

**ANALISIS PERBEDAAN HARAPAN DAN PERSEPSI KUALITAS
PELAYANAN DI BIRO KEUANGAN SEKRETARIAT DAERAH
PROPINSI JAWA TENGAH**

TESIS

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Mencapai Derajat Sarjana S-2

**Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi
Konsentrasi : Magister Administrasi Publik**



Diajukan Oleh :

SRI KUSUMA ASTUTI
NIM : D 4 E 003068

**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG
2005**

UPT-PUSTAK-UNDIP	
No. Daft:	452/1/mmp/cj
Tgl.	30-8-06

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 sepengetahuan 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.

Semarang, Agustus 2005



SRI KUSUMA ASTUTI

**ANALISIS PERBEDAAN HARAPAN DAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
DI BIRO KEUANGAN SEKRETARIAT DAERAH
PROPINSI JAWA TENGAH**



Dipersiapkan dan disusun oleh :

NAMA : SRI KUSUMA ASTUTI
NIM : D4E003068

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji :
Pada tanggal : 25 Agustus 2005

Susunan Tim Penguji :

Ketua Penguji / Pembimbing I

Prof. Drs. Y. Warella, MPA., PhD

Sekretaris Penguji / Pembimbing II

Drs. Hardi Warsono, MTP

Anggota Dewan Penguji :

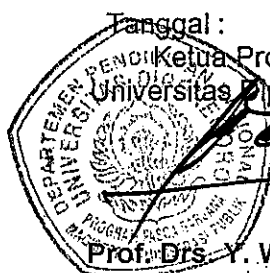
1. Dra. Sri Suwitri, M.Si

2. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu Persyaratan
Untuk memperoleh gelar Magister Sain (MSi)

Tanggal : 2005

Ketua Program Studi MAP
Universitas Diponegoro Semarang



Prof. Drs. Y. Warella, MPA, Ph.D.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat-Nya yang telah dilimpahkan kepada Penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan Tesis ini yang berjudul **“ANALISIS PERBEDAAN HARAPAN DAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DI BIRO KEUANGAN SEKRETARIAT DAERAH PROPINSI JAWA TENGAH”**. Untuk melengkapi persyaratan guna menyelesaikan Program Magister Administrasi Publik, Program Pasca Sarjana S2 Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan yang ada pada penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dan kesempurnaan penulisan tesis ini.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Drs. Y. Warella, MPA, Ph.d selaku Pembimbing I, yang telah meluangkan waktu di sela-sela kesibukannya untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan dorongan dengan penuh kesabaran serta ketulusan kepada penulis di dalam menyelesaikan penulisan tesis ini.
2. Drs. Hardi Warsono, MTP selaku Pembimbing II yang juga dengan penuh kesabaran dan ketulusan senantiasa membimbing, mendorong, dan mengarahkan penulis di dalam menyelesaikan penulisan tesis ini.

3. Dra. Sri Suwitri, Msi dan Drs. R. Slamet Santosa, M.Si selaku dosen penguji yang dengan sabar memberikan masukan, kritik dan saran maupun solusi– solusi sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
4. Segenap dosen dan staf di Program MAP yang telah membantu dan memberikan dorongan-dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini.
5. Pemerintah Propinsi Jateng khususnya Bapak Asisten Administrasi Drs. Hadi Prabowo, MM dan Bapak Kepala Biro Keuangan Drs. Adhi Karsidi, M.Si yang banyak membantu dan memotivasi penulis.
6. Anak-anak tercinta dan saudaraku yang berhasil mendorong penulisan tesis ini hingga bisa berhasil.
7. Segenap teman–teman Angkatan XI MAP Undip dan rekan-rekan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga segala pengorbanan, jerih payah Bapak, Ibu serta rekan-rekan yang telah dengan rela meluangkan waktu, tenaga dan pikiran selama ini, mendapat balasan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Pengasih. Akhir kata penulis berharap, semoga penulisan tesis ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya dan pengembangan pengetahuan lebih lanjut.

Semarang, Agustus 2005

Penulis

Sri Kusuma Astuti

RINGKASAN

Seiring dilaksanakan reformasi bidang keuangan dengan mengacu pada Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 29 Tahun 2002 dan dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 serta peraturan pelaksanaan lainnya, masyarakat semakin menuntut adanya pengelolaan keuangan publik secara transparan dengan mendasarkan pada *prinsip value for money* sehingga tercipta akuntabilitas publik. Oleh karena itu kemampuan keuangan daerah harus dibangun dengan berorientasi kepada pelayanan dan kesejahteraan masyarakat, legalistik, transparan, sistematis, terstruktur dan komprehensif, serta didukung oleh mekanisme pertanggungjawaban keuangan yang akuntabel. Melihat permasalahan kurang optimalnya kualitas pelayanan di Biro Keuangan Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Tengah disebabkan masih kurang optimalnya profesional sumber daya manusia yang ada dan masih mengabaikan persyaratan kelengkapan administrasi yang dibutuhkan dan dari tangkapan selama ini masih ada keluhan dari unit kerja sebagai pengguna jasa bahwa pelayanan di Biro Keuangan masih kurang cepat disamping itu unit kerja mempunyai perbedaan harapan dan persepsi tentang kualitas pelayanan di Biro Keuangan Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Tengah. Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut : 1) Bagaimana mendeskripsikan mekanisme pelayanan Biro Keuangan, 2) Bagaimana menganalisis perbedaan antara harapan dan persepsi pegawai pada unit kerja di Pemerintah Propinsi Jawa Tengah tentang Kualitas Pelayanan dan 3) Bagaimana menyusun peringkat dimensi Kualitas Pelayanan pada Biro Keuangan Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Tengah.

Secara garis besar, dalam penelitian ini akan digunakan penelitian Deskriptif Kualitatif yaitu mendeskripsikan suatu permasalahan sosial tertentu dengan menghubungkan konsep dan menghimpun fakta tetapi tidak melakukan pengujian hipotesa, dengan lokasi penelitian di Biro Keuangan Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Tengah. Sedangkan teknik pengambilan sampel secara *Simple Random Sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak dari unit kerja yang telah ditentukan yaitu sejumlah 31 orang pemegang kas.

Melihat kajian yang telah penulis paparkan maka diajukan rekomendasi : 1) Memastikan bahwa petugas selalu ada dan siap di tempat bila diperlukan unit kerja sebagai pengguna jasa, 2) Perlu adanya informasi yang cepat dan akurat kepada pengguna jasa setiap ada perkembangan peraturan/ ketentuan baru, 3) Meningkatkan kepekaan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan setiap ada masalah segera bisa ditangani/ diatasi, 4) Petugas jangan terlalu bersikap kaku dalam memberikan pelayanan, 5) Meningkatkan kualitas pelayanan prima dari petugas kepada unit kerja.

ABSTRAKSI

ANALISIS PERBEDAAN HARAPAN DAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DI BIRO KEUANGAN SEKRETARIAT DAERAH PROPINSI JAWA TENGAH

Sri Kusuma Astuti, 2005

Kata Kunci : Kepentingan, Kinerja dan Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan pada prinsipnya meliputi dua hal pokok yaitu spesifikasi pelayanan sesuai kebutuhan unit kerja dan yang lebih esensial adalah produktivitas. Erat kaitannya dengan produktivitas adalah kualitas layanan (*quality of services*). Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Kualitas layanan seringkali membentuk *image* masyarakat terhadap organisasi pelayanan publik. Banyak *image* negatif yang terbentuk mengenai organisasi muncul karena ketidakpuasan organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Adapun tujuan penelitian ini untuk : 1) Mendeskripsikan mekanisme pelayanan Biro Keuangan, 2) Menganalisis perbedaan antara harapan dengan persepsi Pegawai pada unit-unit kerja di Pemerintah Propinsi Jawa Tengah tentang Kualitas Pelayanan dan 3) Menyusun peringkat dimensi Kualitas Pelayanan pada Biro Keuangan Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Tengah. Dalam penelitian ini akan digunakan penelitian Deskriptif Kualitatif yaitu mendeskripsikan suatu permasalahan sosial tertentu dengan menyambungkan konsep dan menghimpun fakta tetapi tidak melakukan pengujian hipotesa. Sedangkan penelitian ini difokuskan pada masalah kualitas pelayanan, yaitu *contact personale* antara unit kerja sebagai pengguna jasa dengan Biro Keuangan, namun berdasarkan analisis perbedaan harapan dan persepsi kualitas pelayanan di Biro Keuangan maka perlu juga diamati beberapa dimensi, yaitu dimensi penampilan, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian. Metode analisa data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Servqual yang terdiri dari: 1) Analisa mekanisme pelayanan, 2) Analisa perbedaan kesenjangan skor antara harapan dan persepsi dan 3) Analisa penyusunan peringkat kepentingan dari kelima dimensi kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil kajian penelitian ini, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan antara lain : 1) Mekanisme pelayanan Biro Keuangan sesuai aturan yang berlaku, 2) Terdapat perbedaan antara nilai harapan dengan nilai persepsi unit kerja diantara lima dimensi terhadap kualitas pelayanan, 3) Peringkat susunan kualitas pelayanan dimensi kehandalan (66,6), kepedulian (68,8), penampilan (75,8), jaminan (82,00), daya tanggap (88,00).

ABSTRACT

DIFFERENCE ANALYSIS OF EXPECTATION OF AND PERCEPTION ON SERVICE QUALITY AT FINANCIAL BUREAU DISTRICT SECRETARIAT CENTRAL JAVA PROVINCE

Sri Kusuma Astuti, 2005

Key Words: Importance, Performance, and Service Quality

Basically there are two great ideas on service quality, namely service specifications in accordance with work units' needs and, more essential, productivity. Service quality has close relation with service quality. Service quality issue is increasingly significant in explaining public service organization performance. Service quality often created public image of public service organization. Many negative public images of those organizations come out because of dissatisfaction toward public organizations. Hence, public satisfaction toward service quality may be an indicator of public organization performance. Objectives of present research are: 1) to describe financial bureau service performance, 2) to analyze discrepancy between expectation and perception of personnel at work units, Central Java province on service quality and 3) to arrange dimension level of service quality at Financial Bureau District Secretariat Central Java Province. Present research is qualitative descriptive research that describes a certain social issue by relating concepts and gathering facts but not executing hypothesis tests. The research focuses on service quality issue that is personal contact between work units as users of financial bureau services. In addition, it is based on difference analyzes between expectation of and perception on service quality at financial bureau. Hence, it is necessary to examine several dimensions, which are appearance, reliability, responsiveness, assurance, and concerns. Present research use SERVQUAL method to analyze data. This method consists of: 1) service mechanism analyzes, 2) discrepancy score analyzes between expectation and perception; and 3) importance level arrangement analyzes of those five-service quality. Based on research results, there are several conclusions that are: 1) financial bureau service mechanism is in accordance with operating rules, 2) discrepancy between expectation scores and perception scores of work units out of five dimensions of service quality, 3) rank of service quality dimensions: Reliability (66,6), concern (68,8), appearance (75,8), assurance (82,00), and responsiveness (88.00).

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN RINGKASAN	vi
ABSTRAKSI	vii
ABSTRACT	viii
HALAMAN DAFTAR ISI	ix
HALAMAN DAFTAR TABEL	xi
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori / Pengkajian Teoritis	10
1. Kualitas Pelayanan Publik	10
2. Harapan Unit Kerja terhadap Kualitas Pelayanan	29
3. Persepsi Unit Kerja terhadap Kualitas Pelayanan	32
B. Pembahasan Penelitian yang Relevan	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	39
A. Perspektif Pendekatan Penelitian	39
B. Fokus Penelitian	39
C. Lokasi Penelitian	39
D. Variabel Penelitian	40
1. Klasifikasi Variabel	40
2. Definisi Konseptual	40
3. Definisi Operasional	42

E. Jenis dan Sumber Data	45
F. Instrumen Penelitian	46
G. Populasi dan Sampel	46
H. Teknik Pengumpulan Data	50
I. Teknik Analisa Data	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
A. Gambaran Umum Biro Keuangan	53
1. Kedudukan	53
2. Tugas Pokok dan Fungsi	54
3. Struktur Biro Keuangan	55
4. Tugas dan Fungsi Setiap Bagian Biro Keuangan	56
B. Hasil Penelitian	70
1. Hasil Perbedaan Harapan dan Persepsi.....	70
2. Hasil Kesenjangan Skor Harapan dan Persepsi	75
3. Susunan Peringkat Dimensi pada Kualitas Pelayanan	77
4. Derajat Kepentingan Kualitas Pelayanan Biro Keuangan..	78
C. Analisa Hasil Penelitian	83
1. Analisa Kesenjangan Skor	84
2. Analisa Tingkat Kepentingan	86
3. Analisa Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Harapan dan Persepsi	89
D. Diskusi	91
BAB V PENUTUP.....	94
A. Kesimpulan	94
B. Saran	95

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1 Kurang Optimalnya Kualitas Pelayanan di Biro Keuangan Sekda Propinsi Jawa Tengah	3
Tabel III.1 Definisi Operasional Faktor – faktor Penelitian	42
Tabel IV.1 Jenis Kelamin Pegawai Biro Keuangan	67
Tabel IV.2 Tingkat Pendidikan Biro Keuangan Menurut	68
Tabel IV.3 Data Pegawai Negeri Sipil Biro Keuangan Menurut Golongan	69
Tabel IV.4 Penampilan Gedung Biro Keuangan	70
Tabel IV.5 Kehandalan Pegawai Biro Keuangan	71
Tabel IV.6 Daya Tanggap Pegawai Biro Keuangan	72
Tabel IV.7 Jaminan Pegawai Biro Keuangan	73
Tabel IV.8 Kepedulian Pegawai Biro Keuangan	74
Tabel IV. 9 Hasil Kesenjangan Skor Harapan dan Persepsi.....	76
Tabel IV.10 Tanggapan Responden untuk Pengembangan Kualitas Pelayanan Dimensi Penampilan di Biro Keuangan	78
Tabel IV.11 Tanggapan Responden untuk Pengembangan Kualitas Pelayanan Dimensi Kehandalan di Biro Keuangan	79
Tabel IV.12 Tanggapan Responden untuk Pengembangan Kualitas Pelayanan Dimensi Daya Tanggap di Biro Keuangan	80
Tabel IV.13 Tanggapan Responden untuk Pengembangan Kualitas Pelayanan Dimensi Jaminan di Biro Keuangan	81
Tabel IV.14 Tanggapan Responden untuk Pengembangan Kualitas Pelayanan Dimensi Kepedulian di Biro Keuangan	82
Tabel IV.15 Selisih Skor Harapan dan Persepsi	84

Tabel IV.16	Rata – rata Kesenjangan Skor Harapan dan Persepsi	85
Tabel IV.17	Tingkat Kepentingan Lima Dimensi	86
Tabel IV.18	Kategori Servqual Selisih Skor Dan Derajat Kepentingan..	88

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Model Kualitas Pelayanan (<i>Gap Model</i>)	17
Gambar II.2 Kerangka Pikir Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Kesenjangan Persepsi dengan Harapan Unit Kerja	28
Gambar IV.1 Struktur Organisasi Biro Keuangan Setda Prop. Jateng...	61
Gambar IV.2 Mekanisme Standar Operasional Prosedur Pelayanan Biro Keuangan Setda Prop. Jateng.....	62
Gambar IV.3 Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan : Harapan dan Persepsi (<i>Importance & Performance Matrix</i>).....	89

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dengan terbitnya Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 29 Tahun 2002 tentang Pedoman Pengurusan, Pertanggungjawaban dan Pengawasan Keuangan Daerah serta Tata Cara Penyusunan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, Pelaksanaan Tata Usaha Keuangan Daerah dan Penyusunan Perhitungan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, telah merubah paradigma pengelolaan keuangan daerah khususnya penyusunan anggaran secara incremental menjadi penyusunan anggaran kinerja yang merupakan sebuah bingkai yuridis formal dalam mewarnai proses penyelenggaraan pemerintahan pada umumnya dan pengelolaan keuangan daerah pada khususnya untuk mewujudkan pemerintah daerah yang lebih demokratis dan profesional.

Berdasarkan reformasi dan keputusan tersebut di atas, tantangan yang dihadapi pertama adalah penataan ulang struktur organisasi, dan diperlukan sarana dan prasarana dalam rangka penyelenggaraan tugas – tugas yang mendukung terwujudnya kinerja Biro Keuangan sesuai dengan Peraturan Daerah No. 2 Tahun 2001 tentang Pembentukan Organisasi Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Tengah.

Tantangan yang kedua adalah sumber daya manusia Biro Keuangan merupakan pilar utama penyelenggaraan tugas – tugas rutinitas, Pelayanan Administrasi Daerah masih terbatas dalam pengelolaan keuangan daerah yang berkualitas.

Seiring dilaksanakannya reformasi di bidang keuangan dengan lahirnya Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 dan Undang – Undang No. 33 Tahun 2004 serta peraturan pelaksanaan lainnya, masyarakat semakin menuntut adanya pengelolaan keuangan publik secara transparan dengan mendasarkan pada *prinsip value for money* sehingga tercipta akuntabilitas publik. Oleh karena itu kemampuan keuangan daerah harus dibangun dengan berorientasi kepada pelayanan dan kesejahteraan masyarakat, legalistik, transparan, sistematis, terstruktur dan komprehensif, serta didukung oleh mekanisme pertanggung jawaban keuangan yang akuntabel.

Untuk mengantisipasi tantangan yang dihadapi, maka Biro Keuangan Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Tengah awal tahun 2005 telah menyusun program kerja untuk memberikan landasan dan pedoman bagi seluruh Pejabat/Staf di lingkungan Biro Keuangan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan peran dan fungsi masing – masing dengan memperhatikan dinamika yang berkembang di lingkungan Pemerintah Propinsi Jawa Tengah.

Meskipun reformasi kelembagaan dan manajemen Biro Keuangan Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Tengah telah dilakukan, upaya tersebut belum maksimal membawa perubahan positif ke arah peningkatan kualitas pelayanan administrasi, hal ini dapat dikatakan masih kurang optimal Kualitas Pelayanan Administrasi Biro Keuangan Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Tengah. Adapun kurang optimalnya Kualitas Pelayanan Administrasi dapat ditunjukkan sebagaimana dalam tabel I.1 di bawah ini :

Tabel I.1

**KURANG OPTIMALNYA KUALITAS PELAYANAN DI BIRO KEUANGAN
SEKRETARIAT DAERAH PROPINSI JAWA TENGAH
PERIODE 2003 – 2004 (DESEMBER)**

NO	MASALAH	BUKTI MASALAH	SUMBER DATA
1	Penampilan	- Belum menggunakan sistem komputer on line sehingga menurut pengguna jasa dianggap kurang cepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan	Observasi dan Wawancara
2	Kehandalan	- Petugas kurang memberikan informasi yang cepat dan akurat, seakan – akan pihak pengguna jasa yang membutuhkan data.	Observasi dan Wawancara
3	Daya Tanggap	- Menurut pengguna jasa, petugas masih bersifat prosedural dan belum memberikan penjelasan yang lebih mendetail.	Observasi dan Wawancara

4	Jaminan	- Petugas belum bisa memberikan jaminan dan kepastian proses pengurusan administrasi.	Observasi dan Wawancara
5	Kepedulian	- Belum bisa sepenuhnya merespon pengguna jasa bila ada keluhan dalam hal pelayanan.	Observasi dan Wawancara

Sumber diolah dari berbagai laporan Unit Kerja Biro Keuangan Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Tengah, Tahun 2004 (Desember)

Berdasarkan tabel tersebut di atas, menurut pengguna jasa bahwa penampilan Biro Keuangan Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Tengah dalam menggunakan komputer belum memakai sistem on line sehingga informasi data yang dibutuhkan kurang cepat dan kehandalan petugas kurang profesional, dalam hal ini seakan – akan pengguna jasa yang membutuhkan data. Di samping itu menurut pengguna jasa petugas kurang tanggap apabila terjadi kekeliruan data dan belum bisa memberikan jaminan kepastian dalam proses pengurusan administrasi serta belum ada kepedulian apabila ada keluhan pengguna jasa dalam hal pelayanan sehingga dapat dikatakan bahwa Biro Keuangan Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Tengah masih kurang optimal dalam kualitas pelayanan.

Melihat permasalahan kurang optimalnya kualitas pelayanan di Biro Keuangan Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Tengah disebabkan masih kurang optimalnya profesional sumber daya manusia yang ada dan masih mengabaikan persyaratan kelengkapan administrasi yang

dibutuhkan dan dari tangkapan selama ini masih ada keluhan dari unit kerja sebagai pengguna jasa bahwa pelayanan di Biro Keuangan masih kurang cepat, di samping itu unit kerja mempunyai perbedaan harapan dan persepsi tentang kualitas pelayanan di Biro Keuangan Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Tengah.

Dari deteksi awal kualitas pelayanan Biro Keuangan masih belum sesuai yang diharapkan oleh pengguna jasa untuk memperbaiki kualitas pelayanan secara keseluruhan diperlukan informasi yang lebih *comprehensive* dari setiap dimensi kualitas pelayanan, oleh karenanya diperlukan penelitian yang mencakup kinerja kualitas pelayanan dilihat dari perbedaan antara apa yang diharapkan pengguna jasa saat ini, dari alasan tersebut penulis mengambil judul : "ANALISIS PERBEDAAN HARAPAN DAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DI BIRO KEUANGAN SEKRETARIAT DAERAH PROPINSI JAWA TENGAH"

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Biro Keuangan Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Tengah sebagai Lembaga Pelayanan Administrasi Daerah, dalam pelaksanaan kegiatannya telah mengacu pada Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 29 Tahun 2002 dan Keputusan Gubernur Jawa Tengah Nomor 72 Tahun 2004 tentang Pedoman Penataan Pelaksanaan APBD Propinsi Jawa Tengah Tahun Anggaran 2005.

Petunjuk pelaksanaan yang ada dimaksudkan sebagai acuan atau dasar Biro Keuangan Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Tengah dalam menjalankan fungsinya sebagai Biro Pelayanan Administrasi Daerah guna memberikan pelayanan administrasi yang baik kepada unit kerja.

Adapun jenis pelayanan di Biro Keuangan Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Tengah, antara lain :

1. Menyiapkan Surat Keputusan Penunjukkan Pengelolaan Keuangan Daerah
2. Menyiapkan Konsep DASK dan SKO, yang akan ditandatangani Gubernur. Dalam hal ini Gubernur mendelegasikan sebagian kewenangan penandatanganan DASK dan SKO kepada Wakil Gubernur dan Sekretaris Daerah dengan mendasarkan pada Pagu Anggaran.
3. Penerbitan Surat Perintah Membayar (SPM)
Pengeluaran atas beban anggaran belanja daerah harus berdasarkan bukti atas hak yang sah dan lengkap untuk memperoleh pembayaran, Pembayaran atas beban anggaran belanja daerah dilakukan dengan penerbitan Surat Perintah Membayar (SPM) Pengisian Kas (PK) atau Beban Tetap (BT).
4. Pengesahan Surat Pertanggungjawaban (SPJ)
Pengguna Anggaran wajib mempertanggungjawabkan uang yang dipergunakan dengan cara membuat SPJ tiap bulan yang dilampiri

dengan bukti-bukti yang sah. Tiap bukti pengeluaran terlebih dahulu diteliti kebenaran dan sahnyanya suatu tagihan serta tiap bukti pengeluaran ditandatangani oleh Pengguna Anggaran, Pengendali Kegiatan dan Pemegang Kas untuk disampaikan kepada Gubernur Up Kepala Biro Keuangan (Bagian Verifikasi) dengan tembusan kepada Kepala Badan Pengawas Propinsi.

Biro Keuangan Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Tengah sampai saat ini belum memiliki data tentang keluhan pelayanan administrasi dan belum ada penelitian secara empiris tentang seberapa besar tingkat keluhan Unit Kerja sebagai pengguna jasa terhadap pelayanan administrasi di Biro Keuangan Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Tengah. Namun berdasarkan wawancara penulis dengan salah satu unit kerja pada awal bulan Januari 2005, sebenarnya masih ada keluhan dari unit kerja tentang pelayanan administrasi.

Untuk penyelesaian pelayanan administrasi, Biro Keuangan menggunakan sistem komputerisasi namun belum bersifat *on line* pada unit kerja sebagai pengguna jasa. Hal ini disebabkan SDM yang ada di Biro Keuangan maupun unit kerja belum siap, dan apabila ada keluhan, masih ada beberapa petugas yang belum sepenuhnya bisa menyelesaikan, sehingga perlu dikonsultasikan atasannya.

Selain itu apabila ada kekurangan persyaratan dari unit kerja, masih ada beberapa petugas yang tidak segera memberikan informasi kepada unit kerja karena ada anggapan bahwa yang berkepentingan adalah unit kerja, hal ini karena terbatasnya kualitas SDM yang ada. Mengingat kinerja yang demikian, pengguna jasa mengharapkan pelayanan administrasi Biro Keuangan dapat dilaksanakan lebih cepat dan tanggap dalam menghadapi permasalahan dan petugas selalu siap di tempat.

Mengingat penyebab timbulnya harapan unit kerja yang dilayani amat bervariasi, demikian pula persepsi yang diserap oleh setiap unit kerja berbeda maka dari identifikasi tersebut di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana mekanisme pelayanan Biro Keuangan Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Tengah.
2. Bagaimana perbedaan skor antara harapan dengan persepsi Pegawai pada unit – unit Kerja tentang kualitas pelayanan Biro Keuangan Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Tengah.
3. Seperti apakah peringkat kepentingan pada dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan di Biro Keuangan Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Tengah.

C. Tujuan Penelitian

Dengan melihat batasan perumusan masalah tersebut di atas, tujuan penelitian ini dilakukan untuk :

1. Mendeskripsikan mekanisme pelayanan pada Biro Keuangan.

2. Mengetahui perbedaan antara harapan dengan persepsi Pegawai pada unit–unit Kerja di Pemerintah Propinsi Jawa Tengah tentang Kualitas Pelayanan.
3. Menyusun peringkat dimensi Kualitas Pelayanan pada Biro Keuangan Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Tengah.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai kepentingan baik yang bersifat teoritis dan terutama yang bersifat praktis, diantaranya :

1. Berguna untuk bidang administrasi publik, khususnya masalah Kualitas Pelayanan Publik.
2. Untuk melakukan pengukuran Kualitas Pelayanan pada umumnya, dan Biro Keuangan Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Tengah pada khususnya, sehingga diperoleh Kualitas Pelayanan prima yang spesifik untuk memperbandingkan antara elemen peringkat Kualitas Pelayanan antar masing–masing Unit Kerja di Biro Keuangan Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Tengah.
3. Sebagai masukan pengambil kebijakan dalam rangka peningkatan Kualitas Pelayanan, khususnya pada Biro Keuangan Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Tengah.
4. Memberikan alternatif kepada peneliti lain yang berminat mengkaji permasalahan kualitas pelayanan di Biro Keuangan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori / Pengkajian Teoritis

1. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan pada prinsipnya meliputi dua hal pokok yaitu spesifikasi pelayanan sesuai kebutuhan unit kerja dan yang lebih esensial adalah produktivitas (Agus Dwiyanto, 2002 : 6).

Erat kaitannya dengan produktivitas adalah kualitas layanan (*quality of services*). Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Kualitas layanan seringkali membentuk *image* masyarakat terhadap organisasi pelayanan publik. Banyak image negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidak-puasan organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik.

Lenvine dkk (1990) mengusulkan tiga konsep yang bisa dipergunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik yaitu : *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*. Yang dimaksud dengan responsivitas (*responsiveness*) disini adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program – program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi

masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Responsivitas perlu dimasukkan sebagai salah satu ukuran kinerja karena ia secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah, seperti ditunjukkan dengan ketidak selarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat, jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas yang rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

Responsibilitas (*responsibility*) disini menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip – prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijaksanaan organisasi baik yang implisit atau eksplisit (Lenvine : 1990). Karena itu responsibilitas bisa saja suatu ketika berbenturan dengan responsivitas. Keinginan seorang pejabat organisasi publik untuk meningkatkan responsivitas bisa saja mengorbankan responsibilitas manakala kebijakan dan prosedur administrasi yang ada dalam organisasinya ternyata tidak lagi memadai untuk menjawab dinamika yang terjadi dalam masyarakat. Ini seringkali terjadi karena dinamika masyarakat selalu lebih cepat daripada perubahan organisasi.

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat (*elected officials*) (Lenvine : 1990). Asumsinya disini adalah bahwa para pejabat politik tersebut, karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks Indonesia, konsep akuntabilitas publik mungkin dapat digunakan untuk melihat itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Karena itu, dilihat dari dimensi ini, kinerja organisasi publik tidak bisa hanya dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaliknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai – nilai dan norma – norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat. Sedangkan Fandi Tjiptono (1996 : 89) suatu pemberi layanan dengan tujuan mereka terpikat, hal ini menjadi bumerang dan mengukur kualitas jasa berarti membandingkan kinerja suatu jasa dengan perhitungan standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu untuk model pengukuran. Parasuraman dkk telah dibuat sebuah skala multi atau diberinama *servqual*.

Menurut Granroos (1990) dalam Tjiptono (1998 : 73) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki lima prinsip *accessibility, choice, information, redress, dan representation* dan mempunyai konsekuensi prinsip bahwa yang menilai baik atau buruknya kualitas pelayanan

publik adalah masyarakat. Senada dengan hal itu Handi Irawan (2002 : 66) menyatakan bahwa secara konseptual dan operasional skala *servqual* adalah tidak tepat. Lebih lanjut dikemukakan oleh Vincent (2002 : 2) untuk melihat indikator jasa ada beberapa dimensi atau atribut yang diperhatikan dalam perbaikan jasa antara lain kelengkapan, kemudahan mendapatkan pelayanan pribadi, kemampuan dalam memperoleh pelayanan, kerapian dan keramahan dalam memberikan pelayanan dan atribut pendukung pelayanan lainnya dengan harapannya tidak tepat untuk mengukur kualitas pelayanan.

Pengertian di atas konsisten dengan pendapat Parasuraman (1988 : 12) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan mencakup suatu perbandingan antara harapan dan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima.

Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan unit kerja, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan unit kerja secara konsisten.

Di muka telah dijelaskan bahwasannya kepuasan unit kerja adalah terpenuhinya harapan unit kerja. Ada beberapa metode untuk mengukur dan memantau kepuasan unit kerja. Kotler (1994 : 54)

mengemukakan empat metode untuk mengukur kepuasan unit kerja yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran
2. Survey kepuasan unit kerja
3. *Ghost shopping*
4. *Lost customer analysis*

Karena penelitian ini dilakukan dalam bidang administrasi publik maka cara ke tiga dan ke empat tidak dapat dilakukan, yang bisa adalah cara pertama dan ke dua. Namun sebagaimana dijelaskan dalam pendahuluan ternyata Biro Keuangan Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Tengah tidak menggunakan cara tersebut, maka penelitian ini akan mengukur kepuasan unit kerja dengan cara survey yang dikenal dengan istilah *derived dissatisfaction* yaitu pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan unit kerja terhadap atribut tertentu dan besarnya skor persepsi yang mereka rasakan.

Secara matematis kualitas pelayanan dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Skor Kualitas Pelayanan} = \text{Skor Harapan} - \text{Skor Persepsi}$$

Berdasarkan rumus tersebut di atas dapat diketahui bahwa nilai skor nilai harapan yang dihasilkan lebih kecil dari nilai skor persepsi, maka dapat dikatakan bahwa nilai skor kualitas pelayanan dapat

dipertanggungjawabkan dan apabila nilai skor harapan lebih besar dari nilai skor persepsi diduga skor kualitas pelayanan kurang baik atau belum dapat dipertanggungjawabkan.

Menurut Parasuraman (dalam Warella, 1997 : 21-22) paling tidak terdapat lima kemungkinan *gap* yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai mutu pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah atau administrasi negara, yaitu :

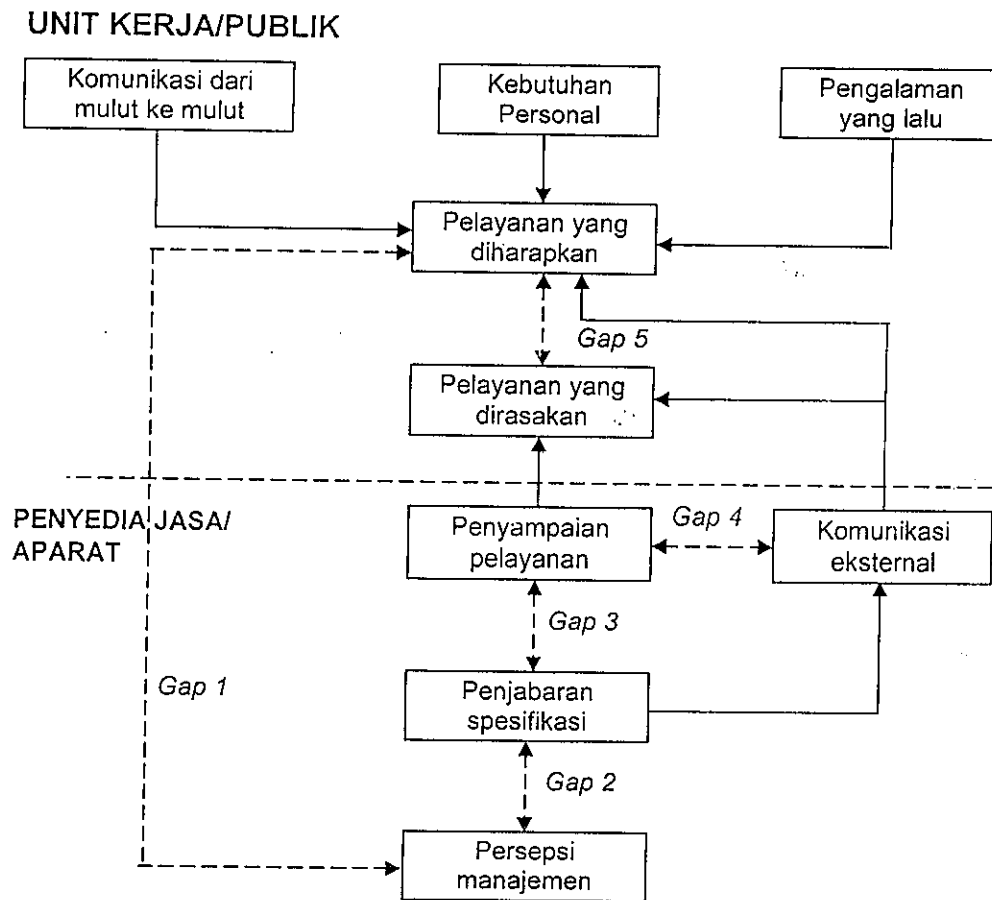
- 1) **Gap 1**, perbedaan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen (*not knowing what customer expect*), yaitu adanya perbedaan pelayanan menurut harapan masyarakat dengan persepsi penyedia jasa (pemerintah);
- 2) **Gap 2**, perbedaan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas pelayanan, yaitu kesenjangan antara persepsi penyedia layanan mengenai spesifikasi kualitas pelayanan yang diperlukan masyarakat baik menyangkut biaya, waktu, kecepatan dan kebenaran informasi pelayanan. Faktor – faktor yang menyebabkan hal ini adalah komitmen aparatur yang belum memadai terhadap kualitas pelayanan, persepsi mengenai ketidaklayakan, kurangnya standard tugas serta tidak tepatnya penentuan tujuan;
- 3) **Gap 3**, perbedaan antara spesifikasi kualitas pelayanan dan penyampaian pelayanan, yaitu kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dan waktu pelayanan dari aparatur pemerintah

kepada masyarakat. Zeithami (1990) dalam Tjiptono (1998 : 68) menyebutkan ada tujuh faktor utama yang menyumbang pada kesenjangan ini, yaitu : ketidakjelasan peran, konflik peran, ketidakcocokan pegawai dengan tugas yang dikerjakan, ketidakcocokan antara teknologi dengan tugas yang dilaksanakan, ketidakcocokan sistem pengendalian atasan, kekurangan pengawasan, dan ketiadaan kerja tim;

- 4) **Gap 4**, perbedaan antara penyampaian layanan dan komunikasi eksternal, yaitu kesenjangan yang dapat timbul karena tidak memadainya komunikasi horizontal dan adanya kecenderungan untuk memberikan janji – janji yang muluk – muluk.
- 5) **Gap 5**, perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dan yang dirasakan, yaitu perbedaan antara pelayanan yang diharapkan publik dan yang dirasakan atau dipersepsikan publik. Harapan ini dapat timbul karena pengalaman masa lalu, kebutuhan pribadi tertentu, pembicaraan dari mulut ke mulut serta komunikasi eksternal.

Berikut ini disajikan gambaran **Gap Model Kualitas Pelayanan** dari Parasuraman (Gambar II.1).

Model Kualitas Pelayanan (*Gap Model*)



Gambar II.1

Sumber : Parasuraman, A., dan Valerie A. Zeithaml (1988 : 36)

Banyak pakar yang memberikan definisi mengenai kepuasan unit kerja. Handi Irawan (2002 : 69) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon unit kerja terhadap evaluasi ketidaksesuaian / dikonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk

yang diraksan setelah pemakaiannya. Menurut Handi Irawan (2002 : 48) mengungkapkan bahwa kepuasan unit kerja merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang – kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan unit kerja, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan unit kerja. Sedangkan Kotler (1994 : 56) menandakan bahwa kepuasan unit kerja adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Ada kesamaan di antara beberapa definisi di atas, yakni menyangkut komponen kepuasan unit kerja (harapan dan persepsi/hasil yang dirasakan). Umumnya harapan unit kerja merupakan perkiraan atau keyakinan unit kerja tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sedangkan persepsi yang dirasakan adalah persepsi unit kerja terhadap apa yang ia terima setelah menikmati pelayanan yang diterima.

Untuk dapat mengukur kualitas pelayanan diperlukan indikator – indikator atau dimensi, sehingga pengukuran lebih operasional. Menurut Gronroos (1990) dalam Tjiptono (1998 : 73) tiga kriteria pokok, dalam dimensi kualitas pelayanan *outcome-related criteria*,

process-related criteria, dan *image-related criteria*, yang mana dapat dijelaskan ke dalam enam dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

- (1) *Tangibles*, merupakan *outcome-related criteria*, di sini unit kerja menyadari bahwa sumber daya fisik manusia memiliki pengetahuan dan ketrampilan untuk memecahkan masalah secara profesional, penyediaan pelayanan bagi pengguna jasa dan sistem pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- (2) *Attitude and behavior*, merupakan *prosess-related criteria*, yaitu pegawai pemberi pelayanan menaruh perhatian terhadap unit kerja dan berusaha membantu secara senang hati dan konsekuen;
- (3) *Accessibility and flexibility*, termasuk *prosess-related criteria* yaitu bahwa penyedia pelayanan lokasi jam kerja pegawai, dan sistem operasionalnya dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga unit kerja dapat melakukan akses dengan mudah, menyesuaikan permintaan dan keinginan unit kerja;
- (4) *Reliability and trustworthiness*, termasuk *prosess-related criteria* yaitu untuk mengetahui yang terjadi pada unit kerja dan mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia pelayanan, beserta sistemnya;
- (5) *Recovery*, masih termasuk *prosess-related criteria* yaitu menyadari bahwa penyedia pelayanan akan segera mengambil tindakan

untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan secara cepat dan akurat jika terjadi sesuatu yang tidak diharapkan;

- (6) *Reputation and credibility*, merupakan *image-related criteria* yaitu penyedia pelayanan dapat dipercaya dan memberikan nilai tambah atau penghargaan yang sesuai dengan pengorbanannya ini unit kerja menyakini bahwa operasi dari.

Sebagai pembanding dikemukakan, yang dilakukan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988 : 21) yang mengidentifikasi kualitas pelayanan ke dalam sepuluh dimensi, yaitu :

- (1) *Reliability*, mencakup dua hal pokok yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti lembaga memberikan pelayanan secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa lembaga yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan pelayanan sesuai jadwal yang disepakati;
- (2) *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan unit kerja;
- (3) *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu lembaga memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan tertentu;

- (4) *Acces*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas pelayanan yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi mudah dihubungi, dan lain-lain;
- (5) *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para contact personel (seperti resepsionis, operator telepon, dan sebagainya);
- (6) *Communication*, artinya memberikan informasi kepada unit kerja dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan unit kerja;
- (7) *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama lembaga, reputasi lembaga, karakteristik pribadi *contact personel*, dan interaksi dengan unit kerja;
- (8) *Assurance*, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu – raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*);
- (9) *Understanding/knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan unit kerja;
- (10) *Professional and skill*. Yaitu penampilan atau bukti fisik dari pelayanan, bisa berupa fasilitas fisik bangunan atau peralatan yang dipergunakan.

Dalam perkembangan selanjutnya pada tahun 1988, dari ke sepuluh dimensi tersebut selanjutnya mereka rangkum dalam lima dimensi pokok, yaitu :

- (1) *Tangibless* (penampilan) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- (2) *Reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat, dan memuaskan.
- (3) *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kesediaan para staf untuk membantu para unit kerja dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- (4) *Assurance* (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopnan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu – ragan.
- (5) *Empathy* (kepedulian) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para unit kerja.

Demikian halnya dengan pemerintah Indonesia yang telah mengeluarkan standar pelayanan prima sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003, yang menyebutkan bahwa suatu pelayanan publik harus mengandung prinsip pelayanan yang berkualitas hendaknya sesuai dengan sendi – sendi sebagai berikut :

- (1) Kesederhanaan, yakni prosedur pelayanan publik tidak berbelit – belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan;
- (2) Kepedulian, menyangkut :
 - a. Pesyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- (3) Kepastian waktu, yakni pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- (4) Akurasi, yakni produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- (5) Keamanan, yakni proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum;
- (6) Tanggung jawab, yakni 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, yakni tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang

memadai termasuk penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika (telematika).

- (8) Kemudahan Akses, yakni tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.
- (9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yakni pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- (10) Kenyamanan, yakni lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain – lain.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tersebut di atas, selanjutnya dikembangkan 14 (empat belas) unsur yang "relevan", "valid" dan "reliable" sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagaimana tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 yang meliputi :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

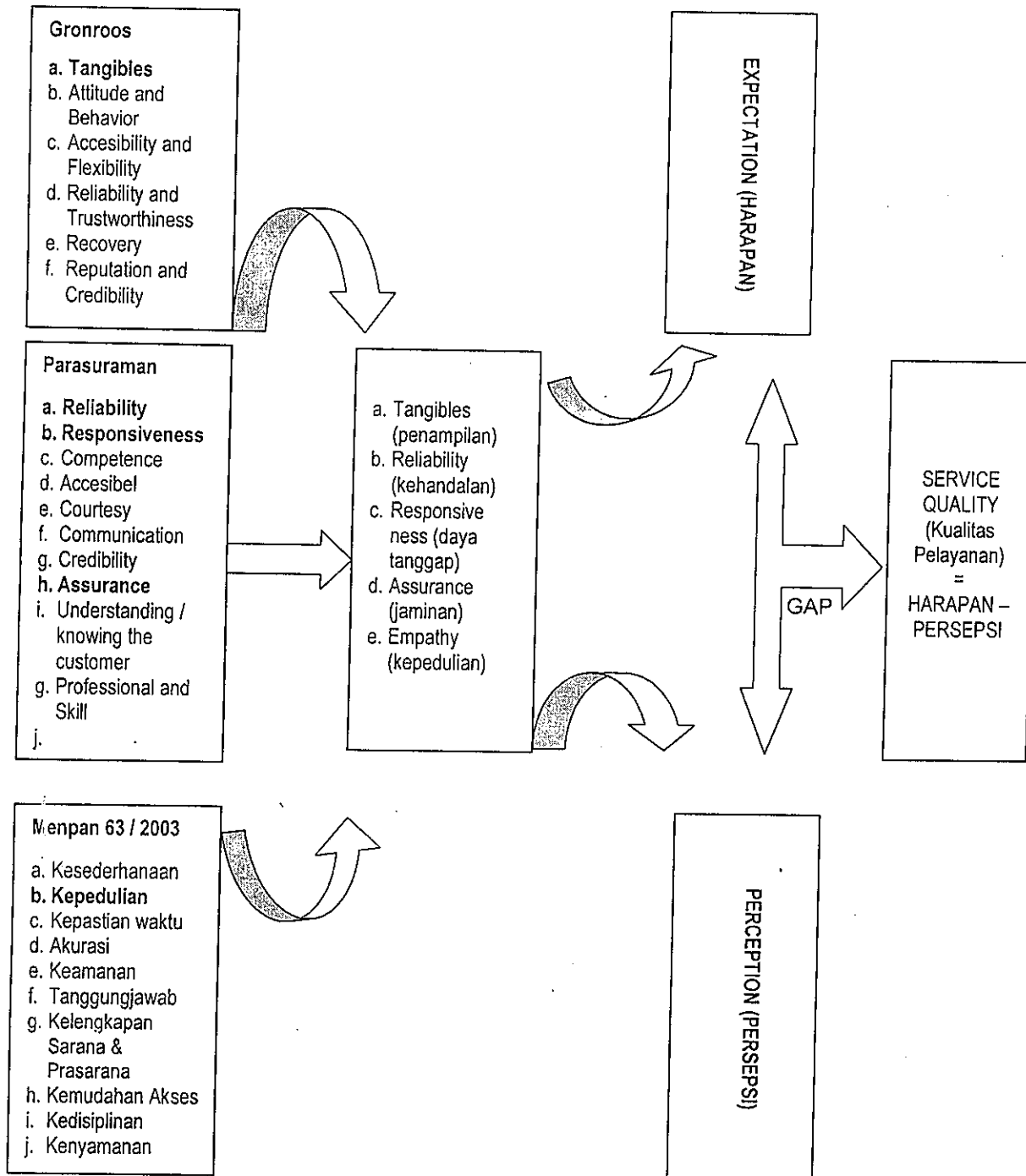
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan / status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkaun masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan atupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Setelah diadakan perbandingan dimensi – dimensi kualitas pelayanan oleh para teoritis (Pasuraman, Agus Dwiyanto, Handi Irawan, Kotler,

Stamatis, Menpan No. 63 Tahun 2003, dan Menpan No. 25 Tahun 2004). Secara garis besar telah terwadahi pada lima dimensi, oleh karena itu penulis menggunakan lima dimensi yang dikembangkan.

Untuk lebih memudahkan secara skematis hubungan dimensi persepsi dan harapan dengan lima dimensi terhadap kualitas pelayanan dapat dipaparkan pada Gambar II.2 berikut ini.

Kerangka Pikir Kualitas Pelayanan Publik berdasarkan Kesenjangan Persepsi dengan Harapan Unit Kerja



Gambar II.2

2. Harapan Unit Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan unit kerja dan berakhir pada persepsi unit kerja. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi unit kerja. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

Dalam konteks kualitas pelayanan, telah tercapai konsensus bahwa harapan unit kerja memiliki peranan yang besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kualitas maupun kepuasan. Menurut penulis harapan unit kerja merupakan keyakinan unit kerja sebelum dilayani, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja pelayanan tersebut.

Beberapa faktor yang mempengaruhi harapan unit kerja diantaranya :

- (1) Pengaruh yang timbul karena apa yang didengar oleh unit kerja dari unit kerja lain, dan mereka cenderung mempercayainya, sehingga pengaruh ini bersifat potensial. Harapan merupakan pernyataan (secara personal atau non personal) yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi (*service provider*) kepada unit kerja. Harapan ini biasanya cepat diterima oleh unit kerja karena yang menyampaikannya adalah mereka yang dapat dipercayainya

dan memuaskan. Di samping itu kepuasan juga cepat diterima sebagai referensi karena unit kerja biasanya sulit mengevaluasi pelayanan yang belum dirasakannya sendiri;

- (2) Pengharapan konsumen dipengaruhi oleh kebutuhan pribadi yang biasanya tergantung pada karakteristik dan keadaan pribadi, sehingga memiliki pengaruh yang kuat;
- (3) Pengalaman masa lampau meliputi hal – hal yang telah dipelajari atau diketahui unit kerja, yang juga berpengaruh terhadap harapan unit kerja;
- (4) Pengharapan unit kerja dan komunikasi yang dimaksud bisa lewat telephon, fax, E-mail, dan sebagainya.

Harapan adalah kunci pokok bagi setiap pelaku baik dalam sektor privat maupun sektor publik yang terlibat dalam masalah kepuasan unit kerja sebagai pengguna jasa. Tanpa mengenal harapan unit kerja sebaik – baiknya, sangatlah sulit bagi suatu lembaga untuk mampu memberikan kepuasan yang optimal kepada para unit kerjanya. Unit kerja dengan harapan tinggi akan jauh lebih sulit untuk dipuaskan, begitu pula sebaliknya, unit kerja dengan harapan yang rendah akan mudah dipuaskan (Irawan, 2002 : 24).

Banyak faktor yang mempengaruhi harapan sebagaimana telah dikemukakan oleh Agus Dwiyanto bahwa harapan akan tercapai apabila memberikan pelayanan yang lebih baik dan mampu

memberikan kepuasan yang optimal kepada pengguna jasa atau unit kerjanya.

Menurut Fandi Tjiptono (1996 : 150) harapan pelanggan dibutuhkan dan didasarkan oleh beberapa faktor diantaranya berpengalaman di masa lampau, opini teman dan kerabat serta informasi janji – janji pemberi jasa.

Menurut penulis, pada dasarnya harapan ini mencerminkan apa yang harus dilakukan oleh suatu lembaga kepada unit kerjanya, yaitu suatu kombinasi dari apa yang “dapat” dilakukan dan apa yang “harus” dilakukan kepada pada unit kerjanya.

Sebagai ilustrasi dapat digambarkan bahwa unit kerja yang menjadi pengguna jasa mempunyai harapan bahwa Biro Keuangan akan memberikan pelayanan yang baik dan diharapkan mempunyai petugas yang handal dan fasilitas lengkap atau mempunyai teknologi yang canggih. Pada suatu saat dimana pengguna jasa membutuhkan pelayanan yang serba cepat dalam waktu singkat.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa harapan pengguna jasa atau unit kerja sebenarnya mempunyai zona yang terbentuk, pengguna jasa akan sangat puas atau apabila harapannya terpenuhi. Kepuasan masih terpenuhi walau tidak maksimal, apabila harapan sudah terpenuhi.

3. Persepsi Unit Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Persepsi dapat didefinisikan sebagai suatu proses dengan mana individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera agar memberi makna kepada lingkungan, apa yang dipersepsikan seseorang dapat berbeda dari kenyataan obyektif (Sunarto, 2003 : 50).

Sementara itu menurut Gitosudarmo dkk. (1997 : 16) persepsi adalah suatu proses memperhatikan dan menyeleksi, mengorganisasikan dan menafsirkan stimulus lingkungan. Proses memperhatikan dan menyeleksi terjadi karena setiap saat panca indera (penglihatan, pendengaran, penciuman, peraba, dan perasa) dihadapkan kepada banyak stimulus lingkungan. Akan tetapi tidak semua stimulus diperhatikan, karena jika semua diperhatikan justru menimbulkan kebingungan, maka ada proses pemilihan (*perceptual selection*) untuk mencegah kebingungan dan menjadikan persepsi terhadap lingkungan lebih berarti.

Ada sejumlah faktor – faktor yang mempengaruhi proses persepsi antara lain :

- (1) Ukuran. Semakin besar ukuran suatu obyek fisik, semakin besar kemungkinannya obyek tersebut dipersepsikan;
- (2) Intensitas. Semakin besar intensitas suatu stimulus, semakin besar kemungkinannya diperhatikan. Suara yang keras misalnya akan lebih diperhatikan dari pada suara yang lembut;

- (3) Frekuensi. Semakin sering frekuensi suatu stimulus disampaikan, semakin besar kemungkinannya stimulus tersebut diperhatikan.
- (4) Kontras. Stimulus yang kontras atau mencolok dengan lingkungan sekelilingnya kemungkinan dipilih untuk diperhatikan akan semakin besar daripada stimulus yang sama dengan lingkungannya;
- (5) Gerakan. Stimulus yang bergerak lebih diperhatikan daripada stimulus yang tetap atau tidak bergerak;
- (6) Perubahan. Suatu stimulus akan lebih diperhatikan jika stimulus atau obyek tersebut dalam bentuk yang berubah – ubah;
- (7) Baru. Suatu stimulus yang baru dan unik akan lebih cepat mendapatkan perhatian daripada stimulus yang sudah biasa dilihat.

Dengan demikian persepsi bersifat sangat subyektif karena untuk obyek atau kejadian yang sama setiap individu atau subyek dapat mempunyai persepsi yang berbeda – beda. Menurut penulis, kesalahan yang biasa timbul dalam membuat persepsi antara lain *stereotyping*, *halo effect*, dan *projection*.

- (1) Menilai seseorang atas dasar satu atau beberapa sifat dari kelompoknya. *Stereotip* seringkali didasarkan atas jenis kelamin, keturunan, umur, agama, kebangsaan, kedudukan, jabatan, dan sebagainya. Misalnya seorang pengguna jasa mempunyai

persepsi bahwa Biro Keuangan yang melayaninya pengurusan kelengkapan administrasi akan bertindak malas – malasan. Secara umum persepsi tersebut mungkin benar, tetapi tidak berarti benar untuk petugas tertentu.

- (2) Menilai seseorang hanya atas dasar salah satu sifatnya saja. Misalnya seseorang yang mudah senyum dan penampilannya rapi dianggap lebih jujur dari orang yang tidak rapi dan berpenampilan seram. Padahal tidak ada hubungan antara murah senyum dengan kejujuran.
- (3) Menilai orang lain atas dasar perasaan dan sifatnya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi mengenai kualitas layanan cukup menjadi semakin penting dalam menjelaskan kualitas pelayanan publik. Kualitas layanan seringkali membentuk image masyarakat terhadap organisasi publik karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik, maka kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator organisasi publik.

B. Pembahasan Penelitian yang Relevan

Penelitian mengenai kualitas pelayanan telah banyak dilakukan terutama untuk penyusunan thesis, berikut ini disajikan dua contoh hasil penelitian yang telah lulus ujian thesis sebagai berikut :

- 1) Hary Setiawan (2003 : 27) untuk menyusun tesis pada program Magister Administrasi Publik Universitas Diponegoro Semarang, melakukan analisis perbedaan harapan dan persepsi wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan publik dengan mengambil studi kasus Kantor Samsat di Kota Semarang, hasilnya adalah :
 - Kualitas pelayanan yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terbukti mampu memberi pengaruh simultan maupun parial terhadap kepuasan wajib pajak;
 - Walaupun hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan yang belum memenuhi harapan wajib pajak namun bila dilakukan perbaikan terhadap masing-masing faktor kualitas pelayanan akan memberikan peningkatan yang signifikan pada kepuasan wajib pajak;
- 2) Giyanto (2002 : 67) dalam thesis program Magister Administrasi Publik Universitas Gadjah Mada, melakukan analisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas manajemen perguruan tinggi negeri UNS Surakarta, dengan mempergunakan satu variabel konsep teoritis yang menjadi pembahasan dalam penelitian ini adalah :
 - a. Kualitas pelayanan publik yang mempunyai lima dimensi :
 - 1) Penampilan (*tangible*)
 - 2) Keandalan (*realibility*)

- 3) Daya Tanggap (*responsiveness*)
 - 4) Jaminan (*assurance*)
 - 5) Kepedulian (*empathy*)
- b. Kualitas pelayanan publik perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan, dengan memperhatikan skor kualitas pelayanan :
- 1) Jika skor rata – rata harapan lebih besar dari skor rata – rata persepsi maka kualitas pelayanan adalah kurang;
 - 2) Jika skor rata – rata harapan sama dari skor rata – rata persepsi maka kualitas pelayanan adalah baik;
 - 3) Jika skor rata – rata harapan lebih kecil dari skor rata – rata persepsi maka kualitas pelayanan ideal;

Kajian – kajian mengenai kualitas pelayanan tersebut di atas, baik itu yang menyangkut pengukurannya maupun berbagai faktor yang mempengaruhinya telah banyak dilakukan, seperti hasil studi yang dilakukan oleh Parasuraman & Zeithamy (1988 : 23) terhadap empat lembaga yang bergerak di bidang Bank, Credit Card Company, Repair & Maintenance Co, L-D Telephone Co menunjukkan bahwa :

1. Bank, hasil analisis regresi diperoleh bahwa dari lima dimensi dalam kualitas pelayanan ternyata kehandalan, bukti langsung, dan jaminan yang terbukti berpengaruh secara positif terhadap kualitas jasa masing – masing pada tingkat signifikansi 1%, dan 10%. Sementara untuk dua dimensi lainnya yang meliputi daya tanggap dan kepedulian tidak menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap kualitas

pelayanan. Dari hasil perhitungan terhadap nilai koefisien determinasi diperoleh bahwa ke lima dimensi kualitas mampu menjelaskan variasi perubahan dalam kualitas pelayanan sebesar 28%.

2. Credit Card Company, hasil analisis regresi diperoleh bahwa dari lima dimensi dalam kualitas pelayanan ternyata hanya kehandalan dan jaminan yang terbukti berpengaruh secara positif terhadap kualitas jasa masing – masing pada tingkat signifikansi 1%, 5%. Sementara untuk tiga dimensi lainnya yang meliputi bukti langsung, daya tanggap dan kepedulian tidak menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dari hasil perhitungan terhadap nilai koefisien determinasi diperoleh bahwa ke lima dimensi kualitas mampu menjelaskan variasi perubahan dalam kualitas pelayanan sebesar 27%.
3. Repair & Maintenance Co, hasil analisis regresi diperoleh bahwa dari lima dimensi dalam kualitas jasa ternyata kehandalan, daya tanggap, dan jaminan yang terbukti berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan masing – masing pada tingkat signifikansi 1%, 5%, dan 10%. Sementara untuk dua dimensi lainnya yang meliputi bukti langsung dan kepedulian tidak menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap kualitas jasa. Dari hasil perhitungan terhadap nilai koefisien determinasi diperoleh bahwa ke lima dimensi kualitas mampu menjelaskan variasi perubahan dalam kualitas jasa sebesar 52%.

4. L-D Telephone Co, hasil analisis regresi diperoleh bahwa dari lima dimensi dalam kualitas jasa ternyata kehandalan, jaminan dan daya tanggap yang terbukti berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan masing – masing pada tingkat signifikansi 1%, 5% dan 10%. Sementara untuk dua dimensi lainnya yang meliputi bukti langsung dan kepedulian tidak menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dari hasil perhitungan terhadap nilai koefisien menjelaskan variasi perubahan dalam kualitas jasa sebesar 37%.

Dari hasil studi yang dilakukan para pakar tersebut di atas, menurut penulis mencoba mengkaji kembali atas pengaruh lima dimensi dalam kualitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan itu sendiri. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa kehandalan merupakan faktor yang pengaruhnya dominan terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hasil ini sebenarnya konsisten dengan temuan mereka sebelumnya yang juga menunjukkan bahwa kehandalan merupakan faktor yang berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan dan dimensi yang lain yang perlu diteliti, bukan hanya dimensi kehandalan tetapi juga dimensi penampilan daya tanggap jaminan dan kepedulian.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Perspektif Pendekatan Penelitian

Secara garis besar, dalam penelitian ini akan digunakan penelitian Deskriptif Kualitatif yaitu mendiskripsikan suatu permasalahan sosial tertentu dengan menyambungkan konsep dan menghimpun fakta tetapi tidak melakukan pengujian hipotesa (Masri Singarimbun dan Soffian Effendi, 1989 : 5).

B. Ruang Lingkup / Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini pada masalah kualitas pelayanan, yaitu *contact personele* antara unit kerja sebagai pengguna jasa dengan Biro Keuangan, dengan berdasarkan analisis perbedaan harapan dan persepsi kualitas pelayanan di Biro Keuangan maka perlu juga diamati beberapa dimensi, yaitu dimensi penampilan, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dipilih di Biro Keuangan karena Biro Keuangan merupakan unit kerja strategis untuk peningkatan kinerja semua kegiatan di instansi pemerintah Propinsi Jawa Tengah dan dalam pengelolaan keuangannya harus lewat Biro Keuangan. Adapun dalam penelitian ini dipilih karena menurut penulis belum pernah diteliti dan bermanfaat dalam

hal kualitas pelayanan publik di Biro Keuangan Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Tengah.

D. Variabel Penelitian

Variabel penelitian dilihat dari lima dimensi penampilan, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian berdasarkan perbedaan antara harapan dan persepsi unit kerja sebagai pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan Biro Keuangan Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Tengah.

1. Klasifikasi Variabel

Penelitian ini ingin mengetahui bagaimana sekelompok variabel kualitas pelayanan dalam lima dimensi dan juga bagaimana kualitas pelayanan dilihat dari harapan dan persepsi unit – unit di Pemerintah Propinsi Jawa Tengah.

2. Definisi Konseptual

Mengukur kualitas pelayanan berarti membandingkan kinerja suatu jasa dengan keinginan pelanggan yang dipengaruhi oleh lima dimensi penampilan, kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian yang secara konseptual dapat didefinisikan sebagai berikut :

- a. **Kualitas Pelayanan** merupakan selisih harapan pengguna jasa dan keinginan pengguna jasa dalam hal ini adalah unit kerja propinsi Jawa Tengah yang dilayani oleh Biro Keuangan Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Tengah dilihat dari lima dimensi

kualitas pelayanan yaitu : penampilan, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian;

- b. **Harapan (*expectation*)** suatu keinginan pengguna jasa sebelum menikmati pelayanan yang diberikan oleh Biro Keuangan yang dipengaruhi beberapa hal seperti pelayanan unit kerja, pengalaman masa lalu, dan komunikasi antar unit kerja;
- c. **Persepsi (*perception*)** adalah suatu kebutuhan yang timbul setelah unit kerja dilayani kebutuhannya di Biro Keuangan Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Tengah;
- d. **Penampilan (*tangibles*)**, yaitu suatu keadaan fisik petugas, perlengkapan pegawai, sarana dan prasarana yang dimiliki;
- e. **Kehandalan (*reliability*)**, yaitu kemampuan dan pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat, dan memuaskan.
- f. **Daya Tanggap (*resposiveness*)**, yaitu kemauan dan kesanggupan petugas untuk membantu dan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan;
- g. **Jaminan (*assurance*)**, yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap unit kerja sebagai pengguna jasa.

h. **Kepedulian (*empathy*)**, yaitu suatu stimulus pegawai dalam memberikan pelayanan dan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggannya.

3. Definisi Operasional

Dari definisi konseptual tersebut di atas, dapat dijabarkan dalam definisi operasional dengan melihat beberapa indikator – indikator yang disajikan tabel berikut ini :

Tabel III.1
Definisi Operasional Faktor – faktor Penelitian

Konsep	Definisi Operasional	Obyek yang diamati	Skala
A. Kualitas Jasa Pelayanan (<i>Service Quality</i>), yaitu suatu usaha untuk bisa memenuhi apa yang menjadi harapan pengguna jasa	Perbedaan skor total harapan dikurangi skor total persepsi unit kerja dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan Σ (Harapan – Persepsi)	Dimensi a. penampilan b. kehandalan c. daya tanggap d. jaminan e. kepedulian	1. Jika positif berarti sangat baik 2. jika = 0 berarti baik 3. jika negatif berarti cukup, kurang baik, atau tidak baik.
B. Harapan Pengguna jasa	Keinginan pengguna jasa unit kerja setelah mendapatkan pelayanan yang dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan 1. Penampilan (<i>Tangibles</i>) , yaitu penilaian pengguna jasa terhadap fasilitas fisik dan perlengkapan yang dimiliki	Dimensi a. penampilan b. kehandalan c. daya tanggap d. jaminan e. kepedulian a. Penampilan gedung yang megah dan menarik b. Memiliki fasilitas yang modern c. Petugas berpenampilan rapi, lengkap dengan atributnya d. Penataan tempat parkir	1 – 5

<p>2. Kehandaian (<i>Reliability</i>), yaitu penilaian pengguna jasa terhadap kemampuan pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat, dan memuaskan</p>	<p>a. Petugas dapat memberikan pelayanan secara cepat sesuai dengan komitmen yang dijanjikan.</p> <p>b. Petugas dapat menangani permasalahan pelanggan dan menyelesaikannya tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan</p> <p>c. Petugas dapat memberikan informasi informasi yang dibutuhkan pengguna jasa secara cepat pada waktu diminta</p>	<p>1 – 5</p>
<p>3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>), yaitu penilaian pengguna jasa terhadap kemauan dan respon para staf untuk membantu pengguna jasa dan memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna jasa</p>	<p>a. Petugas mudah untuk dihubungi.</p> <p>b. Petugas selalu menanggapi dengan cepat terhadap setiap permintaan pengguna jasa.</p> <p>c. Petugas tidak birokratis</p> <p>d. Petugas ramah dan sopan</p>	<p>1 – 5</p>
<p>4. Jaminan (<i>Assurance</i>), yaitu penilaian unit kerja terhadap pengetahuan, kemampuan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf.</p>	<p>a. Petugas memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang cukup dalam melaksanakan tugas pekerjaannya.</p> <p>b. Petugas dapat memberikan rasa aman dan dapat dipercaya.</p> <p>c. Pelanggan mendapatkan jaminan yang pasti setiap mengajukan permohonan</p> <p>d. Biaya – biaya yang harus dibayarkan pelanggan sesuai dengan ketentuan yang resmi.</p>	<p>1 – 5</p>
<p>5. Kepedulian (<i>Empathy</i>), yaitu penilaian pelanggan terhadap perhatian dan pemahaman para staf</p>	<p>a. Petugas dapat memahami dengan baik keluhan kesah dari para pelanggannya.</p>	<p>1 – 5</p>

		kepada kebutuhan para pengguna jasa nya	<ul style="list-style-type: none"> b. Petugas bersedia untuk memberikan perhatian secara pribadi kepada para pengguna jasa nya. c. Petugas tidak membedakan pelayanan kepada para unit kerja 	
C. Persepsi Pengguna jasa	Pengguna jasa	Kesan / penilaian pelanggan setelah mendapatkan pelayanan yang diamati dari lima dimensi kualitas pelayanan	Dimensi <ul style="list-style-type: none"> a. penampilan b. kehandalan c. daya tanggap d. jaminan e. kepedulian 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Jika positif berarti sangat baik 2. jika = 0 berarti baik 3. jika negatif berarti cukup, kurang baik, atau tidak baik
		<ul style="list-style-type: none"> 1. Bukti Langsung (Tangibles), yaitu Kesan/penilaian pelanggan terhadap fasilitas fisik dan perlengkapan yang dimiliki. 2. Kehandalan (Reliability), yaitu Kesan/penilaian pengguna jasa terhadap kemampuan pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat, dan memuaskan. 3. Daya Tanggap (Responsiveness), yaitu Kesan/penilaian pengguna jasa terhadap kemauan dan respon para staf untuk membantu pengguna jasa dan memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna jasa 4. Jaminan (Assurance) yaitu Kesan/penilaian pengguna jasa terhadap pengetahuan, 	<ul style="list-style-type: none"> a. Penampilan gedung yang megah dan menarik b. Memiliki fasilitas yang modern c. Petugas berpenampilan rapi dan simpatik a. Petugas dapat memberikan pelayanan secara cepat sesuai dengan komitmen yang dijanjikan. b. Petugas dapat menangani permasalahan pengguna jasa dan menyelesaikannya tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan. c. Petugas dapat memberikan informasi informasi yang dibutuhkan pengguna jasa secara cepat pada waktu diminta. a. Petugas mudah untuk dihubungi b. Petugas selalu menanggapi dengan cepat terhadap setiap permintaan pelanggan. c. Petugas tidak birokratis d. Petugas ramah dan sopan a. Petugas memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang cukup 	<ul style="list-style-type: none"> 1 – 5 1 – 5 1 – 5 1 – 5

	dapat dipercaya yang dimiliki para staf.	tugas pekerjaannya. b. Petugas dapat memberikan rasa aman dan dapat dipercaya c. Pelanggan mendapatkan jaminan yang pasti setiap mengajukan permohonan d. Di Biro Keuangan tidak dipungut biaya	
	5. Kepedulian (<i>Empathy</i>), yaitu Kesan/penilaian pengguna jasa terhadap perhatian dan pemahaman para staf kepada kebutuhan para pengguna jasa nya.	a. Petugas dapat memahami dengan baik keluhan kesah dari para pelanggannya. b. Petugas bersedia untuk memberikan perhatian secara pribadi kepada para pelanggannya. c. Petugas tidak membedakan pelayanan kepada para nasabahnya.	1 – 5
D. Perbedaan Skor Kualitas Pelayanan	Adanya perbedaan yang signifikan antara skor kualitas pelayanan dilihat dari lima dimensi	Skor Kualitas Pelayanan	
E. Peringkat Kualitas Pelayanan	Susunan peringkat skor kualitas pelayanan di Biro Keuangan	Unit Kerja	

E. Jenis dan Sumber Data

Untuk dapat menjawab permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya, maka diperlukan data yang mendukung. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi 2 (dua) jenis sumber data, yaitu :

a. Sumber data primer

Data – data yang termasuk dalam kategori data primer ini adalah data – data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya. Data ini diperoleh dari jawaban yang diberikan kepada unit kerja sebagai

pengguna jasa dan dalam penelitian ini melalui suatu instrumen penelitian yang berupa daftar pertanyaan yang sudah disiapkan sebelumnya.

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari obyek penelitian. Data sekunder ini diperoleh dari dokumen – dokumen, literatur, hasil – hasil laporan dan data – data lain yang mempunyai kaitan dengan masalah yang diteliti.

F. Instrumen Penelitian

Dalam instrumen penelitian ini dititikberatkan pada metode deskriptif kualitatif maka instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang terstruktur yang ditujukan secara langsung kepada unit kerja yang akan dijadikan responden. Di samping itu setiap unit kerja dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang hasilnya dinilai berdasarkan Skala Likert dari angka 1 sampai dengan angka 4, yaitu : a = 4; b = 3; c = 2 dan d = 1.

G. Penentuan Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah **Seluruh Pegawai Pemegang Kas** di unit kerja Propinsi Jawa Tengah sebanyak 51 orang pada tahun 2005, adapun unit kerjanya sebagai berikut :

1. Unit Dewan Perwakilan Daerah
2. Unit Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah

3. Unit Kerja Sekretariat Daerah
4. Unit Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD)
5. Unit Dinas Pendapatan Daerah
6. Unit Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
7. Unit Badan Pengawas
8. Unit Badan Pendidikan dan Pelatihan
9. Unit Badan Kepegawaian Daerah
10. Unit Badan Penelitian dan Pengembangan
11. Unit Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat
12. Unit Badan Informasi, Komunikasi dan Kehumasan
13. Unit Badan Pemberdayaan Masyarakat
14. Unit Badan Bimbingan Masal Ketahanan Pangan
15. Unit Badan Arsip Daerah
16. Unit Bakorlin Wilayah I
17. Unit Bakorlin Wilayah II
18. Unit Bakorlin Wilayah III
19. Unit Kantor Perwakilan
20. Unit Kantor Pengelolaan Data Elektronik
21. Unit Kantor Pengelolaan Barang Daerah
22. Unit Kantor Kas Daerah
23. Unit Kantor Satuan Polisi Pamong Praja
24. Unit Kantor Perpustakaan Daerah
25. Unit Dinas Pertanian Tanaman Pangan
26. Unit Dinas Peternakan

27. Unit Dinas Perikanan dan Kelautan
28. Unit Dinas Pertambangan dan Energi
29. Unit Dinas Kehutanan
30. Unit Dinas Perkebunan
31. Unit Dinas Perindustrian dan Perdagangan
32. Unit Dinas Pelayanan Koperasi dan Usaha Kecil Menengah
33. Unit Badan Penanaman Modal
34. Unit Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi
35. Unit Dinas Kesehatan
36. Unit RS Dr. Moewardi Surakarta
37. Unit Dr. Margono Soekarjo Purwokerto
38. Unit RS Tugu Rejo Semarang
39. Unit RS Kusta Kelet Donorejo Jepara
40. Unit RSJ. Dr. Amino Gondo Hutomo Semarang
41. Unit RSJ Surakarta
42. Unit RSJ. DR. RM Soedjarwadi Klaten
43. Unit Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
44. Unit Dinas Kesejahteraan Sosial
45. Unit Dinas Permukiman dan Tata Ruang
46. Unit Dinas Bina Marga
47. Unit Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air
48. Unit Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
49. Unit Dinas Perhubungan dan Telekomunikasi
50. Unit Badan Pengelolaan dan Pengendalian Dampak Lingkungan

51. Unit Dinas Pariwisata

Sedangkan untuk pengambilan sampel dilakukan secara bertahap dengan jumlah unit kerjanya sebesar 51 orang sebagai populasi dengan pengambilan sampel sebesar 60% dari populasi yaitu $51 \times 60\% = 31$ orang sebagai pemegang kas yang dijadikan responden. Menurut Masri Singarimbun (1998 : 23) bahwa pengambilan sampel dapat dilakukan minimal 1% - 60% dari populasi sedangkan teknik pengambilan sampel secara *Simple Random Sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak dari unit kerja yang telah ditentukan yaitu sebesar 31 orang pemegang kas. Adapun unit analisisnya dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Unit Dinas Pendapatan Daerah
2. Unit Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
3. Unit Badan Pengawas
4. Unit Badan Pendidikan dan Pelatihan
5. Unit Badan Kepegawaian Daerah
6. Unit Badan Penelitian dan Pengembangan
7. Unit Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat
8. Unit Badan Informasi, Komunikasi dan Kehumasan
9. Unit Badan Pemberdayaan Masyarakat
10. Unit Badan Bimbingan Masal Ketahanan Pangan
11. Unit Badan Arsip Daerah
12. Unit Badan Pengelolaan dan Pengendalian Dampak Lingkungan
13. Unit Badan Penanaman Modal

14. Unit Pertanian Tanaman Pangan
15. Unit Dinas Kehutanan.
16. Unit Dinas Perindustrian dan Perdagangan
17. Unit Dinas Pelayanan Koperasi dan Usaha Kecil Menengah
18. Unit Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
19. Unit Dinas Kesejahteraan Sosial
20. Unit Bina Marga
21. Unit Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air
22. Unit Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
23. Unit Dinas Pariwisata
24. Unit Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi
25. Unit RS. Tugurejo Semarang
26. Unit Dinas RSJ. Dr. Amino Gondo Hutomo Semarang
27. Unit Kantor Pengelolaan Data Elektronik
28. Unit Kantor Pengelolaan Barang Daerah
29. Unit Kantor Kas Daerah
30. Unit Kantor Satuan Polisi Pamong Praja
31. Unit Kantor Perpustakaan Daerah

H. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data sangat penting dalam setiap penelitian karena dengan teknik ini diharapkan akan diperoleh bahan keterangan dengan mudah, sistematis dan relevan yang nantinya dapat mendukung keberhasilan penelitian.

Adapun teknik – teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

a. Observasi

Yaitu suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dan sistematis di wilayah penelitian.

b. Studi Pustaka

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan penelaahan dan pencatatan terhadap bahan – bahan untuk melengkapi data yang diperoleh keterangan tertulis seperti arsip – arsip, hasil – hasil laporan, karangan ilmiah dan dokumen – dokumen lainnya yang mempunyai hubungan dengan masalah penelitian yang dilakukan.

c. Wawancara

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dengan responden untuk melengkapi data yang diperoleh melalui questionare.

d. Questionaire

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membagikan daftar pertanyaan kepada responden penelitian untuk diisi dengan jawaban pertanyaan berdasarkan petunjuk dan alternatif jawaban yang tersedia.

I. Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Servqual yang terdiri dari :

1. Analisis perbedaan atau selisih skor antara Harapan dengan Persepsi (dari setiap lima dimensi kualitas pelayanan)
2. Analisa penyusunan tingkat kepentingan dari ke lima dimensi kualitas pelayanan.
3. Analisis matrik kinerja dan derajat kepentingan.

Adapun analisis diagram Kartecius yaitu untuk mengetahui perbedaan yang nyata antara nilai rerata harapan (H) dengan nilai rerata persepsi (P) unit kerja pada tiap dimensi, dimaksudkan untuk mengukur Kualitas Pelayanan (KP) masing – masing unit kerja, dengan rumus sebagai berikut :

- KP Penampilan = Total Nilai H – Total Nilai P
- KP Kehandalan = Total Nilai H – Total Nilai P
- KP Daya Tanggap = Total Nilai H – Total Nilai P
- KP Jaminan = Total Nilai H – Total Nilai P
- KP Kepedulian = Total Nilai H – Total Nilai P

Penyusunan Peringkat Kepentingan dari Dimensi Kualitas Pelayanan

Menyusun peringkat kualitas berdasarkan nilai atau skor derajat kepentingan yang diperoleh tiap – tiap dimensi dari masing – masing unit kerja.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Wilayah Penelitian

1. Kedudukan

Dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di daerah masalah keuangan adalah merupakan salah satu unsur yang sangat penting. Dengan diberlakukannya Undang – undang Nomor 22 Tahun 1999 yang telah diganti dengan UU No. 32 Tahun 2004 sebagai dasar implementasi pelaksanaan otonomi daerah yang mulai berlaku efektif pada tahun 2001 Pemerintah Daerah dalam hal ini, Biro Keuangan merupakan salah satu instansi yang bertanggung jawab di bidang pengelolaan keuangan daerah berkewajiban meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan, seiring dengan aspirasi dan tuntutan masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut telah ditetapkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2001 tentang Struktur dan Organisasi tata kerja Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Tengah termasuk Struktur Biro Keuangan.

2. Tugas Pokok dan Fungsi

2.1. Tugas Pokok

Menyusun bahan kebijakan umum Pemerintah Daerah, perencanaan strategis, pengelolaan sistem informasi, pelaporan bidang Keuangan Daerah, pertanggungjawaban dan pelaporan Keuangan Daerah, pelaksanaan dan pelayanan administrasi, fasilitasi, pemantauan dan evaluasi bidang Anggaran, Perbendaharaan, Verifikasi, Akuntansi, Pengendalian dan Verifikasi pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, serta pengelolaan urusan tata usaha dan rumah tangga Biro.

2.2. Fungsi

1. Penyusunan bahan kebijakan umum pemerintah Daerah bidang Keuangan.
2. Penyusunan bahan perencanaan strategis bidang Keuangan.
3. Penyusunan bahan potensi Keuangan Daerah.
4. Penyusunan bahan pelaksanaan dan pelayanan administrasi bidang Anggaran, Perbendaharaan, Verifikasi dan Akuntansi.
5. Penyusunan bahan fasilitasi bidang Anggaran, Perbendaharaan, Verifikasi dan Akuntansi.
6. Penyusunan bahan pemantauan dan evaluasi bidang Anggaran, Perbendaharaan, Verifikasi dan Akuntansi.

7. Penyusunan bahan pengendalian dan verifikasi pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
8. Penyusunan bahan pertanggungjawaban dan pelaporan Keuangan Daerah.
9. Penyusunan bahan pelaksanaan sistem informasi bidang Keuangan.
10. Penyusunan bahan pelaporan bidang Keuangan.
11. Pengelolaan urusan tata usaha dan rumah tangga Biro.
12. Pelaksanaan tugas – tugas lain yang diberikan oleh Asisten Administrasi.

3. Struktur Biro Keuangan

Membawahi 4 Bagian dan 13 Sub Bagian, yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Biro Keuangan dan Kepala Bagian.

1. Bagian Anggaran

- 1.1. Sub Bagian Anggaran Pendapatan
- 1.2. Sub Bagian Anggaran Rutin
- 1.3. Sub Bagian Anggaran Pembangunan
- 1.4. Sub Bagian Analisis dan Evaluasi Anggaran Daerah

2. Bagian Perbendaharaan

- 2.1. Sub Bagian Belanja Rutin
- 2.2. Sub Bagian Belanja Pegawai
- 2.3. Sub Bagian Belanja Pembangunan

3. Bagian Verifikasi

3.1. Sub Bagian Verifikasi Pendapatan dan Belanja Rutin

3.2. Sub Bagian Verifikasi Pembangunan

3.3. Sub Bagian Tata Usaha Biro

4. Bagian Akuntansi

4.1. Sub Bagian Akuntansi Pendapatan dan Pembinaan

Bendaharawan

4.2. Sub Bagian Akuntansi Belanja Rutin

4.3. Sub Bagian Akuntansi Belanja Pembangunan

4. Tugas dan Fungsi Setiap Bagian Biro Keuangan

4.1. Tugas dan Fungsi Bagian Anggaran

1. Bagian Anggaran mempunyai tugas menyiapkan bahan Penyusunan Rencana dan Perubahan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang akan disampaikan kepada DPR dan Petunjuk Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
2. Menyiapkan bahan rencana dan program, pelaksanaan sistem informasi, pelaporan bidang Keuangan, Potensi Keuangan Daerah, pelaksanaan dan pelayanan administrasi, fasilitasi, pemantauan dan evaluasi bidang Anggaran Pendapatan Rutin, Anggaran Pembangunan Analisis dan Evaluasi Anggaran Daerah,

serta pertanggungjawaban dan pelaporan bidang Keuangan Daerah.

4.2. Tugas dan Fungsi Bagian Perbendaharaan

1. Bagian Perbendaharaan mempunyai tugas meneliti Surat Permintaan Pembayaran (SPP) sebagai dasar untuk penerbitan Surat Perintah Membayar Uang (SPMU), penerbitan Surat Penagihan / Penagihan Berulang, penerbitan Surat Permintaan Pembayaran (SPP) Dana Perimbangan dan menyiapkan bahan petunjuk teknis Administrasi di bidang Keuangan.
2. Bagian perbendaharaan mempunyai tugas pokok menyiapkan bahan rencana dan program kerja, pelaporan bidang Perbendaharaan, pelaksanaan dan pelayanan administrasi, fasilitasi, pemantauan dan evaluasi serta pertanggungjawaban bidang Belanja Rutin, Belanja Pegawai dan Belanja Pembangunan.

Untuk menyelenggarakan tugas dimaksud, Bagian Perbendaharaan mempunyai fungsi :

1. Pelaksanaan pemeriksaan / penelitian Surat Permintaan Pembayaran (SPP), penerbitan Surat Perintah Membayar Uang (SPMU), penerbitan Surat Penagihan / Penagihan Berulang, penerbitan Surat Permintaan Pembayaran (SPP) Dana

Perimbangan, pengumpulan dan penyusunan bahan laporan untuk Anggaran Belanja Rutin serta penyusunan petunjuk teknis Administrasi Anggaran Belanja Rutin.

2. Pelaksanaan pemeriksaan / penelitian Surat Permintaan Pembayaran (SPP), penerbitan Surat Perintah Membayar Uang (SPMU) dan penerbitan Surat Penagihan / Penagihan berulang, penerbitan Surat Keterangan Penghentian Pembayaran (SKPP), pengumpulan dan penyusunan bahan laporan untuk Anggaran Belanja Pegawai serta penyusunan petunjuk teknis Administrasi Anggaran Belanja Pegawai.
3. Pelaksanaan pemeriksaan / penelitian Surat Permintaan Pembayaran (SPP), penerbitan Surat Perintah Membayar Uang (SPMU), dan penerbitan Surat Penagihan / penagihan Berulang, pengumpulan dan penyusunan bahan laporan untuk Anggaran Belanja Pembangunan serta penyusunan petunjuk teknis Administrasi Anggaran Belanja Pembangunan.
4. Pelaksanaan tugas – tugas lain yang diberikan oleh Kepala Biro Keuangan.

4.3. Tugas dan Fungsi Bagian Verifikasi

- Mempunyai tugas melakukan pemeriksaan, penelitian dan pengesahan SPJ realisasi Anggaran Belanja Rutin (Belanja Non

Pegawai), Belanja Pembangunan dan pengesahan SPJ Anggaran Pendapatan dan Belanja Pegawai.

- Menghimpun / Menyusun Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dari Aparat pengawas fungsional dan melaksanakan tugas yang terkait serta mengelola urusan Tata Usaha dan Rumah Tangga Biro.

Fungsi Bagian Verifikasi :

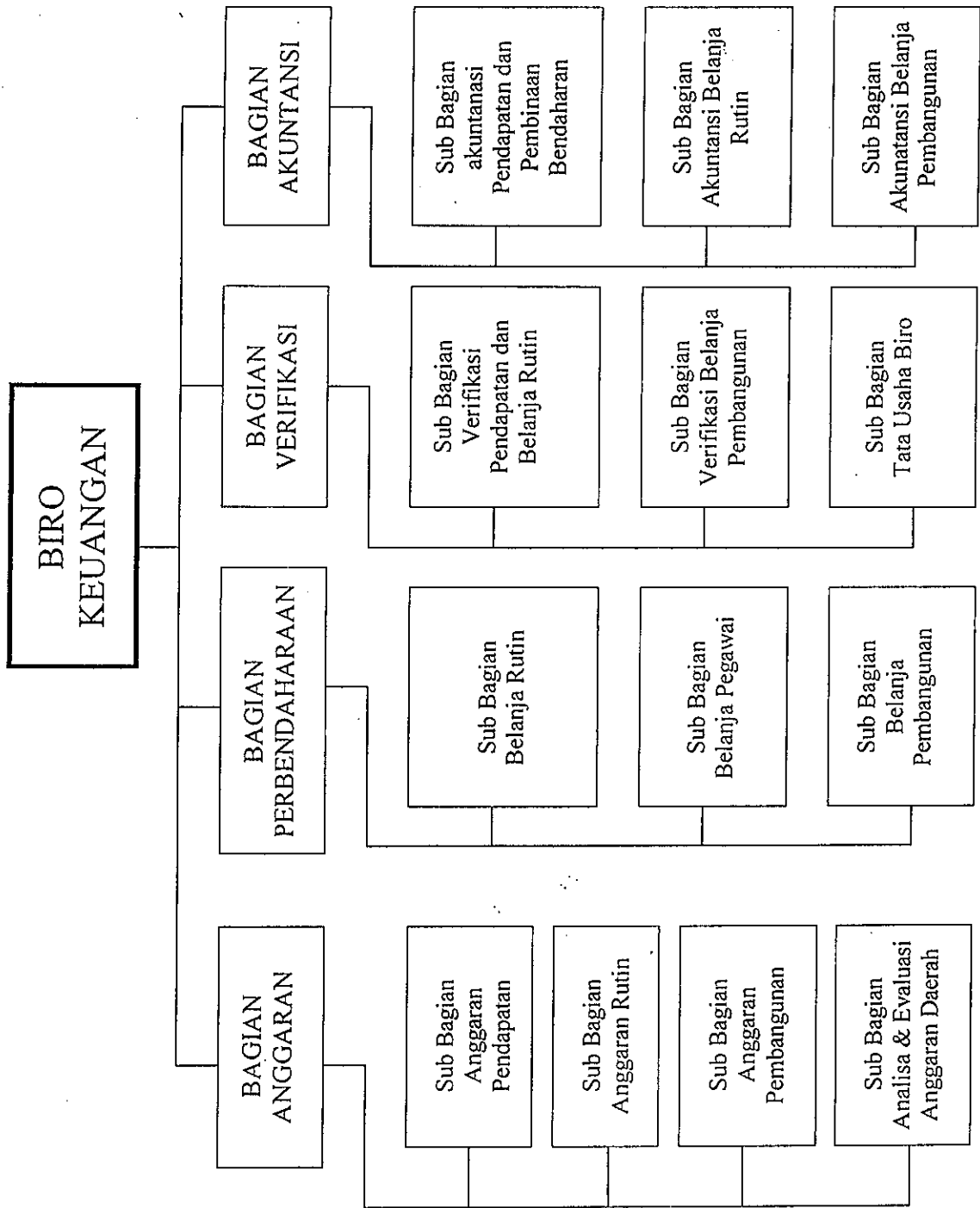
1. Pelaksanaan pemeriksaan, penelitian dan pengesahan SPJ realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Pegawai, Pengesahan sisa UUDP Beanja Rutin (Non Pegawai), serta menghimpun / menyusun laporan tindak lanjut Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dari aparat pengawas fungsional.
2. Pelaksanaan pemeriksaan, penelitian dan Pengesahan sisa UUDP Belanja Pembangunan.
3. Penyiapan bahan pengendalian dan Verifikasi pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
4. Penyiapan bahan fasilitasi penyelenggaraan bidang Verifikasi Pendapatan dan Belanja Rutin, serta Verifikasi Belanja Pembangunan.
5. Penyiapan bahan pelaksanaan urusan Tata Usaha dan Rumah Tangga Biro.
6. Pelaksanaan tugas – tugas lain yang diberikan oleh Kepala Biro Keuangan.

4.4. Tugas dan Fungsi Bagian Akuntansi

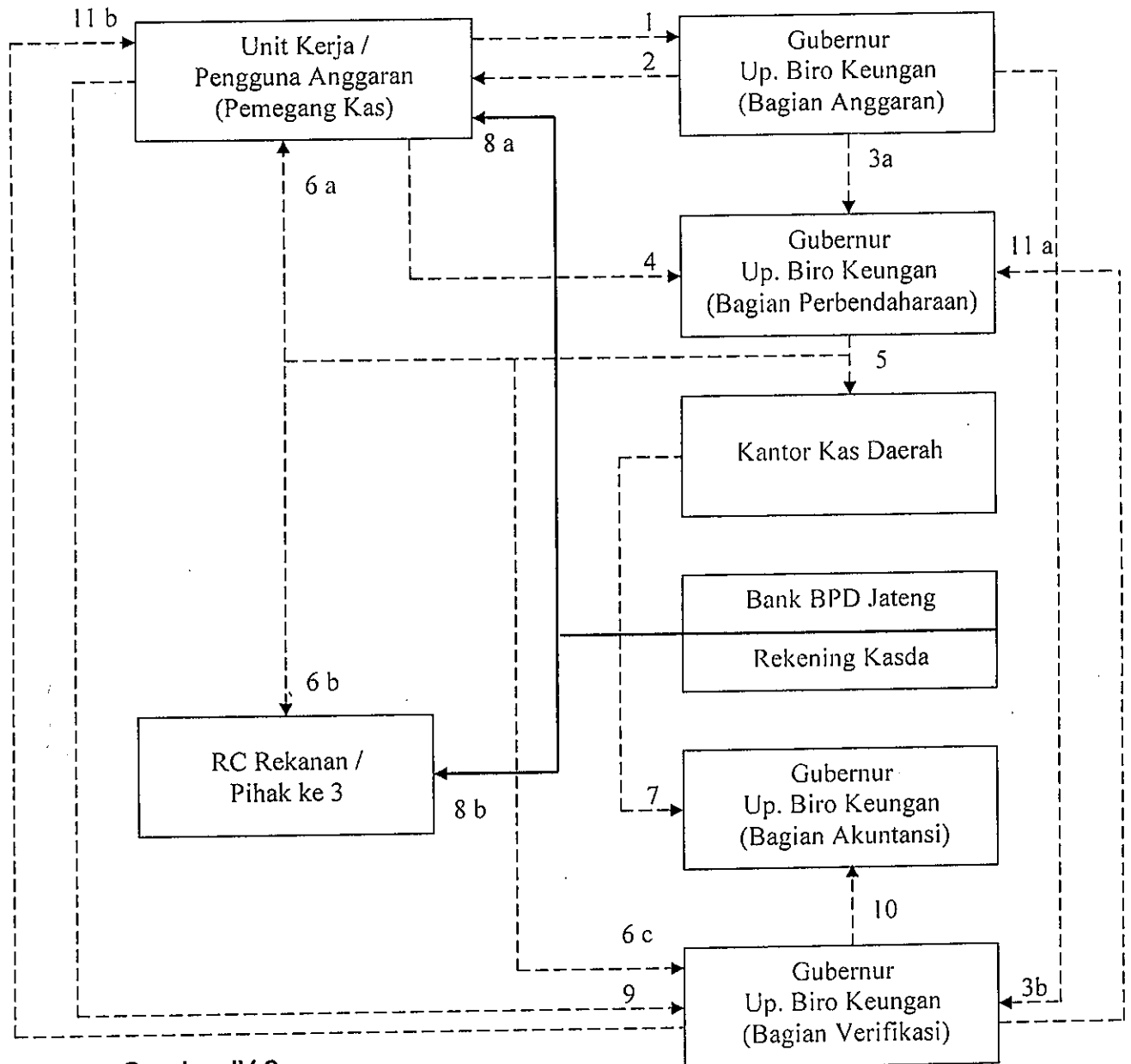
Bagian Akuntansi mempunyai tugas melakukan Pembukuan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan Pelaporan bidang Akuntansi, pelaksanaan dan pelayanan administrasi, fasilitasi, pemantauan dan evaluasi bidang Pendapatan dan Pembinaan Bendaharawan, Akuntansi Belanja Rutin, Akuntansi Belanja Pembangunan, pelaksanaan teknis pembinaan terhadap Bendaharawan, serta pertanggungjawaban Pendapatan Belanja Rutin dan Belanja Pembangunan.

Berikut ini adalah Struktur Organisasi Biro Keuangan Setda Prop. Jateng (Gambar IV.1)

**GAMBAR IV.1 STRUKTUR ORGANISASI BIRO KEUANGAN SETDA PROPINSI JAWA TENGAH
(BARU)**



**Mekanisme Standar Operasional Prosedur Pelayanan
Di Biro Keuangan Setda Prop. Jateng**



Gambar IV.2

Keterangan :

Arus uang :

Arus dokumen :

Penjelasan Mekanisme S.O.P. Pelayanan di Biro Keuangan :

Berdasarkan Peraturan Daerah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD),

1. Unit Kerja / Pengguna Anggaran menyampaikan konsep Surat Keputusan Penunjukkan Pengelolaan Keuangan (SK-PPK) Unit Kerja dan Dokumen Anggaran Satuan Kerja (DASK) kepada Gubernur Up. Biro Keuangan (Bagian Anggaran)

□ Bagian Anggaran menyiapkan konsep :

- SK PPK Unit Kerja;
- Dokumen Anggaran Satuan Kerja (DASK);
- Surat Keputusan Otorisasi (SKO).

Untuk diajukan kepada Gubernur melalui Biro Keuangan, Asisten Administrasi dan Sekretaris Daerah dengan batas waktu paling lambat 1 bulan setelah Perda APBD ditetapkan, dengan klasifikasi sebagai berikut.

- DASK/SKO berjumlah di atas Rp 20 milyar ditandatangani oleh Gubernur.
- DASK/SKO berjumlah Rp 10 milyar sampai dengan Rp 20 milyar ditandatangani Wakil Gubernur.
- DASK/SKO berjumlah sampai dengan Rp 10 milyar ditandatangani Sekretaris Daerah.

□ Semua SK-PPK Unit Kerja ditandatangani oleh Gubernur.

2. Dokumen asli DASK, SKO, dan SK-PPK Unit Kerja setelah ditandatangani, dikirim ke masing – masing Unit Kerja / Pengguna Anggaran / Pemegang Kas.
3.
 - a. Dokumen tembusan DASK, SKO, dan SK-PPK Unit Kerja dikirim ke Bagian Perbendaharaan.
 - b. Dokumen tembusan DASK, SKO, dan SK-PPK Unit Kerja dikirim ke Bagian Verifikasi.
4. Unit Kerja / Pengguna Anggaran mengajukan Surat Perintah Pembayaran (SPP) Pengisian Kas (PK) / Beban Tetap (BT) beserta persyaratannya kepada Gubernur Up. Biro Keuangan (Bagian Perbendaharaan)
 - Staf Bagian Perbendaharaan memproses ajuan SPP PK / BT untuk diterbitkan menjadi Surat Perintah Membayar (SPM) PK / BT dengan batas waktu penyelesaian paling lambat 2 hari kerja yang ditandatangani Kepala Bagian Perbendaharaan melalui Kasubag masing – masing (Dasar Surat Keputusan Gubernur 955 / 1227 / 2005 tanggal 26 Juli 2005 tentang Penunjukkan Para Pejabat pada Biro Keuangan Setda Propinsi Jawa Tengah untuk atas nama Gubernur Jawa Tengah untuk menandatangani SPM)
 - Semua SPM PK / BT ditandatangani oleh Kepala Bagian Perbendaharaan tanpa membedakan klasifikasi jumlah anggarannya.
5. Dokumen asli SPM beserta daftar penguji, setelah ditandatangani, dikirim ke Kantor Kas Daerah.

6. a. Dokumen tembusan SPM dikirim ke Unit Kerja / Pengguna Anggaran / Pemegang Kas.
b. Dokumen tembusan SPM dikirim ke Rekanan / pihak ke 3.
c. Dokumen tembusan SPM dikirim ke Bagian Verifikasi.
7. Kantor Kas Daerah mengirim SPM PK / BT ke Bagian Akuntansi.
8. a. Untuk Pengisian Kas (PK), dana dari BPD masuk ke rekening Pemegang Kas.
b. Untuk Beban Tetap (BT), dana dari BPD masuk ke Rekanan / pihak ketiga.
9. Unit Kerja / Pengguna Anggaran setelah menerima dana dan melakukan aktivitas belanja, mengirim Surat Pertanggungjawaban Pengisian Kas (SPJ PK) beserta persyaratannya ke Gubernur Up. Biro Keuangan (Bagian Verifikasi).
 - Staf Bagian Verifikasi memproses ajuan SPJ PK dengan batas waktu penyelesaian paling lambat 5 hari kerja setelah diterimanya SPJ untuk kemudian disahkan Kepala Bagian Verifikasi melalui masing – masing (Dasar Surat Keputusan Gubernur Nomor 955 / 1227 / 2005 tanggal 26 Juli 2005 tentang Penunjukkan Para Pejabat pada Biro Keuangan Setda Propinsi Jawa Tengah untuk atas nama Gubernur Jawa Tengah untuk menandatangani Surat Pengesahan Pertanggungjawaban Tahun Anggaran 2005)

- Semua pengesahan SPJ ditandatangani oleh Kabag Verifikasi tanpa membedakan klasifikasi jumlah anggaran.

10. Dokumen asli Pengesahan SPJ setelah disahkan dikirim ke Bagian Akuntansi.

11. a. Dokumen tembusan Pengesahan SPJ dikirim ke Bagian Perbendaharaan.

b. Dokumen tembusan Pengesahan SPJ dikirim ke Unit Kerja / Penggunaan Anggaran sebagai bahan untuk lampiran pengajuan SPP berikutnya.

Berdasar Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2001 Struktur Organisasi Biro Keuangan masih berorientasi kepada Belanja Rutin dan Pembangunan. Dengan terbitnya Kep Mendagri No. 29/2002 sudah tidak ada pemisahan antara belanja rutin dan pembangunan. Dalam menjalankan fungsinya Biro Keuangan Sekretariat Propinsi Jawa Tengah didukung 160 pegawai dengan berbagai macam jenis kelamin, tingkat pendidikan dan berbagai golongan sebagaimana ditunjukkan dalam tabel 1 di bawah ini

a. Jenis Kelamin Pegawai

Dari data pegawai Biro Keuangan Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Tengah ternyata jenis kelamin laki – laki lebih banyak dibandingkan wanita, hal ini dapat dilihat dalam tabel di bawah ini.

Tabel IV.1
Jenis Kelamin Pegawai

NO	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki – laki	106	66,25
2	Wanita	54	33,75
	Jumlah	160	100,00

Sumber : Biro Keuangan Sekda Prop. Jateng, 2005 (Juni)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa hampir sebagian besar pegawai dari 160 terdapat, 106 pegawai atau 66,25% mempunyai jenis kelamin laki – laki dan hanya sebagian kecil pegawai mempunyai jenis kelamin wanita yaitu ada 54 pegawai

atau 33,75%. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa pegawai Biro Keuangan Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Tengah hampir sebagian besar memiliki jenis kelamin laki – laki.

Sedangkan data Pegawai Negeri Sipil Biro Keuangan Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Tengah menurut tingkat pendidikan dapat dilihat dalam tabel di bawah ini.

b. Tingkat Pendidikan

Tabel IV.2
Data Pegawai Negeri Sipil
Biro Keuangan Menurut Tingkat Pendidikan

NO	TINGKAT PENDIDIKAN	JUMLAH	%
1	Pascasarjana (S2)	4	2,50
2	Sarjana (S1)	52	32,50
3	Sarjana Muda (DIII)	23	14,37
4	SMA	70	43,75
5	SMP	7	4,38
6	SD	4	2,50
	Jumlah	160	100

Sumber : Biro Keuangan Sekda Prop. Jateng, 2005 (Juni)

Melihat tabel di atas tingkat pendidikan pegawai Biro Keuangan dari 160 pegawai sebagian besar pegawai latar belakang pendidikan SMA sebesar 70 pegawai (43,75%) sedangkan hanya sebagian kecil tingkat pendidikan berada pada Pascasarjana (S2) sebesar 4 pegawai (2,50%) dan SD sebesar 4 pegawai (2,50%). Dengan demikian dapat dianalisis bahwa tingkat

pendidikan Biro Keuangan Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Tengah perlu ditingkatkan lagi dengan memberikan peluang dan bantuan biaya pendidikan pegawai ke jenjang yang lebih tinggi agar supaya sumber daya manusia dalam menjalankan tugasnya dapat secara baik dan profesional. Adapun untuk melihat golongan pegawai Biro Keuangan, dapat dilihat dalam tabel IV.2 di bawah ini.

c. Golongan Pegawai

Tabel IV.3
Data Pegawai Negeri Sipil
Biro Keuangan Menurut Golongan

NO	GOLONGAN	JUMLAH	%
1	II	22	13,75
2	III	133	83,13
3	IV	5	3,12
	Jumlah	160	100

Sumber : Biro Keuangan Sekda Prop. Jateng, 2005

Berdasarkan tabel tersebut di atas terlihat jumlah golongan dari 160 pegawai mayoritas menduduki golongan III sebesar 133 pegawai (83,13%) sedangkan hanya sebagian kecil golongan IV sebesar 5 pegawai (3,12%). Dengan demikian dapat dianalisis bahwa Biro Keuangan hampir sebagian besar menduduki golongan III, agar sumber daya manusia yang ada dapat

meningkatkan kinerjanya secara profesional dan bertanggung jawab.

B. Hasil Penelitian

1. Hasil Perbedaan Harapan dan Persepsi

Berikut ini disajikan hasil penelitian tentang perbedaan harapan dan persepsi yang dilihat dari lima dimensi yaitu dimensi penampilan, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian. Hasil penelitian ini yang diperoleh dari hasil jawaban kuesioner yang dibagikan kepada responden. Data diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner langsung kepada para responden yang menerima layanan di Biro Keuangan Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Tengah. Jumlah sampel sebesar 31 unit kerja yang akan dijadikan responden dengan melihat perbedaan harapan dan persepsi dan juga diamati peran lima dimensi, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel berikut ini

a. Dimensi Penampilan

Tabel IV.4
Penampilan Gedung Biro Keuangan

NO	Penampilan	Harapan		Persepsi	
		Frek.	%	Frek.	%
1	Sangat menarik	5	16,13	1	3,23
2	Menarik	24	77,42	9	29,03
3	Cukup menarik	2	6,45	16	51,61
4	Seadanya saja	-	-	5	16,13
	Jumlah	31	100,00	31	100,00

Sumber : Diolah dari jawaban P. 1, Bag. I – II 2005

Dari tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa dari 31 responden yang menyatakan harapan penampilan gedung yang dimiliki Biro Keuangan menarik yaitu ada 24 responden atau 77,42% sedangkan persepsi responden mengenai penampilan gedung yang dimiliki Biro Keuangan cukup menarik yaitu 16 responden atau 51,61%.

Berdasarkan hasil wawancara responden bahwa penampilan gedung yang dimiliki Biro Keuangan sudah dapat dikatakan baik atau menarik, hal ini dapat dilihat dalam penataan parkir, tata ruang kantor dan peralatan yang dimiliki cukup modern.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa dimensi penampilan antara harapan dan persepsi terdapat perbedaan dalam penilaian penampilan gedung yang dimiliki oleh Biro Keuangan Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Tengah.

b. Dimensi Kehandalan

Tabel IV.5
Kehandalan Pegawai Biro Keuangan

NO	Kehandalan	Harapan		Persepsi	
		Frek.	%	Frek.	%
1	Penanganan masalah dengan segera	18	58,07	6	19,35
2	Penanganan masalah tepat waktu	13	41,93	18	58,07
3	Penanganan masalah agak lambat	-	-	6	19,35
4	Penanganan masalah tidak selesai	-	-	1	3,23
	Jumlah	31	100,00	31	100,00

Sumber : Diolah dari jawaban P. 8, Bag. I – II 2005

Dari tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa dari 31 responden, ada 18 responden atau 58,07% mengharapkan Biro Keuangan dalam menangani permasalahan pelayanan administrasi dengan segera dan persepsi responden mengenai Biro Keuangan dalam menangani permasalahan disamping segera juga tepat waktu yaitu ada 18 responden atau 58,07%.

Berdasarkan hasil wawancara responden bahwa Biro Keuangan dalam menangani permasalahan dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa dimensi kehandalan dalam menangani permasalahan sudah baik dan hal ini juga telah didukung petugas saat memberikan informasi, dapat memberikan pelayanan juga cepat dan mudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, namun perlu ditingkatkan dalam menangani masalah segera diatasi.

c. Dimensi Daya Tanggap

Tabel IV.6
Daya Tanggap Pegawai Biro Keuangan

NO	Daya Tanggap	Harapan		Persepsi	
		Frek.	%	Frek.	%
1	Sangat mudah	15	48,39	4	12,90
2	Mudah	16	51,61	20	64,52
3	Kadang-kadang mudah	-	-	7	22,58
4	Tidak mudah	-	-	-	-
	Jumlah	31	100,00	31	100,00

Sumber : Diolah dari jawaban P. 9, Bag. I – II 2005

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 31 responden ada 16 responden atau 51,61% mengharapkan petugas Biro Keuangan sangat mudah dihubungi pada saat jam kerja sedangkan persepsi responden tentang penilaian petugas Biro Keuangan mudah dihubungi dalam jam kerja yaitu ada 20 responden atau 64,52%.

Hasil wawancara responden menunjukkan bahwa petugas mudah dihubungi tapi kadang-kadang pengguna jasa perlu menunggu beberapa saat karena petugas tidak ada di tempat, juga diperlukan kecepatan dalam menanggapi permasalahan dan tidak bersikap kaku dalam memberikan pelayanan terhadap unit kerjanya sebagai pengguna jasa.

Dengan demikian ditarik kesimpulan bahwa dimensi daya tanggap petugas Biro Keuangan sudah dapat dikatakan baik, hal ini dapat dilihat dari pengetahuan dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan, namun perlu peningkatan untuk dapat selalu siap di tempat setiap saat pengguna jasa membutuhkan.

d. Dimensi Jaminan

Tabel IV.7
Jaminan Pegawai Biro Keuangan

NO	Jaminan	Harapan		Persepsi	
		Frek.	%	Frek.	%
1	Sangat dapat dipercaya	15	48,39	4	12,90
2	Dapat dipercaya	16	27	27	87,10
3	Kurang dapat dipercaya	-	-	-	-
4	Tidak dapat dipercaya	-	-	-	-
	Jumlah	31	100,00	31	100,00

Sumber : Diolah dari jawaban P. 14, Bag. I – II 2005

Melihat tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa dari 31 responden, ada 16 responden atau 51,61%. Mengharapkan sikap petugas Biro Keuangan dapat dipercaya dan persepsi responden terhadap sikap petugas juga dapat dipercaya yaitu ada 27 responden atau 87,10%.

Berdasarkan hasil wawancara responden bahwa Biro Keuangan dalam memberikan pelayanan terhadap unit kerja sebagai pengguna jasa diharapkan sikap petugas dapat dipercaya.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa dimensi jaminan petugas Biro Keuangan dalam memberikan pelayanan diperlukan sikap dapat dipercaya dan kepastian menyelesaikan administrasi secara efektif efisien perlu dipertahankan, disamping itu petugas perlu didasari pengetahuan dan ketrampilan yang memadai.

e. Dimensi Kepedulian

Tabel IV.8
Kepedulian Pegawai Biro Keuangan

NO	Kepedulian	Harapan		Persepsi	
		Frek.	%	Frek.	%
1	Selalu perhatian	16	51,61	6	19,35
2	Perhatian	15	48,39	23	74,20
3	Kadang-kadang perhatian	-	-	2	6,45
4	Tidak perhatian	-	-	-	-
	Jumlah	31	100,00	31	100,00

Sumber : Diolah dari jawaban P. 18, Bag. I – II 2005

Dari tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa dari 31 responden, ada 16 responden atau 51,61% mengharapkan pe-tugas Biro Keuangan selalu memberikan perhatian dalam hubungannya dengan unit kerja. Sedangkan perspsi dari unit kerja mengatakan memberi perhatian yaitu sebesar 23 responden atau 74,20%.

Berdasarkan hasil wawancara responden bahwa Biro Keuangan dalam memberikan pelayanan administrasi dengan unit – unit kerjanya sudah dapat dikatakan baik dan perhatian.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa petugas Biro Keuangan dalam memberikan pelayanan sudah memperhatikan unit kerja baik terhadap keluhan maupun tidak membedakan agar tidak terjadi kesenjangan dalam memberikan pelayanan administrasi. Kondisi ini perlu ditingkatkan agar lebih baik sesuai harapan pengguna jasa.

2. Hasil Kesenjangan Antara Harapan dan Persepsi

Dari perhitungan skor antara Harapan dan Persepsi bahwa dua variabel yang merupakan dua sampel yang berkaitan mempunyai distribusi yang sama bila datanya berbentuk ordinal. Pada dasarnya perhitungan skor memperhatikan besarnya perbedaan. Hasil perhitungan ini memberikan dasar penilaian apakah masing – masing dimensi pada kualitas layanan berbeda mengenai Harapan dan Persepsi. Hasil perhitungannya dapat dilihat dari hasil kesenjangan skor (*Servqual Score*) dalam tabel berikut.

Tabel IV.9
 Hasil Kesenjangan Skor Harapan dan Persepsi

NO RESP	SKOR HARAPAN (E)	SKOR PERFORMANC E (P)	SELISIH
1	46	30	16
2	44	30	14
3	47	24	13
4	37	36	1
5	32	29	3
6	46	28	18
7	49	30	19
8	23	36	-13
9	19	22	-3
10	32	30	2
11	34	22	12
12	34	34	0
13	31	29	2
14	32	26	6
15	25	30	-5
16	20	28	-8
17	47	27	20
18	46	29	17
19	32	30	2
20	33	27	6
21	26	28	-2
22	30	24	6
23	37	26	11
24	31	23	8
25	25	26	-1
26	34	35	-1
27	25	23	2
28	21	27	-6
29	32	33	-1
30	30	32	-2
31	30	32	-2
RATA-RATA SELISIH SKOR			11,65

Sumber : Data primer diolah, 2005

Dari analisis ini diketahui bahwa harapan tentang kualitas pelayanan masih lebih tinggi dibanding dengan kinerja / performance pelayanan yang diberikan. Dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa : kualitas pelayanan yang diberikan belum mampu memuaskan penerima jasa layanan. Rata – rata kesenjangan antara harapan dengan pelayanan yang diterima sebesar 11,65. Setelah dibagi 5 dimensi, masing – masing dimensi mempunyai senjang skor 2,33.

Jika dilihat dari lima dimensi menunjukkan angka yang tidak terpaut jauh sehingga dapat dikatakan tidak terdapat perbedaan yang tajam kualitas pelayanan dari Biro Keuangan. Namun berdasarkan perolehan angka dapat terlihat bahwa kualitas layanan yang diberikan Biro Keuangan masih relatif belum memenuhi harapan pengguna jasa. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa berdasarkan tingkat kualitas layanan yang diberikan pada Biro Keuangan menduduki peringkat.

3. Susunan Peringkat Dimensi pada Kualitas Pelayanan

Peringkat I	Dimensi	Daya Tanggap	88.00
Peringkat II	Dimensi	Jaminan	82.00
Peringkat III	Dimensi	Penampilan	75.8
Peringkat IV	Dimensi	Kepedulian	68.8
Peringkat V	Dimensi	Kehandalan	66.6

4. Derajat Kepentingan Kualitas Pelayanan Biro Keuangan

Beberapa upaya yang dapat dilakukan oleh Biro Keuangan Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Tengah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada unit kerjanya, yaitu melalui penyaringan ide – ide dan penampungan keluhan dan saran dari pengguna jasa. Dalam penelitian ini saran atau keluhan dari pengguna jasa dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Hasil dari penelitian berkaitan dengan pengembangan kualitas pelayanan disajikan sebagai berikut :

b) Derajat Kepentingan pada Dimensi Penampilan

Tabel IV.10
Tanggapan Responden untuk Pengembangan Kualitas Pelayanan
Dimensi Penampilan di Biro Keuangan Sekretariat Daerah
Propinsi Jawa Tengah

No	Dimensi	Frekuensi	Prosentase
1	Perlu perluasan tempat parkir	6	19,35
2	Perlu penambahan pendingin udara	5	16,12
3	(AC)	18	58,06
4	Perlu ruang tunggu yang luas	2	6,45
	Perlu bangku yang luas		
	Jumlah	31	100,00

Sumber : Diolah dari jawaban pertanyaan kuesioner bagian III

Berdasarkan Tabel IV.12 di atas diketahui bahwa 58,06% responden menyarankan agar pihak Biro Keuangan memperluas ruang tunggu dengan alasan untuk menambah kenyamanan saat

menunggu giliran, karena ruangan yang ada sekarang dirasa masih sempit dan 6,45% perlu tambahan bangku yang lebih luas. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa Biro Keuangan perlu adanya penataan tata ruang yang ber AC maupun perluasan tempat parkir, sehingga memudahkan pengguna jasa dapat memarkirkan kendaraannya dengan aman dan nyaman.

c) Derajat Kepentingan pada Dimensi Kehandalan

Tabel IV.11
Tanggapan Responden untuk Pengembangan Kualitas Pelayanan
Dimensi Kehandalan di Biro Keuangan Sekretariat Daerah
Propinsi Jawa Tengah

No	Dimensi	Frekuensi	Prosentase
1	Perlu petugas khusus yang menangani keluhan pengguna jasa	15	48,38
2	Petugas perlu membantu pengguna jasa melengkapi syarat administrasi	8	25,80
3	Petugas perlu memberikan informasi	6	19,35
4	Lain – lain	2	6,45
	Jumlah	31	100,00

Sumber : Diolah dari jawaban pertanyaan kuesioner bagian III

Berdasarkan Tabel IV.13 di atas diketahui bahwa sebagian besar responden ada 48,38% merasa perlu adanya petugas khusus yang menangani keluhan sehingga penyelesaian terhadap keluhan – keluhan yang ada dapat dilakukan dengan baik dan cepat. Sementara

itu 6,45% responden mengharapkan lain – lain. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa responden menginginkan agar ada petugas yang membantu pengguna jasa dalam melengkapi syarat – syarat administrasi yang harus dipenuhi oleh pengguna jasa dan petugas perlu memberikan informasi yang lebih cepat dan akurat sehingga akan memudahkan pengguna jasa jika mengalami kesulitan karena tidak tahu atau karena sebab lainnya.

d) Derajat Kepentingan pada Dimensi Daya Tanggap

Tabel IV.12
Tanggapan Responden untuk Pengembangan Kualitas Pelayanan
Dimensi Daya Tanggap di Biro Keuangan Sekretariat Daerah
Propinsi Jawa Tengah

No	Dimensi	Frekuensi	Prosentase
1	Ada petugas khusus yang melayani pengguna jasa	16	51,61
2	Ada petugas yang mengerjakan di luar jam kantor	7	22,58
3	Ada petugas yang mendata ulang	5	16,12
4	Lain – lain	3	9,67
	Jumlah	31	100,00

Sumber : Diolah dari jawaban pertanyaan kuesioner bagian III

Untuk pengembangan dimensi daya tanggap 51,61% responden menginginkan agar ada petugas khusus yang melayani pengguna jasa dan 9,67% responden mengharapkan lain-lain.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa responden menginginkan agar Biro Keuangan bisa buka di luar jam kerja, dengan alasan sebagian dari mereka adalah terbatasnya waktu mereka sehingga untuk menunggu lebih lama dirasa mengganggu pekerjaannya sehingga mereka yang mengalami antrian di Biro Keuangan sering membuat enggan melakukan kewajibannya.

e) Derajat Kepentingan pada Dimensi Jaminan

Tabel IV.13
Tanggapan Responden untuk Pengembangan Kualitas Pelayanan
Dimensi Jaminan di Biro Keuangan Sekretariat Daerah
Propinsi Jawa Tengah

No	Dimensi	Frekuensi	Prosentase
1	Jika pelayanan lebih lama dari janji petugas akan mengantar	18	58,06
2	Jika pelayanan lebih lama dari janji akan didata ulang	7	22,58
3	Persyaratan pelayanan administrasi lebih lengkap dan biasanya cepat	4	12,90
4	Lain – lain	2	6,45
	Jumlah	31	100,00

Sumber : Diolah dari jawaban pertanyaan kuesioner bagian III

Berdasarkan Tabel IV.15 diketahui bahwa dalam upaya pengembangan kualitas pelayanan Biro Keuangan, 58,06% responden mengharapkan adanya kompensasi bagi pengguna jasa akibat terlambatnya pelayanan yang diberikan oleh Biro Keuangan

dan 6,45% responden mengharapkan lain – lain. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa responden menginginkan agar ada petugas yang mengantarnya jika pelayanan yang diberikan terlambat dari waktu yang telah ditentukan dan responden mengharapkan kelengkapan persyaratan administrasi didata ulang bila pelayanan yang diberikan terlambat dari waktu yang telah ditentukan.

f) Derajat Kepentingan pada Dimensi Kepedulian

Tabel IV.14
Tanggapan Responden untuk Pengembangan Kualitas Pelayanan
Dimensi Kepedulian di Biro Keuangan Sekretariat Daerah
Propinsi Jawa Tengah

No	Dimensi	Frekuensi	Prosentase
1	Pelayanan khusus bagi pengguna jasa yang persyaratannya lengkap	22	70,96
2	Pelayanan khusus bagi pengguna jasa yang memenuhi prosedural	4	12,90
3	Pelayanan bagi pengguna jasa yang memenuhi tertib administrasi	3	9,67
4	Lain – lain	2	6,45
	Jumlah	31	100,00

Sumber : Diolah dari jawaban pertanyaan kuesioner bagian III

Untuk pengembangan kualitas pelayanan dimensi Kepedulian 70,96% responden menginginkan agar ada pelayanan yang khusus bagi mereka yang persyaratannya lengkap dan 6,45% responden-

mengharapkan lain-lain. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa responden mengharapkan agar ada pelayanan khusus bagi mereka yang memenuhi prosedural dan tertib administrasi.

C. Analisa Hasil Penelitian

Analisa hasil penelitian akan dilakukan dalam 3 (Tiga) cara, yaitu :

1. Analisa kesenjangan skor :

Servqual Score : Expectation Score – Perception / Performance
Score

$$\text{SERV} = \text{E} - \text{P}$$

Skor servqual ini diketahui dengan menghitung kesenjangan skor pada setiap pasangan pernyataan yang dipersepsikan penerima pelayanan dan pernyataan yang diharapkan penerima pelayanan untuk setiap penerima pelayanan. (Fandi Tjiptono, 1996 : 43)

2. Analisa Derajat Kepentingan Dimensi

Analisis Derajat Kepentingan (Importance), yakni dengan mengurutkan dimensi – dimensi yang dipentingkan oleh unit kerja sebagai pengguna jasa.

3. Analisa Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan (*Importance – Performance Matrix*)

Analisa ini untuk mengetahui tinggi rendahnya kinerja dan derajat kepentingan dari masing – masing dimensi dalam 4 (empat) skala kuadran.

1. Analisa Kesenjangan Skor

a. Analisa Selisih Skor Kualitas Pelayanan untuk Setiap Dimensi

Tabel IV.15
Selisih Skor Harapan dan Persepsi

Indikator	(1) Penampilan	(2) Kehandalan	(3) Daya Tanggap	(4) Jaminan	(5) Kepedulian	Jumlah
Harapan	192	176	231	212	178	989
Persepsi	187	157	209	198	166	917
Selisih	5	19	22	14	12	72
Skor sevqual (dibagi 31 resp)	-0,161	0,613	0,709	0,452	0,387	2,322

Sumber : Data primer diolah, 2005

Keterangan :

(1) Penampilan

(2) Kehandalan

(3) Daya Tanggap

(4) Jaminan

(5) Kepedulian

Dari tabel selisih skor harapan dengan persepsi tentang 5 (lima) dimensi di atas dapat ditemukan hal – hal berikut :

- Pada umumnya penilaian unit kerja masih baik terhadap dimensi penampilan (SENJANG HANYA 0,1)

- Namun demikian, dari senjang skor yang ada, yang paling besar adalah senjang skor "daya tanggap". Mereka belum menemukan permasalahan yang lebih krusial, dalam arti masih banyak ditemukan permasalahan pelayanan yang lain. Oleh karenanya, sangat diperlukan kehandalan, dan jaminan.
- Senjang skor kedua adalah kehandalan petugas pelayanan yang belum profesional karena hampir sebagian besar rata – rata petugas Biro Keuangan tamatan SLTA.
- Dari tiga indikator (kehandalan, daya tanggap,jaminan dan kepedulian) masih menunjukkan senjang yang cukup besar (0,4 sampai 0,7)

b. Analisa Rata – rata Kesenjangan Antara Harapan dan Persepsi

Tabel IV.16
Rata – Rata Kesenjangan Skor Harapan dan Persepsi

NO	DIMENSI	SERVQUAL SKOR	KETERANGAN
1	DAYA TANGGAP	0,709	BURUK
2	KEHANDALAN	0,613	BURUK
3	JAMINAN	0,452	BAIK
4	KEPEDULIAN	0,434	BAIK
5	PENAMPILAN	0,161	BAIK
RATA-RATA SELISIH SKOR			0,473

Sumber : Data primer diolah, 2005

Berdasarkan tabel rekap skor servqual tersebut dapat diketahui bahwa kelemahan utama dari pandangan unit kerja daya tanggap. Sedangkan kelemahan kedua adalah kehandalan. Dari 2 (dua) dimensi tersebut bisa dikatakan buruk dan 3 (tiga) dimensi lainnya yaitu jaminan, kepedulian dan penampilan mempunyai skor baik.

2. Analisa Tingkat Kepentingan

Tabel IV.17
Tingkat Kepentingan Lima Dimensi

NO	DIMENSI	SKOR TOTAL	JUMLAH RESPONDEN	SKOR RATA-RATA	POSISI
1	Daya Tanggap	440	31	88	PENTING
2	Kehandalan	410	31	82	PENTING
3	Jaminan	393	31	79,6	PENTING
4	Kepedulian	379	31	75,8	KURANG
5	Penampilan	344	31	68,8	KURANG
RATA – RATA SKOR KEPENTINGAN					77,3

Sumber : Data primer diolah, 2005

Berdasarkan analisa senjang skor (*SERVQUAL SCORE*) antara harapan dan persepsi diketahui tingkat kepentingan paling tinggi terletak pada dimensi daya tanggap dan urutan kedua dari derajat kepentingan atau urutan kepentingan dimensi di mata unit kerja dapat diketahui bahwa

yang paling dipentingkan adalah : **Kehandalan**. Sedangkan urutan ketiga dari derajat kepentingan yaitu **Jaminan**.

Dari 3 (tiga) dimensi tersebut yaitu : daya tanggap, kehandalan dan jaminan merupakan derajat kepentingan yang paling penting untuk unit – unit kerja Pemerintahan Propinsi Jawa Tengah dan dimensi Kepedulian serta Penampilan belum begitu mendesak tingkat kepentingan unit kerja sebagai pengguna jasa di Biro Keuangan Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Tengah.

Untuk lebih jelasnya hasil dari dua analisa tersebut di atas, dapat dilihat dalam kategorisasi Servqual selisih skor dan Derajat Kepentingan berikut ini :

Tabel IV.18
Kategori Servqual Selisih Skor Dan Derajat Kepentingan

NO	Dimensi	Servqual Skor	Ket.	Skor Kept.	Jml Resp.	Skor Rata2	Posisi
1	Daya Tanggap	0,709	Buruk	440	31	88	Penting
2	Kehandalan	0,613	Buruk	410	31	82	Penting
3	Jaminan	0,452	Baik	393	31	79,6	Penting
4	Kepedulian	0,434	Baik	379	31	75,8	Kurang Penting
5	Penampilan	0,161	Baik	344	31	68,8	Kurang Penting
Rata – rata selisih skor		0,435		Rata – rata Skor Kepentingan		77,3	

1. Kuadran 1, sebelah kiri atas, - *attributes to improve* (penting – jelek) merupakan wilayah yang dianggap penting tetapi jelek oleh pengguna jasa, tetapi pada kenyataannya faktor – faktor ini belum sesuai pengguna jasa yang diharapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel. Dimensi **DAYA TANGGAP** dan **KEHANDALAN** yang masuk kuadran ini. Variabel yang masuk kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya dengan melakukan perbaikan secara terus menerus pada indikator – indikatornya sehingga *performance* (P) variabel dalam kuadran ini meningkat.
2. Kuadran 2, sebelah kanan atas, - *maintain performance* (penting – bagus) merupakan wilayah yang memuat faktor – faktor yang dianggap penting oleh unit kerja dan faktor – faktor yang oleh unit kerja sudah sesuai dengan yang dirasakan, sehingga kepuasan sudah relatif tinggi. Variabel yang masuk kuadran ini adalah : **JAMINAN**. Variabel yang masuk kuadran ini harus tetap dipertahankan.
3. Kuadran 3, sebelah kiri bawah, - *attributes to maintain* (kurang penting-kurang bagus) merupakan wilayah yang memuat faktor – faktor yang dianggap kurang penting oleh unit kerja dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Dimensi yang masuk kuadran ini **TIDAK ADA** dan dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh unit kerja sangat kecil.

4. Kuadran 4, sebelah kanan bawah, *main priority* (kurang – bagus) merupakan wilayah yang memuat faktor – faktor yang dianggap kurang penting tetapi kenyataannya bagus oleh pengguna jasa dan dirasakan bermanfaat. Termasuk dalam kuadran ini adalah : dimensi **KEPEDULIAN** dan **PENAMPILAN**.

D. Diskusi

Dalam mengukur kualitas pelayanan diperlukan indikator-indikator atau dimensi untuk mempermudah operasionalnya. Dari lima dimensi kualitas pelayanan yang menjadi acuan dalam penelitian ini, Dimensi Daya Tanggap dan Keandalan pada kinerja Biro Keuangan Setda Propinsi Jawa Tengah belum dapat memenuhi harapan unit kerja sebagai pengguna jasa. Hal ini disebabkan karena dalam memberikan pelayanan, petugas kadang-kadang masih bersikap kaku dan tidak selalu ada di tempat sehingga dalam memberikan pelayanan kurang cepat dan memuaskan serta apabila ada permasalahan tidak segera dapat diatasi/diselesaikan.

Pada Dimensi Jaminan, dilihat dari pengetahuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya telah dapat memenuhi keinginan pengguna jasa. Oleh karena itu perlu dipertahankan bahkan lebih ditingkatkan, khususnya dalam hal pengetahuan dan ketrampilan petugas.

Dimensi Penampilan telah memenuhi harapan pengguna jasa karena Biro Keuangan Setda Propinsi Jawa Tengah memiliki gedung yang menarik, peralatan yang modern dan canggih, penataan parkir yang teratur, dan seragam dengan atribut yang lengkap. Hal ini perlu dipertahankan keberadaannya dan ditingkatkan kerapiannya.

Sedangkan pada Dimensi Kepedulian sudah relatif bagus, hal ini dapat dilihat dari hubungan antara petugas dan unit kerja/ pengguna jasa telah terjalin dengan baik, petugas telah memberikan perhatian dan tidak membedakan para pengguna jasa. Selain itu petugas juga telah dapat menerima dan memahami keluhan unit kerja.

Dari uraian tersebut di atas, dapat diketahui bahwa Dimensi Kehandalan dan Daya Tanggap dianggap penting oleh pengguna jasa namun masih belum dapat memenuhi keinginan unit kerja sebagai pengguna jasa. Sedangkan Dimensi Jaminan yang merupakan indikator kualitas pelayanan yang penting, telah mampu memenuhi harapan para pengguna jasa. Untuk dimensi Penampilan dan Kepedulian, kedua dimensi tersebut merupakan indikator yang dianggap kurang penting namun kinerjanya sudah baik. Melihat kondisi yang demikian, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, *pertama*, perlu kiranya para pengambil kebijakan atau para pimpinan untuk memberi kesempatan para petugas mengikuti pelatihan/ kursus-kursus dalam hal kualitas pelayanan publik, *kedua*, diperlukan adanya sanksi apabila terdapat petugas yang

melanggar ketentuan, *ketiga*, dapat juga diadakan kunjungan kerja/ praktek kerja ke tempat yang memiliki kualitas pelayanan yang sudah bagus, *keempat*, perlunya peningkatan disiplin kerja.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Mekanisme pelayanan Biro Keuangan adalah Unit Kerja / Pengguna Anggaran menyampaikan konsep Surat Keputusan Penunjukan Pengelolaan Keuangan (SK-PPK) Unit Kerja dan Dokumen Anggaran Satuan Kerja (DASK) kepada Gubernur Up. Biro Keuangan dan Unit Kerja / Pengguna Anggaran mengajukan Surat Perintah Pembayaran (SPP) Pengisian Kas (PK) / Beban Tetap (BT) beserta persyaratannya kepada Gubernur Up. Biro Keuangan sedangkan setelah menerima dana dan melakukan aktivitas belanja, mengirimkan Surat Pertanggungjawaban Pengisian Kas (SPJ PK) beserta persyaratannya ke Gubernur Up. Biro Keuangan.
2. Dari analisis perbedaan antara harapan dengan persepsi unit kerja di Pemerintah Propinsi Jawa Tengah sebagai pengguna jasa, tentang kualitas pelayanan di Biro Keuangan Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Tengah, harapan unit kerja masih lebih tinggi dibandingkan dengan kinerja pelayanan yang diberikan meskipun perbedaannya tidak terpaut jauh ditinjau dari 5 (lima) dimensi yang diteliti.

3. Dalam perhitungan skor tidak terdapat perbedaan yang tajam namun berdasarkan derajat kepentingan dimensi pada kualitas pelayanan juga terdapat susunan peringkat, peringkat 1 terletak pada dimensi Daya Tanggap (88,00%), peringkat 2 pada dimensi Kehandalan (82,00%), peringkat 3 pada dimensi Jaminan (79,60%), peringkat 4 pada dimensi Kepedulian (75,80%) dan yang terakhir yaitu peringkat 5 terletak pada dimensi Penampilan (68,80%).
4. Berdasarkan analisis strategi peningkatan kualitas pelayanan antara harapan dan persepsi secara keseluruhan dianggap penting dan bermanfaat apabila dilihat dari beberapa dimensi, dimensi yang dianggap kurang penting oleh unit kerja dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa maka perlu dipertimbangkan lagi karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh unit kerja sangat kecil.

B. Saran

Dari hasil kesimpulan tersebut di atas maka diajukan saran sebagai berikut :

1. Pada Dimensi Daya Tanggap dan Kehandalan perlu ditingkatkan karena dimensi ini dianggap penting tetapi masih lemah kinerjanya :
 - Memastikan bahwa petugas selalu ada dan siap ditempat bila diperlukan unit kerja sebagai pengguna jasa.

- Perlu adanya informasi yang cepat dan akurat kepada pengguna jasa setiap ada perkembangan peraturan/ ketentuan baru.
 - Meningkatkan kepekaan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan setiap ada masalah segera bisa ditangani/ diatasi.
 - Petugas jangan terlalu bersikap kaku dalam memberikan pelayanan
 - Meningkatkan kualitas pelayanan prima dari petugas kepada unit kerja.
2. Dimensi Jaminan perlu dipertahankan karena dimensi ini dianggap penting dan sudah bagus kinerjanya :
- Mempertahankan dan menjaga ketentuan yang berlaku yang telah dimiliki Biro Keuangan
 - Mempertahankan kontinuitas kelengkapan persyaratan data.
 - Untuk jaminan kepastian harus terjaga kontinuitasnya
 - Meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan ketrampilan petugas.
3. Untuk Dimensi Penampilan dan Kepedulian dianggap kurang penting oleh pengguna jasa tapi kinerjanya sudah bagus. Walaupun dilihat secara umum sudah baik, namun apabila dilihat secara mendalam masih diperlukan peningkatan kerapian tata ruang.

DAFTAR PUSTAKA

- Band, W., 1990, "Quality is King for Marketes", **Sales and marketing Management in Canada Journal**, Vol 30, Maret, 6-8
- Charless H. Lenvine, et al, 1990, **Public Administration : Challenges, Choises, Consequences**. Scott Foreman/Little Brown Higher Education : Glenview, Illionis.
- Cronin, J.J. dan Steven A. Taylor, 1992, "Measuring Service Quality : A reexamination and Extension", **Journal of Marketing**, Vol 56, July, 66-68
- , 1994, "SERVPERF Versus VERVQUAL : Reconciling Performance Based and Perseptions Minus Expectations Measurement of Service Quality", **Journal of Marketing**, Vol. 58, January, 125-131
- Dwiyanto, Agus, 2002, **Kinerja Kualitas Pelayanan Publik**, Andi Offset, Yogyakarta
- Gale, B.T. dan Buzzel, R.D., 1989, "Market Perceived Quality : Key Strategic Concept", **Planning Review Journal**, Vol. 17, Mar/April, 6-15
- Gale, Brandley T., 1994, **Managing Customer Value Creating Quality and Service that Customer Can See**, Free Press, New York
- Gito Sudarmo, 1996, **Prinsip – Prinsip Perilaku Organisasi**, CV. Mas Agung, Surabaya.
- Gujarati, D., 1988, **Basic Econometrics**, Mc Draw-Hill Company, New York
- Irawan, Handi, 2002, **10 Prinsip Kepuasan Pelanggan**, PT. Gramedia, Jakarta
- Kencana Syafiie, Inu, et al, 1999, **Ilmu Administrasi Publik : Cetakan Pertama**, Rineka Cipta, Jakarta
- Kotler, P., 1997, "**Marketing Management : Analisis, Planning, Implementation and Control**" 9 th edition, Addims-Wesley Oublishing Company, New York
- Kuncoro, M., 2001 **Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi**, UPP AMP YKPN, Yogyakarta

- Parasuraman, A., dan Valerie A. Zeithaml, 1988, "SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality" **Journal of Retailing**, Vol. 64, Number 1, spring, 12-40
- Parasuraman, A., dan Valerie A. Zeithaml, dan Leonard Berry, 1994, "Reassessment of Expectations as A Comparison Standard in Measuring Service Quality. Implications for Futher Research", **Journal of Marketing**, Vol. 58, January, 11-124
- Rangkuty, Freddy, 2002, **Measuring Customer Satisfaction**, PT SUN, Jakarta
- Singarimbun, Masri dan Sofian Efendi, **Metodologi Penelitian Survei**, LP3ES, Jakarta, 1995
- Stamatis, D.H., 1996, **Total Quality Service, Principles, Practices, and Implementation**, Delray Beacham St. Lucie Press
- Sugiyono, 2003, **Statistik Nonparametris Untuk Penelitian**, CV. Alfabeta, Bandung
- Sunarto, 2003, **Perilaku Organisasi**, Penerbit Amus, Yogyakarta
- Teas, R., Kenneth, 1994, "Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality : An Assesment a Reassessment" **Journal of Marketing** Vol. 58, January, 132-139
- Tjiptono, Fandy, dan Anastasia Diana, 2001, **Total Quality Management**, Edisi Ke Empat, Cetakan Pertama, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2001, **Manajemen Jasa**, Edisi ke dua, Andi offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 1998, **Prinsip-prinsip Total Quality Service**, Andi offset, Yogyakarta.
- Vincent G., 2002, **Manajemen Kualitas dalam Indikator Jasa**, Gramedia, Jakarta.
- Warella Y, 1997, **Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik**, Pidato Pengukuhan sebagai Guru Besar Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, Semarang

Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, **Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik**, Kementrian PAN RI, 2003.

Keputusan Menteri PAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004, **Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat**, Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Kementrian PAN RI, 2004.