

**PELAYANAN CUSTOMER SERVICE OPERASIONAL DI KANTOR
PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA (KPPN) SEMARANG II**

TUGAS AKHIR

Disusun guna memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan

Program Diploma III

Program Diploma III Administrasi Perkantoran

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Disusun Oleh:

Rima Lovita Ardianthony

14020414060007

PROGRAM STUDI DIPLOMA III

ADMINISTRASI PERKANTORAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

2017

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Pelayanan Customer Service Operasional di Kantor
Pelayanan Perbendaharaan Negara Semarang II (KPPN).

Nama Penyusun : Rima Lovita Ardianthony

NIM : 14020414060007

Program Studi : D III Perkantoran

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan
Diploma III

Semarang, 25 September 2017

Dekan

Wakil Dekan I

Dr. Sunarto, M.Si
NIP. 19660727 199203 1 001

Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si
NIP. 19610510 198902 1002

Dosen Pembimbing :

1. Dra. Dyah Hariani, MM (.....)

Dosen Penguji Skripsi :

1. Drs. Zainal Hidayat, MA (.....)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Rima Lovita Ardianthony
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020414060007
3. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Program Studi : D III Administrasi Perkantoran

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang saya susun dengan judul :

Pelayanan Customer Service Operasional di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Semarang II (KPPN)

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan saduran atau jiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya yang saya susun itu terbukti bukan hasil karya saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan. Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 25 September 2017

Pembuat Pernyataan;

Rima Lovita Ardianthony

NIM. 14020414060007

ABSTRAKSI

Nama : Rima Lovita Ardianthony
Nim : 14020414060007
Judul : **Pelayanan Customer Service Operasional di Kantor Pelayanan
Perbendaharaan Negara Semarang II**
Program Studi : **DIII Administrasi Perkantoran**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Semarang II. Permasalahan yang akan diteliti yaitu bagaimana pelayanan customer service operasional dan apa saja hambatan yang dialami saat proses pelayanan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Semarang II.

Dalam penelitian ini penulis meneliti tentang pelayanan customer service operasional di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Semarang II. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan tentang pelayanan customer service operasional dan apa saja hambatan yang dialami saat proses pelayanan serta solusi/ saran yang dapat diberikan. Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif dan pendekatan kualitatif dengan menggunakan sumber informasi dari para pegawai serta satuan kerja pengguna layanan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Semarang II.

Pelayanan Customer Service Operasional di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Semarang II berpedoman pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) tentang Hakikat pelayanan publik Nomor 63 Tahun 2004, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 169/PMK.01/2012 dan KP.13.001/PB/2015. Penulis dalam melakukan penelitian menggunakan 5 dimensi pelayanan dan ini juga dijadikan sebagai acuan oleh Customer Service Operasional di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Semarang II dalam memberikan pelayanan kepada satuan kerja sebagai pengguna layanan.

Kata Kunci : Pelayanan

Disetujui Oleh,

Dra. Dyah Hariani, MM

NIP. 19580127.198503.2.002

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup Permasalahan.....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	6
1.4 Kerangka Pemikiran.....	7
1.4.1 Administrasi Perkantoran	7
1.4.2 Pelayanan Publik	14
1.4.3 Kualitas Pelayanan Publik	18
1.4.4 Dimensi Pelayanan Publik	21
1.4.5 Kepuasan terhadap Pelayanan Publik	25

1.5	Fenomena Penelitian	29
1.6	Metode Penelitian	31
1.6.1	Fokus dan Lokus	32
1.6.1.1	Fokus	32
1.6.1.2	Lokus	32
1.6.2	Teknik Pengumpulan Data	32
1.6.2.1	Teknik Pengumpulan Data Primer	32
1.6.2.2	Teknik Pengumpulan Data Sekunder	34
1.6.3	Teknik Analisis Data	34
1.6.4	Populasi dan Sampel	35
BAB II	GAMBARAN UMUM KANTOR PELAYANAN	
	PERBENDAHARAAN NEGARA (KPPN) SEMARANG II.....	37
2.1	Sejarah Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Semarang II	37
2.2	Visi, Misi, Motto, Janji Layanan dan Maskot KPPN Semarang II	39
2.2.1	Visi KPPN Semarang II	39
2.2.2	Misi KPPN Semarang II	39
2.2.3	Motto KPPN Semarang II	39
2.2.4	Janji Layanan KPPN Semarang II	40
2.2.5	Maskot KPPN Semarang II	40
2.3	Lokasi dan wilayah Kerja pada KPPN Semarang II	41
2.4	Nilai-Nilai Organisasi KPPN Semarang II.....	41
2.5	Struktur Organisasi KPPN Semarang II.....	43
2.6	Kedudukan, Tugas dan Fungsi KPPN Semarang II	43

2.6.1	Kedudukan KPPN Semarang II	43
2.6.2	Tugas KPPN Semarang II	44
2.6.3	Fungsi KPPN Semarang II	44
2.7	Tugas dan Fungsi Pegawai KPPN Semarang II.....	44
2.7.1	Sub Bagian Umum	44
2.7.2	Seksi Pencairan Dana	46
2.7.3	Seksi Bank/Giro Pos	49
2.7.4	Seksi Verifikasi dan Akuntansi	51
2.7.5	Seksi Manajemen Satker dan kepatuhan internal	53
2.8	Layanan Unggulan KPPN Semarang II	54
2.9	Prestasi dan Penghargaan yang Diraih KPPN Semarang II	55
BAB III PENYAJIAN TEMUAN PENELITIAN.....		56
3.1	Identitas Responden/ Informan	56
3.2	Pelayanan Customer Service Operasional di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Semarang II	57
3.2.1	Penampilan Fisik/Bukti Nyata	58
3.2.2	Keandalan/Kemampuan	63
3.2.3	Daya Tanggap (Responsiveness)	65
3.2.4	Kepastian Jaminan (Assurance)	68
3.2.5	Empati (Empaty)	70
3.2	Hambatan CSO dalam melakukan pelayanan di KPPN Semarang II ..	71
BAB IV PENUTUP.....		73
4.1	Kesimpulan	73

4.2	Saran	75
	DAFTAR PUSTAKA	77
	LAMPIRAN.....	78

ABSTRAKSI

Nama : Rima Lovita Ardianthony
Nim : 14020414060007
Judul : Service Service Of Customer Service Operational In The Office
Of The State Treasury Service Semarang II
Program Studi : DIII Administrasi Perkantoran

This research was conducted at the state treasury service office in Semarang II. Problems that will be studied is how the service customer service operational and what are the obstacles experienced during the service process in the office of the state treasury service semarang II.

In this study the authors examine the service of customer service operational in the office of the state treasury service semarang II. The purpose of this study is to describe about the service customer service operational and what are the obstacles encountered. When the service process and solutions/ suggestions that can be given. This research uses descriptive and qualitative approach with using information resources from employees and work units of service users in Semarang II.

Service service of customer service operational in the office of the state treasury service semarang II based on the decision of the minister of state empowerment (MENPAM) on the nature of publik service number 63 Of 2004, the regulation of finance minister number 169/PMK.01/2012 and KP.13.001/PB/2015. The author in conducting research using 5 dimentions of service and this is also used as a reference by customer service operational in the office of the state treasury service semarang II in providing service to the work unit as a service user.

Keywords : Service

Disetujui Oleh,

Dra. Dyah Hariani, MM

NIP. 19580127.198503.2.002

