebak di Indonesia yang menyebabkan terhambatnya aktivitas, sehingga survei ditiadakan.

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing- masing.

Standar pelayanan minimal, khususnya dalam pelayanan dasar sangat diperlukan, baik bagi pemerintah daerah maupun masyarakat, sebagai konsumen dari pelayanan. Bagi pemerintah daerah, standar pelayanan minimal dapat dijadikan tolok ukur dalam menentukan biaya yang diperlukan untuk membiayai penyediaan pelayanan tersebut. Bagi masyarakat standar pelayanan minimal akan menjadi ukuran terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah daerah. Standar pelayanan minimal merupakan standar batas minimal pelayanan publik yang wajib disediakan oleh pemerintah daerah kepada masyarakat, serta merupakan jaminan pelayanan yang berhak diperoleh masyarakat secara minimal dari pemerintah. (Rahman Mulyawan 2016; 44).

Sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor KEP-66/PB/2013 tanggal 8 April 2013 tentang Standar Prosedur Operasi/*Standard Operating Procedures* dalam rangka pencairan dana pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara. Penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana merupakan salah satu produk layanan unggulan Ditjen Perbendaharaan sebagaimana ditetapkan dalam Keputusan Menteri Keuangan No. 187/KMK.01/2010 tentang Standar Operasioanal Prosedur Layanan Unggulan Kementerian Keuangan. Standar pelayanan publik untuk penyelesaian Surat Perintah Pencairan Dana pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara adalah 1 (satu) jam sejak Arsip Data Komputer Surat Perintah Membayar masuk (validasi) di Sistem Perbendaharaan Anggaran Negara (SPAN) sampai dengan Approval penerbitan SP2D.

Pada masa pandemi covid 19 ini, perubahan layanan pencairan dana dari tatap muka menjadi non tatap muka menjadi isu utama terganggu kualitas kinerja disemua jenis layanan. Khususnya layanan pencairan dana, penyelesaian Surat Perintah Pencairan Dana 1 Jam juga ikut terimbas. Proses validasi dari layar menjadi kendala utama yang memperlambat proses penyelesaian. Pada masa pandemi covid 19 ini, satuan kerja tidak lagi datang ke Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara dengan membawa dokumen fisik. Semua dokumen fisik sudah dijadikan dokumen digital yang disampaikan ke Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara melalui media elektronik untuk dilakukan validasi. Hal ini membutuhkan waktu lebih lama dibandingkan dengan melakukan validasi dokumen fisik ke layar. Berdasarkan informasi dari <https://img.antaranews.com/file/2020/10/20/20201020pelawa-antara-kepri--Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara.pdf>, dilakukan penilaian terhadap kinerja penyelesaian Surat Perintah Pencairan Dana 1 jam di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Batam. Hasil penilaian kinerja Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Batam khususnya kinerja penyelesaian SP2D 1 Jam Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Batam Bulan Juli tahun 2020 adalah 10,22, untuk bulan Agustus adalah 10,52 dan untuk bulan September adalah 7,97, telah terjadi penurunan yang signifikan pada bulan September 2020. Penyelesaian Surat Perintah Pencairan Dana di bawah 1 jam menjadi kinerja yang perlu mendapatkan perhatian untuk terus ditingkatkan kinerjanya.

Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang

diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Berdasarkan fenomena di atas, maka penulis sangat tertarik untuk mencoba meneliti dan mendeskripsikan tentang fenomena tersebut di atas melalui sebuah penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Pencairan Dana dengan Aplikasi Elektronik Surat Perintah Membayar pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang.”

1.2. Perumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan pencairan dana dengan menggunakan elektronik Surat Perintah Membayar di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas layanan pencairan dana pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang

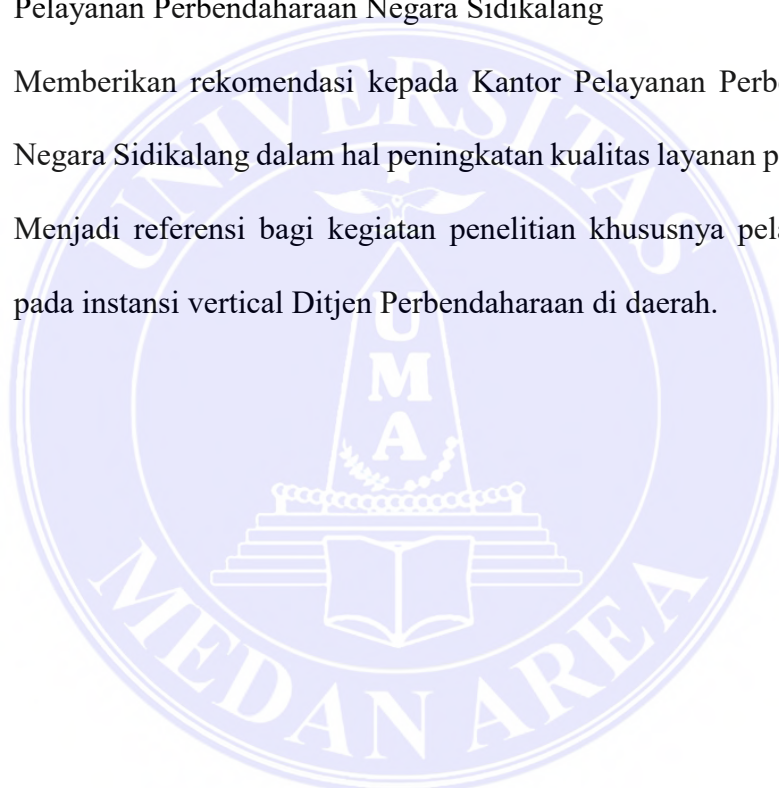
1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pencairan dana dengan elektronik Surat Perintah Membayar di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang

2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan pencairan dana dengan aplikasi elektronik Surat Perintah Membayar pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang

1.4. Manfaat Hasil Penelitian

1. Memberikan gambaran mengenai kualitas pencairan dana pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang
2. Memberikan rekomendasi kepada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang dalam hal peningkatan kualitas layanan pencairan dana.
3. Menjadi referensi bagi kegiatan penelitian khususnya pelayanan publik pada instansi vertical Ditjen Perbendaharaan di daerah.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan kepada masyarakat merupakan suatu interaksi antara pemberi layanan dan penerima layanan. Pemerintah sebagai salah institusi penyelenggara pelayanan publik disebut sebagai penyedia layanan publik. Pemberian layanan public harus sesuai dengan peraturan yang berlaku. Mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 1, bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif.

2.1. Pelayanan Publik

2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 ini yang dimaksud dengan:
(1) Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2.1.2. Unsur Unsur Pelayanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut A.S. Moenir (1995:8), unsur-unsur tersebut antara lain :

a. Sistem, Prosedur dan Metode

Yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

b. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan public aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

c. Sarana dan prasarana

Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.

d. Masyarakat sebagai pelanggan

Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

2.1.3. Kualitas Layanan Publik

Pengertian kualitas layanan atau kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Berikut ini beberapa definisi dari kualitas layanan menurut beberapa ahli: Definisi kualitas layanan atau kualitas jasa menurut Wyckof (Tjiptono, 2002;59) menyebutkan bahwa:

“Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Parasuraman (1988:23) menyebutkan bahwa definisi kualitas layanan atau kualitas jasa merupakan:

“Refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu”.

Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi dimensi pelayanan.

Berdasarkan dua definisi kualitas layanan di atas dapat diketahui bahwa terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) konsumen dan layanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) oleh konsumen atau hasil yang dirasakan.

Pengertian mengenai kualitas pelayanan publik dikemukakan pula oleh Yamit (2004:24) yang menjelaskan bahwa:

“Kualitas pelayanan sebagai perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja kualitas jasa pelayanan.

Definisi lain mengenai kualitas pelayanan diberikan oleh Lewis dan Booms (1983), dalam Tjiptono (2005:121) yang mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Mengacu pada definisi tersebut, Tjiptono menambahkan pula bahwa kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua faktor yaitu *customer expectation* (harapan pelanggan) dan *customer perceived* (yang dirasakan pelanggan) atas suatu pelayanan.

Lebih lanjut Tjiptono menjelaskan bahwa *expectation* merupakan tingkat kinerja pelayanan yang seharusnya didapatkan atau diharapkan dari suatu pelayanan sedangkan *perceived* merupakan penilaian terhadap kinerja pelayanan berdasarkan apa yang di rasakan dari awal proses pelayanan sampai diterimanya

produk pelayanan. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu kualitas pelayanan sangat penting dan selalu focus kepada kepuasan pelanggan.

Menurut Hardiyansyah (2018:42) organisasi pelayanan public mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga Negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Untuk menilai kualitas suatu pelayanan akan mengalami kesulitan jika tidak mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu.

Collier (1987) dalam Zulian Yamit (2001:22) dalam Hardiyansyah (2018) lebih menekankan bahwa kualitas jasa pelayanan pada kata pelanggan dan tingkat kualitas pelayanan. Lebih lanjut Collier menjelaskan bahwa pelayanan terbaik pada pelanggan dan tingkat kualitas dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan memberi perbaikan khusus pada standar kinerja pelayanan.

2.1.4. Azas Pelayanan Publik

Bahwa pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan public harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

- a. **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif.** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan Hak.** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban.** Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing masing pihak (Hardiyansyah).

Sedangkan menurut Pasal 4 UU No. 25/2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;

- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

2.1.5. Prinsip Pelayanan Publik

Sepuluh Prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut;

- (1) Kesederhanaan; Prosedur pelayanan publik tidak berbelit belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;
- (2) Kejelasan; 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- (3) Kepastian waktu; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- (4) Akurasi; Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- (5) Keamanan; Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- (6) Tanggung jawab; Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- (7) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (teleteknika).
- (8) Kemudahan Akses; Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- (9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- (10) Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Pasal 34 UU No. 25/2009 disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;

- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

2.1.6. Standar Pelayanan Publik

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan;
- 2) Waktu Penyelesaian;

- 3) Biaya Pelayanan;
- 4) Produk Pelayanan;
- 5) Sarana dan Prasarana;
- 6) Kompetensi petugas pelayanan; (Harduyansyah)

2.1.7. Dimensi Kualitas Layanan Publik

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan public yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak.

Menurut Zeithaml dkk. (1990), dalam Hardiyansyah (2018;46,47) Kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu:

1. *Tangibel* (Berwujud), dengan indikator:

- Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pe-langgan,
- Kenyamanan tempat melakukan pelayanan,
- Kemudahan dalam proses pelayanan,
- Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pe-layanan,
- Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan
- Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

2. *Reliability* (Kehandalan), dengan indikator:

- Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan,
- Memiliki standar pelayanan yang jelas,

- Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan,
- Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

3. *Responsiviness* (Ketanggapan), dengan indikator:

- Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan,
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat,
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat,
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat,
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan
- Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

4. *Assurance* (Jaminan), dengan indikator:

- Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan,
- Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan,
- Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan
- Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

5. *Empathy* (Empati).

- Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan,
- Petugas melayani dengan sikap ramah,
- Petugas melayani dengan sikap sopan santun,
- Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (mem-beda-bedakan), dan
- Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Dengan demikian, untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang baik tidak cukup hanya menggunakan indikator tunggal, namun secara niscaya harus menggunakan multi-indicator atau indikator ganda dalam pelaksanaannya. Karena itu dimensi-dimensi pelayanan yang disajikan di atas, sangat berpengaruh kepada kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat, pada bidang pelayanan pemerintahan dan pembangunan.

2.1.8. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Publik

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik faktor-faktor yang ada dalam pihak pemerintah sebagai penyelenggara layanan, maupun faktor-faktor pada masyarakat sebagai pengguna layanan. Berikut ini akan dikemukakan pandangan para ahli mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Thoah (1995 : 181) mengemukakan ada 2 (dua) faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah, yaitu:

1. Faktor Individual menunjuk pada sumber daya manusia yang ada dalam suatu organisasi. Semakin tinggi kemampuan sumber daya manusia dalam organisasi tentu semakin besar kemungkinan organisasi yang bersangkutan untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas.
2. Faktor Sistem yang digunakan untuk menunjuk pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang digunakan. Dalam hal ini pada umumnya semakin rumit dan berbelit-belit prosedur mekanisme penyelenggaraan pelayanan

publik (public service), maka semakin sulit mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Sebaliknya, semakin sederhana dan transparan mekanisme prosedur yang digunakan, maka semakin besar kemungkinan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan umum kepada masyarakat akan berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai dan dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Menurut Moenir (2002:88) terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu:

- (1). Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum;
- (2). Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan;
- (3). Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan;
- (4). Faktor Pendapatan yaitu pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik.
- (5). Faktor keterampilan petugas;
- (6). Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan

pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan.

Menurut Djaenuri (2002 : 115-116) terdapat empat aspek penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah, yaitu:

1. Aspek organisasi;
2. Aspek personil;
3. Aspek keuangan; dan
4. Aspek sarana dan prasarana pelayanan.

2.2. Layanan Pencairan Dana

Pencairan Dana adalah suatu tindakan mengeluarkan, merealisasikan, atau kegiatan menguangkan dan memperoleh mengambil dana berupa uang tunai yang disediakan untuk suatu keperluan tertentu. (Kamus KBBI).

Layanan pencairan dana adalah layanan yang ditujukan kepada satuan kerja yang berada dalam lingkup pembayaran Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang yaitu semua kantor/satuan kerja, instansi pemerintah di lingkungan Kementerian Negara/Lembaga; Pemerintah Daerah (Provinsi dan Kabupaten/Kota); Instansi pemerintah pada kementerian negara/lembaga dan pemerintah daerah.

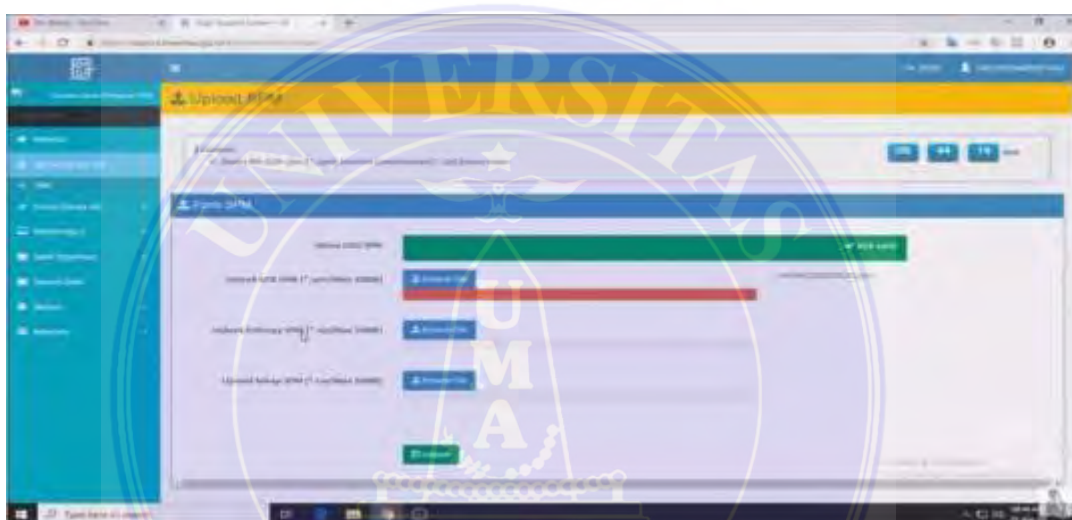
Layanan Pencairan Dana ini diberikan dalam proses pencairan dana yang bersumber dari Anggaran dan Pendapatan Belanja Negara (APBN), dimana satuan kerja yang berada dibawah kementerian/lembaga negara, ataupun satuan kerja pada

pemerintah daerah yang mendapat alokasi dana dalam Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) pada tahun anggaran berkenaan dapat mengajukan Surat Perintah Membayar untuk membiayai kebutuhan belanja pegawai, belanja barang, belanja modal, dan belanja lainnya. Layanan pencairan dana ini dimulai dari penyelesaian Surat Perintah Membayar ini sampai dengan penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana Layanan pencairan dana di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang.

Sebelum masa pandemi COVID-19, dokumen Surat Perintah Membayar dibuat pada aplikasi Sistem Aplikasi Satker (SAS). Dokumen surat perintah membayar yang dihasilkan oleh Sistem Aplikasi Satker adalah berupa Arsip Data Komputer yang kemudian hasil cetakan surat perintah membayar dan *softcopy* disampaikan ke Kantor Pelayanan Perbendaharaan secara langsung ataupun melalui email, untuk diproses lebih lanjut.

Pada masa pandemic COVID-19 penyampaian dokumen surat perintah membayar ke Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara dilakukan secara *online* oleh satuan kerja dengan mengakses Aplikasi Elektronik Surat Perintah Membayar Elektronik (e-SPM). Aplikasi Elektronik Surat Perintah Membayar adalah aplikasi berbasis web yang digunakan sebagai sarana penyampaian Dokumen Elektronik Kontrak, Dokumen Elektronik Rencana Penarikan Dana Harian, Dokumen Elektronik Gaji, Dokumen Elektronik Surat Perintah Membayar, Dokumen Elektronik Laporan Pertanggungjawaban Bendahara ke Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara. Bisa diakses di <https://elektronikSuratPerintahMembayar.kemenkeu.go.id>. Sehubungan dengan Surat Edaran Direktur Jenderal

Perbendaharaan nomor SE-31/PB/2020 tanggal 13 April 2020 tentang Mekanisme Pengiriman Dokumen Tagihan Secara Elektronik Pada Masa Keadaan Darurat Corona Virus Disease 2019 (COVID-19), maka selama masa pandemi COVID-19, seluruh penyampaian dokumen ke Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang menggunakan fasilitas Aplikasi Elektronik Surat Perintah Membayar.



Gambar 2.1. Skrinsut Aplikasi Elektronik Surat Perintah Membayar

Penggunaan Aplikasi Elektronik Surat Perintah Membayar tersebut untuk menggantikan layanan pencairan dana secara tatap muka. Saat itu, berkas-berkas pengajuan pencairan anggaran berikut Arsip Data Komputer, dikirimkan melalui surat elektronik satuan kerja yang telah didaftarkan ke Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang ke alamat surat elektronik Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang yang telah ditentukan. Implementasi Aplikasi elektronik Surat Perintah Membayar ini dimulai pada tanggal 27 April 2020.

Aplikasi elektronik Surat Perintah Membayar ini sendiri diatur dalam Surat Edaran Dirjen Perbendaharaan Nomor SE-31/PB/2020 tentang Mekanisme Pengiriman Dokumen Tagihan Secara Elektronik pada Masa Keadaan Darurat Corona Virus Disease 2019 (COVID-19).

Tabel 2.1.
Perbedaan Layanan Pencairan Dana Sebelum dan Sesudah Implementasi ESPM

Sebelum ESPM	Sesudah ESPM
1. Mekanisme penyampaian data Surat Permintaan Membayar (SPM) oleh satker dilakukan dengan cara: langsung dengan cara petugas satker datang ke KPPN Sidikalang kemudian menyerahkan kepada petugas KPPN	1. Mekanisme penyampaian data SPM secara elektronik melalui Aplikasi ESPM secara real time
2. Keabsahan dan kebenaran SPM sulit dipastikan jika pengiriman SPM dilakukan melalui email karena pengirim email dari satuan kerja dapat dilakukan oleh setiap orang yang mengetahui email satuan kerja dan juga email KPPN	2. Keabsahan dan kebenaran SPM dapat dipastikan karena <i>user</i> dan <i>password</i> ESPM dipegang oleh pemegang user yaitu KPA, PPK, PPSPM
3. Membutuhkan waktu, tenaga, dan biaya yang tinggi terutama bagi satuan kerja di luar Kabupaten Dairi.	3. Tidak membutuhkan waktu, tenaga dan biaya yang tinggi (hanya biaya internet).
4. Rekam data penyampaian SPM tidak teratur dan belum terdokumentasi dengan baik.	4. Rekam data penyampaian SPM juga terdokumentasi dengan baik, dari sisi satker maupun bagi KPPN.

Sumber : Diolah Peneliti (2022)

Pada Aplikasi elektronik Surat Perintah Membayar, petugas satuan kerja mengunggah *scan Pdf (Portable Document Format)* Surat Perintah Membayar berikut ADK- nya yang sudah diinjeksi *Personal Identification Number (PIN)* Pejabat Penandatanganan Surat Perintah Membayar, Arsip Data Komputer dan *scan*

Surat Perintah Membayar dihasilkan dari aplikasi Sistem Aplikasi Satker (SAS). Petugas *Front Office* Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara akan mengunduh Arsip Data Komputer berikut *scan* Surat Perintah Membayar tersebut. Selanjutnya, dilakukan validasi dan verifikasi atas kebenaran Kartu Identitas Petugas Satker (KIPS), *Personal Identification Number* Pejabat Penandatangan Surat Perintah Membayar, dan *scan* Surat Perintah Membayar melalui aplikasi konversi. Apabila berkas-berkas tersebut sudah sesuai dan benar, Arsip Data Komputer tersebut akan dikonversi menjadi *file* PMRT (*Performance Measurement and Reporting Taskforce*) dan BCSR (*Budget Commitment Supplier Register*) untuk diproses ke dalam aplikasi Sistem Perbendaharaan Anggaran Negara (SPAN). Apabila sebaliknya, Surat Perintah Membayar tersebut akan dikembalikan disertai alasan pengembalian. Petugas *Front Office* Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara melakukan *checklist* di elektronik Surat Perintah Membayar, untuk monitoring dan verifikasi penerimaan dokumen tagihan. Oleh karena itu, petugas satuan kerja agar aktif memantau posisi, status, dan *checklist* Surat Perintah Membayar yang sudah melalui menu monitoring di aplikasi elektronik Surat Perintah Membayar. Alur penyelesaian SP2D dapat dilihat pada gambar 2.1 (SE-31/PB/2020 tanggal 13 April 2020).



Sumber : SE-31/PB/2020 tanggal 13 April 2020

Gambar 2.2. Alur Penyelesaian SP2D dengan elektronik Surat Perintah Membayar

2.3. Bendahara Satuan Kerja Pengelola APBN

Menurut Undang Undang No. 1 Tahun 2004, Bendahara adalah setiap orang atau badan yang diberi tugas untuk dan atas nama negara/daerah, menerima, menyimpan, dan membayar/menyerahkan surat berharga atau barang barang Negara/Daerah.

Bendahara Pengeluaran menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2013 adalah orang yang ditunjuk untuk menerima, menyimpan, membayarkan, menatausahakan, dan mempertanggungjawabkan uang untuk keperluan belanja negara/daerah dalam rangka pelaksanaan APBN/APBD pada kantor/satuan kerja kementerian negara/lembaga/pemerintah daerah. Bendahara Pengeluaran ini juga disebut

dengan Operator Bendahara yang mempunyai tugas melakukan proses unggah dan monitoring ADK Dokumen Elektronik dan LPJ melalui Aplikasi elektronik Surat Perintah Membayar.

2.4. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.2
Penelitian Terdahulu

No.	Identitas Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
1	Kualitas Pelayanan Surat Perintah Pencairan Dana Di Bidang Perbendaharaan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sigi (Abdullah, 2016)	Menggunakan Variabel Kualitas Pelayanan	Instansi dan Lokasi penelitian	Analisis Deskriptif Kualitatif	Kualitas Pelayanan Surat Perintah Pencairan Dana pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Sigi, berdasarkan hasil penelitian belum terlaksana secara maksimal, hanya dua fokus kajian yang terpenuhi yaitu indikator daya tanggap dan indikator empati. Sedangkan indikator lain seperti bukti fisik belum maksimal, kehandalan belum terwujud, dan jaminan dan kepastian belum memadai.
2	Analisis Kualitas Pelayanan Pencairan Dana di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Percontohan	Menggunakan Studi Kasus pada instansi yang sama	Menggunakan layanan tatap muka dan	Analisis Deskriptif Kualitatif	Kualitas layanan memiliki peran penting terhadap proses pencairan dana yang ada di KPPN

	Yogyakarta (Khaidir Ali; Dr. Ratminto, M.Pol.ADMIN, 2018)	namun dilokasi yang berbeda	indikator yang berbeda yang digunakan peneliti yaitu keamanan, keadilan dan merata,		Yogyakarta. Kesederhanaan, kepastian dan kejelasan tata cara, keamanan, keterbukaan, keadilan yang merata serta ketepatan waktu berjalan dengan baik. Beberapa hal yang harus dikembangkan adalah inovasi
3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Penerima Layanan Surat Perintah Pencairan Dana Pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Metro (Eka Ubaya; Winarti, 2018)	Menggunakan variable kualitas pelayanan	Instansi dan Lokus penelitian	Analisis Deskriptif Kualitatif	Kepuasan penerima layanan surat perintah pencairan dana pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Metro dipengaruhi secara bersama sama oleh tangible (wujud fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan emphaty (empati).
4	Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu (Wahyudi, Heriyani Agustina, Nurudin Siraj 2017)	Menggunakan Variabel Kualitas Pelayanan	Instansi dan lokus penelitian	Analisis Deskriptif Kualitatif	Layanan elektronik Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Losarang masih belum optimal. Hal tersebut disebabkan fasilitas fisik dan peralatan belum memadai dan keberadaan pegawai yang tidak tepat waktu.

Sumber : Diolah peneliti (2022)

2.5. Kerangka Pemikiran

Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara atau Surat Perintah Membayar merupakan instansi vertikal Direktorat Jenderal Perbendaharaan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan. Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara mempunyai tugas melaksanakan kewenangan perbendaharaan dan Bendahara Umum Negara (BUN), penyaluran pembiayaan atas beban anggaran, serta penatausahaan penerimaan dan pengeluaran anggaran melalui dan dari kas Negara berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Sejak kasus COVID-19 merebak awal Maret lalu, diberlakukan *physical distancing*, maka layanan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara tidak lagi dilakukan secara tatap muka, termasuk layanan pencairan dana yang dilakukan secara online dengan menggunakan Aplikasi elektronik Surat Perintah Membayar. Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang sebagai instansi vertikal Ditjen Perbendaharaan di daerah dituntut terus berupaya meningkatkan pelayanan kepada satuan kerja pada masa pandemi dan tanpa tatap muka, untuk memberikan layanan yang berkualitas dalam menjalankan tugas sebagai Kuasa Bendahara Umum Negara di daerah. Dalam melaksanakan pelayanan pencairan dana secara *online* (tanpa tatap muka) dengan menggunakan Aplikasi elektronik Surat Perintah Membayar sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diterima oleh satuan kerja, sehingga perlu diketahui bagaimana kualitas layanan pencairan dana dengan menggunakan Aplikasi elektronik Surat Perintah Membayar serta faktor faktor

yang mempengaruhi kualitas layanan pencairan dana dengan menggunakan Aplikasi elektronik Surat Perintah Membayar.

Zeithamal, dkk (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 5 (lima) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut : *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi; *Realiabile*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat; *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan; Kepastian (*Assurance*), yaitu kepastian dalam penyelenggaraan pelayanan dan *Emphaty*, yaitu adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat digambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut :



Gambar 2.2. Kerangka Pikir

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang di Kab. Dairi, Sidikalang yang terletak di Jalan Sisingamangaraja No. 69 A, Kec. Batang Beruh, Kab. Sidikalang. Pemilihan tempat penelitian di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang dilakukan secara purposive (sengaja), dengan pertimbangan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang sekota dengan tempat bekerja peneliti dan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang melaksanakan layanan pencairan dana dengan Elektronik Surat Perintah Membayar (ESPM).

Penelitian lapangan telah dilaksanakan dengan rincian kegiatan sebagai berikut:

Tabel 3.1
Jadwal Kegiatan Penelitian Analisis Kualitas Layanan Pencairan Dana Dengan Aplikasi elektronik Surat Perintah Membayar pada Surat Perintah Membayar Sidikalang

No	Uraian	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan Penelitian	4 – 13 Oktober 2021
2.	Pengumpulan Data (Observasi, Dokumentasi, Wawancara)	14 – 23 Oktober 2021
3.	Pengolahan Data dan Analisis Data	24 Oktober – 27 November 2021
4.	Penyusunan Laporan	28 November – 31 Desember 2021

3.2. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian deskriptif, ini berusaha mendeskripsikan atau melukiskan secara terperinci mengenai kualitas layanan pencairan dana pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang dengan pemilihan rancangan deskriptif kualitatif, maka peneliti akan melakukan pendekatan terhadap obyek penelitian dengan menggali berbagai informasi sesuai dengan persepsi penulis dan informan dan dapat berkembang sesuai dengan interaksi yang terjadi dalam proses wawancara. Penulis berusaha menginterpretasikan makna yang tersurat dan tersirat dari.

Menurut Sugiyono (2018), metode penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena, dan menemukan hipotesis.

Penelitian deskriptif kualitatif ini dipilih untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi dilapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang.

3.3 Subyek/Informan Penelitian

Sasaran penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pencairan dana dengan Aplikasi elektronik Surat Perintah Membayar di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang, Menurut Suyatno (2010) bahwa informan penelitian meliputi beberapa jenis yaitu:

1. Informan kunci merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.
2. Informan utama merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti
3. Informan tambahan merupakan mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih informan penelitian secara *purposive sampling* (sengaja) yang didasarkan atas informan yang menguasai permasalahan, memiliki data, dan bersedia memberikan informasi yaitu:

- a. Kepala Seksi Pencairan Dana dan Manajemen Satker, Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang;
- b. Kepala Sub Bagian Umum, Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang;
- c. *Customer Service Officer* (CSO) Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang; dan
- d. Bendahara Pengeluaran, Kuasa Pengguna Anggaran dan Pejabat Pembuat Komitmen satuan kerja pengelola APBN di wilayah kerja Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang.

3.4. Populasi dan Sampel

Secara umum, populasi diartikan sebagai seluruh anggota kelompok yang sudah ditentukan karakteristiknya dengan jelas, baik itu kelompok orang, objek, atau kejadian. Populasi dalam penelitian adalah seluruh satuan kerja yang berurusan dengan pelayanan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang. Populasi penelitian adalah Bendahara Pengeluaran Pejabat Pembuat Komitmen, dan Kuasa Pengguna Anggaran satuan kerja Kantor Pelayanan Perbendaharaan Sidikalang yang berjumlah 34 orang.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Teknik pengumpulan data primer, yaitu data yang diperoleh melalui kegiatan penelitian langsung ke lokasi penelitian untuk mencari data yang lengkap dan berkaitan dengan masalah yang diteliti. Pengumpulan data primer dapat dilakukan dengan cara:
 - a. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara secara mendalam dengan narasumber (informan) dengan berpedoman pada interview-guidances yang telah disusun sebelumnya. Pemberian pertanyaan kepada subjek penelitian dilakukan secara terbuka dan fleksibel sesuai dengan perkembangan yang terjadi selama proses wawancara.

b. Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati langsung berbagai cara dengan melakukan pencatatan secara sistimatis terhadap fenomena yang diteliti yaitu melakukan pengamatan langsung pada obyek penelitian.

2. Teknik pengumpulan data sekunder, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengumpulan bahan kepustakaan yang dapat mendukung data primer. Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan cara:

- a. Dokumentasi, yaitu dengan cara menggunakan catatan-catatan atau dokumen yang ada di lokasi penelitian serta sumber-sumber lain yang relevan dengan objek penelitian.
- b. Studi kepustakaan, yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, tulisan atau artikel, karya ilmiah yang memiliki hubungan dengan masalah yang diteliti.

3.6. Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik kualitatif yaitu teknik analisis interaktif, yang memiliki langkah-langkah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi merupakan data mentah dari lapangan. Untuk itu perlu dilakukan pemilihan data yang relevan untuk disajikan dan dapat menjawab pertanyaan. Setelah

melakukan pemilihan data, selanjutnya data yang telah dipilih kemudian disederhanakan dengan mengambil data yang pokok dan diperlukan dalam menjawab permasalahan yang diteliti dan memudahkan dalam penarikan kesimpulan.

2. Penyajian Data

Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskripsi. Data yang disajikan merupakan data yang dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang diteliti. Setelah data disajikan secara rinci, maka langkah selanjutnya adalah membahas data yang telah disajikan tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan

Setelah data yang disajikan tersebut dibahas secara rinci, maka selanjutnya data tersebut diambil kesimpulannya. Kesimpulan digunakan sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti.

BAB V **KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Kualitas layanan pencairan dana dengan menggunakan aplikasi elektronik Surat Perintah Membayar pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang dapat dinilai dari lima dimensi yaitu *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.

- a. Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik) yang mempunyai indikator penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kenyamanan ruang layanan, kemudahan dalam proses layanan, dan kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum sepenuhnya dilaksanakan yaitu mengenai kenyamanan ruang layanan.
- b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) yang mempunyai indikator kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan pegawai menggunakan alat bantu, dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan.
- c. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yang mempunyai indikator merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapat layanan, pegawai memberi layanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat waktu, semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas layanan sudah diterapkan, dan

dimensi ini sesuai dengan keinginan masyarakat hal ini terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi *Responsiviness*.

- d. Dimensi *Assurance* (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dalam pelayanan dan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan sudah diterapkan dengan semestinya. Hal ini terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi *Assurance*.
- e. Dimensi *Emphaty* (Empati) yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah sopan santun, melayani dengan tidak diskriminatif, serta melayani dan menghargai setiap pengguna layanan sudah diterapkan, hal ini terbukti karena tidak ada keluhan dr pengguna layanan dalam dimensi *Emphaty*

Faktor-faktor yang menjadi kendala dalam kualitas layanan pencairan dana pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang adalah sebagai berikut:

- a. Kompetensi petugas layanan pencairan dana pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara yang belum seragam, khususnya ketika terjadi pergantian petugas pada waktu jam istirahat dan ketika petugas layanan sedang cuti, sehingga pengguna layanan membutuhkan waktu lebih lama dari yang sudah ditetapkan dalam standar layanan.
- b. Sarana dan prasarana pada ruang layanan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang, khususnya toilet tamu yang kurang konsisten kebersihannya dan letak toilet yang berada di luar ruang layanan serta kursi tunggu ruang layanan yang kurang empuk menyebabkan ketidaknyamanan pengguna layanan.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang agar meningkatkan kenyamanan ruang layanan seperti kursi tunggu layanan yang nyaman. Untuk prasarana fasilitas penunjang layanan seperti toilet tamu yang berada di luar ruang layanan, agar dibuat atap penutup disepanjang jalan menuju toilet dan mushola tamu untuk melindungi pengguna layanan dari hujan agar masyarakat dapat merasa puas dan nyaman saat melaksanakan pelayanan
2. Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang agar menyeragamkan kompetensi petugas layanan pencairan dana khususnya pegawai yang bertugas di ruang layanan pada jam istirahat yaitu dengan mengikuti pendidikan dan pelatihan, bimbingan teknis, *sharing education* serta e-learning untuk meningkatkan kemampuan dalam menggunakan aplikasi. Bagi para pegawai yang sudah mengikuti bimbingan teknis, agar melakukan *sharing education* melalui kegiatan GKM (Gugus Kendali Mutu) kepada para pegawai untuk peraturan baru maupun untuk aplikasi yang dipergunakan dalam pemberian layanan kepada satuan kerja.
3. Mengusulkan kepada pengembang aplikasi elektronik Surat Perintah Membayar agar melakukan perbaikan atau *maintenance* aplikasi di luar jam kerja sehingga pengguna aplikasi tidak terganggu dalam melakukan proses pencairan dana.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita Rahardjo. 2009. *Pengertian Pelayanan Publik dan Standar Pelayanan Publik* : dalam Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah, PPKED, Makassar.
- Bungin, Burhan H.M. 2007. *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan ilmu sosial*. Jakarta : Kencana Prenama Media Group
- Djaenuri Aries dan Enceng, 2011. *Sistem Pemerintahan Daerah*. Jawa Barat : Universitas Terbuka, Kementerian Pendidikan Nasional, 2011
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media Islamy
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya. Unitomo Press
- Ismayanti, Annisa Nurul Aini Firdaus. 2019. *Pelayanan Publik Digital*, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Kristiadi, J.B. 1994. *Administrasi/Manajemen Pembangunan*. Jakarta: LAN RI.
- Lembaga Administrasi Negara. 2004. *System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Dalam landasan dan pedoman pokok penyelenggaraan dan pengembangan system administrasi Negara*
- Lembaga Administrasi Negara. 2009. *Standar Pelayanan Publik*. Edisi Revisi, Cetakan Pertama. Pusat Kajian Manajemen Pelayanan, Deputi II Bidang Kajian Manajemen dan Pelayanan;
- Luankali Bernandus. 2007. *Analisis Kebijakan Publik Dalam Proses Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Amelia Press
- Moleong, J, Lexy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Moenir H.A.S. 2002. *Manajemen Kantor*. Jakarta : Yudhistira
- Moenir H.A.S.2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Bandung, Unpad Press,
- Nazir, Mohammad. 2011. *Metode Penelitian*. Cetakan Ketujuh. Jakarta : Ghalia Indonesia

Nurdin, Ismail. 2019, *Kualitas Pelayanan Publik*, Surabaya, Media Sahabat Cendekia

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitataif dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Thoha, Miftah. 1996. *Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat : dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*, LP3ES, Jakarta.

Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Rasyid

Widodo Joko. 2001. *Good Governance*. Insan Cendekia. Surabaya.

Sumber Lain

Abdullah. 2016. Kualitas Pelayanan SP2D di Bidang PerbendaharaanDinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sigi. eJurnal Katalogis, Volume 4 Nomer 3, Maret 2016 hlm 82-93.

Eka Ubaya, Winarti. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Penerima Layanan SP2D pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Metro, Volume 4 Nomer 3, 2018.

<https://img.antaraneews.com/file/2020/10/20/20201020pelawa-antara-kepri> Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara.pdf

Indonesia (1) Undang-Undang nomor 1 tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara

_____ (2) Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Indonesia (3) Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

_____ (4) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

_____ (5) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 45 tahun 2013 tentang Tata Cara Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara

- _____ (6) Keputusan Menteri Keuangan No. 187/KMK.01/2010 tentang SOP Layanan Unggulan Kementerian Keuangan.
- _____ (7) Peraturan Menteri Keuangan RI No. 190/PMK.05/2012 tentang Tata Cara Pembayaran dalam Rangka Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara,
- _____ (8) Keputusan Dirjen Perbendaharaan Nomor KEP-222/PB/2012 tentang Standar Pelayanan Minimum Kantor Vertikal Lingkup Ditjen Perbendaharaan.
- _____ (9) Keputusan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor KEP-66/PB/2013 tanggal 8 April 2013 tentang Standar Prosedur Operasi/Standard Operating Procedures dalam rangka Pencairan Dana pada KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA
- _____ (10) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- _____ (11) Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 154/PMK.05/2014 tentang Pelaksanaan Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara
- _____ (12) Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia nomor 206/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan
- _____ (13) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 177/PMK.05/2017 tanggal 27 Nopember 2017, tentang Pelaksanaan Piloting Penerapan Tanda Tangan Elektronik dan Penyampaian Dokumen Elektronik melalui Aplikasi Surat Perintah Membayar Elektronik
- _____ (14) Perdirjen Perbendaharaan Nomor PER-10/PB/2018 tentang Petunjuk Teknis Penggunaan Aplikasi Untuk Pelaksanaan Piloting Penerapan Tandatangan Elektronik Dan Penyampaian Dokumen Elektronik Melalui Aplikasi Surat Perintah Membayar Elektronik.
- _____ (15) Surat Edaran Direktur Jenderal Perbendaharaan nomor SE-31/PB/2020 tanggal 13 April 2020 tentang Mekanisme Pengiriman Dokumen Tagihan Secara Elektronik Pada Masa Keadaan Darurat Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)

Noor Handika, Dewi Rostyaningsih. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus). Ejournal3.undip.ac.id, Volume 9 Nomer 2.

Wahyudi, Heriyani Agustina, Nurudin Siraj. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu. Jurnal Ilmiah Publika. Lembaga Penelitian Swadaya Gunung Jati, Voleme 5 Nomer 2, 2017.



LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi wawancara Informan



Wawancara bersama Bapak Senopati AL Islami, Kepala Seksi Pencairan Dana dan Manajemen Satker, Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang



Wawancara bersama Bapak Andhi Sanjaya, Kepala Sub Bagian Umum Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang



Wawancara dengan Ibu Tri Fajari Ningsih, *Customer Service Officer* Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang



Wawancara dengan pengguna layanan, Bapak Asrul Tua Matanari, Bendahara Pengeluaran Rumah Tahanan Negara Sidikalang



Wawancara dengan pengguna layanan, Bapak Asi Matanari, Kuasa Pengguna Anggaran Badan Pusat Statistik Kabupaten Dairi



Wawancara dengan pengguna layanan Ibu Dahlia Lingga, Bendahara Pengeluaran Kantor Kejaksaan Negeri Dairi

Lampiran 2

Daftar Pertanyaan Wawancara kepada Informan

A. Dimensi Tangibel (Berwujud)

1. Bagaimana penampilan pegawai FO Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang ketika memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu?
2. Bagaimana menurut Sdr kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang?
3. Bagaimana menurut saudara kemudahan dalam proses pelayanan pencairan dana melalui aplikasi elektronik Surat Perintah Membayar?
4. Bagaimanakah kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan?

B. Dimensi Reliability (Kehandalan)

6. Bagaimana tanggapan anda terhadap kecermatan petugas Front Office Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang dalam memberikan layanan pencairan dana dengan aplikasi elektronik Surat Perintah Membayar
7. Menurut Bapak/Ibu, Apakah Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang mempunyai standar pelayanan yang jelas dan mudah dipahami dalam memberikan layanan pencairan dana kepada Bapak Ibu?
8. Bagaimana kemampuan petugas Front Office Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang ketika memberikan layanan pencairan dana dengan aplikasi elektronik Surat Perintah Membayar

C. Dimensi Responsiviness (Respon)

9. Apakah petugas front office cepat tanggap dalam memberikan layanan pencairan dana di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang
10. Bagaimana respon petugas front office Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang ketika merespon keluhan terkait kesalahan/kekurangan dalam proses pencairan dana yang Bapak Ibu lakukan?
11. Apakah petugas Front Office Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang memberikan informasi yang akurat tentang layanan pencairan dana
12. Bagaimana tanggapan anda terhadap ketepatan waktu layanan pencairan dana dengan menggunakan elektronik Surat Perintah Membayar yang diberikan oleh petugas Front Office Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang

D. Dimensi Assurance (Jaminan)

13. Apakah Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang memberikan jaminan tepat waktu dalam proses layanan pencairan dana?
14. Apakah Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang memberikan jaminan tanpa biaya dalam proses layanan pencairan dana?

E. Dimensi Emphaty (Empati)

16. Apakah petugas Front Office Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses layanan pencairan dana di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang?
17. Bagaimana sikap petugas Front Office Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang dalam memberikan layanan pencairan dana kepada Bapak Ibu?
18. Apakah petugas Front Office Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang melayani dengan diskriminatif atau membeda-bedakan kepada Bapak Ibu?
19. Apakah petugas front office kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang melayani dan menghargai Bapak Ibu dalam memberikan layanan pencairan dana dengan elektronik Surat Perintah Membayar kepada Bapak Ibu?
20. Hambatan apa saja yang Bapak Ibu rasakan dalam melakukan layanan pencairan dana di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang?
21. Terkait fasilitas sarpras Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang, apa saja yang perlu ditingkatkan menurut Bapak/Ibu?
22. Apa yang menjadi saran/masukan Bapak/Ibu untuk peningkatan kualitas layanan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang pada masa yang akan datang?