

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Terkait judul yang penulis angkat yaitu “Pelayanan Customer Service Operasional Kepada Satuan Kerja Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Semarang II”. Maka penulis akan berfokus menyoroti kualitas layanan pemerintah sebagai fungsionaris lembaga negara. Sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) tentang Hakikat pelayanan publik Nomor 63 Tahun 2004 adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Kementrian Keuangan sebagai salah satu instansi pemerintah turut menjadi bagian dari reformasi birokrasi, mempunyai fungsi dan tugas pokok yang dipengaruhi oleh prosedur dan kebijakan tertentu. Sebagai usaha pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik secara kualitas maupun secara kuantitas maka pemerintah mengoptimalkan pelayanan pada pengguna jasa layanan. Kualitas birokrasi negara sangat mempengaruhi fungsi dari berbagai faktor yang saling mempengaruhi. Sudah lama terdengar bahwa banyak terjadi penyalahgunaan pemberian layanan di Kementrian keuangan sebagai organisasi yang memiliki ratusan kantor pelayanan di seluruh Indonesia yang langsung memberikan “*Public Service*” baik pada

kalangan swasta maupun instansi pemerintah lainnya sebagai penerima layanan.

Banyak pihak yang mengeluhkan birokrasi di Kementerian keuangan terutama di instansi pelayanannya yang syarat dengan penyalahgunaan pelayanan. Keadaan ini memicu pemerintah untuk mempercepat reformasi birokrasi di tubuh Kementerian Keuangan di direktorat jenderal perbendaharaan (DJPBN). Dalam melaksanakan reformasi birokrasi, negara bertanggung jawab terhadap pemerintah dalam menjamin penyelenggaraan pelayanan publik yang cepat dan nyaman.

Kurang baiknya birokrasi pemerintah harus segera diperbaiki dengan langkah-langkah reformasi, karena birokrasi pemerintah yang kurang baik adalah penyebab terjadinya keterpurukan suatu bangsa. Menunda reformasi berarti akan memperlambat terwujudnya kesejahteraan masyarakat, karena tingkat kesejahteraan masyarakat sangat erat kaitannya dengan proses birokrasi pemerintah. Birokrasi pemerintah merupakan mesin yang menggerakkan pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat.

Seperti halnya, Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Semarang II sebagai pemberi layanan dalam bentuk jasa yang dilakukan oleh *Customer Service Operasional* kepada satuan kerja wilayah pembayarannya. Dalam memberikan pelayanan kepada satuan kerja *Customer Service Operasional* sebagai pemberi jasa layanan

belum mengoptimalkan pelayanan terbaik demi kepuasan masyarakat, bentuk pelayanan jasa tersebut berupa pelayanan konsultasi pengajuan surat pindah pegawai, surat pensiun pegawai dan pengajuan uang tambahan untuk keperluan belanja satuan kerja.

Bedasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, pemberian layanan yang di lakukan oleh *Customer Service Operasional* tidak selamanya berjalan dengan baik terdapat beberapa kendala atau hambatan dalam proses tersebut seperti pemesanan antrian yang dilakukan oleh satuan kerja sehingga memperlambat antrian dalam pengajuan konsultasi, adanya ketidaksesuain pendapat antara *Customer Service Operasional* dengan satuan kerja yang mengajukan konsultasi dan pembuangan waktu yang dilakukkan pengguna jasa layanan berupa obrolan yang tidak efektif.

Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Semarang II sendiri sudah menerapkan “*Standart Operating Procedure*” yang digunakan sebagai pedoman dalam menjalankan pelayanan prima kepada pengguna layanan. Bedasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 169/PMK.01/2012 dan KP.13.001/PB/2015 proses pemberian pelayanan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Semarang II menerapkan konsep tolak ukur yaitu membandingkan setiap pelayanan yang telah dilakukan dengan data hasil layanan periode sebelumnya.

Bedasarkan pengamatan kondisi-kondisi tersebut, maka tulisan ini diberi judul.

“PELAYANAN CUSTOMER SERVICE OPERASIONAL DI KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA (KPPN) SEMARANG II”.

1.2 Ruang Lingkup Permasalahan

Di dalam penulisan tugas akhir ini, penulis bertitik tolak dari latarbelakang sebagaimana yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang dibahas dalam tulisan ini yaitu:

1. Bagaimana Pelayanan *Customer Service Operasional* Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Semarang II kepada satuan kerja lingkup wilayah pembayarannya?
2. Apa saja hambatan atau kendala *Customer Service Operasional* Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Semarang II dalam memberikan pelayanan jasa kepada satuan kerja lingkup wilayah pembayarannya?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelayanan *Customer Service Operasional* (CSO) kepada satuan kerja di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Semarang II.

2. Untuk mengidentifikasi hambatan dalam pelayanan *Customer Service Operasional* (CSO) kepada satuan kerja di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Semarang II.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Program Studi DIII Administraasi Perkantoan
 - a. Memanfaatkan umpan balik untuk menyempurnakan materi perkuliahan yang sesuai dengan kebutuhan di lingkungan instansi Pemerintah, BUMN, maupun Swasta.
 - b. Menumbuhkan kerjasama yang saling menguntungkan dan bermanfaat dengan *skateholder*.
2. Bagi Penulis
 - a. Melatih keterampilan penulis berdasarkan pengetahuan yang diperoleh dari Program Studi DIII Administrasi Perkantoran FISIP UNDIP.
 - b. Belajar mengenal praktek administrasi pada unit-unit kerja baik dalam Instansi Pemerintah maupun Swasta.
 - c. Mengaplikasikan ilmu yang diperoleh dari bangku kuliah dan mencoba menemukan sesuatu yang baru yang belum diperoleh dari pendidikan formal
3. Bagi FISIP UNDIP

Menambah referensi bagi perpustakaan FISIP UNDIP, serta dapat dipergunakan sebaik-baiknya oleh mahasiswa untuk menambah

pengetahuan terutama oleh mahasiswa Progam Studi D III Administrasi Perkantoran dan jurusan.

1.4 Kerangka Pemikiran

1.4.1 Administrasi Perkantoran

Administrasi Perkantoran atau tata usaha sudah dilaksanakan sejak zaman kuno hingga dewasa ini. Tetapi, setelah zaman modern terutama mulai abad 20 ini tata usaha mengalami perubahan dalam bentuk, susunan, maupun coraknya. Boleh dikatakan kini tidak ada suatu instansi pemerintahan, badan swasta, dan kehidupan masyarakat apapun yang tidak melakukan tata usaha. Pertumbuhan administrasi perkantoran atau tata usaha yang demikian meluas itu disebabkan oleh berbagai faktor dalam dunia modern seperti perluasan pendidikan, kemajuan teknologi, perkembangan badan usaha yang bercorak tata usaha.

Pengertian administrasi perkantoran secara sempit menurut *Arthur H. Granger (1958:1)* Administrasi Perkantoran sebagai fungsi untuk menyelenggarakan tata pelayanan kegiatan dokumentasi dan komunikasi dari suatu instansi atau perusahaan.

Administrasi Perkantoran menurut *Edwin Robinson dan William H. Leffingwell (1950:1)* adalah turunan dari ilmu dan seni manajemen yang bersangkutan dengan operasional pekerjaan kantor secara tepat.

Menurut *Hal E. Nourse (1955:14)* Administrasi Perkantoran tidak hanya mencakup fungsi-fungsi pelayanan perkantoran yang diterima pada umumnya, melainkan juga bidang-bidang mengenai kontrol fungsional dan pengarahan administratif terhadap kebanyakan pekerjaan dan tulis.

Menurut *George Terry (1996:31)* Administrasi Perkantoran adalah suatu perencanaan, pengendalian dan pengorganisasian pekerjaan sebuah perkantoran serta menjadi penggerak kepada mereka yang menjalankannya agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.

Menurut *WH Evans (1963:586)* adalah fungsi yang berkaitan dengan manajemen dan pengarahan semua tahap pengoprasian perusahaan tentang adanya pengolahan bahan keterangan, ingatan, dan komunikasi organisasi.

Pengertian Administrasi Perkantoran secara luas menurut *The Liang Gie (1980:9)* adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut *Sondang P. Siagian (1994:3)* ialah keseluruhan proses kerjasama antara 2 orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Jadi dari definisi diatas dapat di simpulkan bahwa Administrasi Perkantoran ialah fungsi yang digunakan untuk menyelenggarakan suerangkaian proses kegiatan organisasi tidak hanya dalam bentuk

pengadministrasian saja tetapi dapat dalam bentuk pelayanan karena administrasi perkantoran sendiri bersifat melayani dan memudahkan semua pihak atau orang secara efektif, tertata, terencana, dan terkendali untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan.

Administari Perkantoran memiliki dua ruang lingkup yaitu kegiatan kantor dan sarana penunjang kerja. Masing-masing dari ruang lingkup memiliki penjelasan, berikut penjelasannya :

1. Kegiatan Kantor

a. Perencanaan Perkantoran (Office Planning)

Perencanaan perkantoran adalah proses menentukan arah kegiatan kantor, dengan cara meninjau kembali faktor-faktor yang mempengaruhi tercapainya tujuan kantor. Perencanaan perkantoran, meliputi :

1. Perencanaan gedung
2. Tata ruang kantor
3. Penerangan/Cahaya
4. Ventilasi
5. Perlengkapan peralatan dan perabotan kantor
6. Anggaran perkantoran
7. Standart kualitas kerja
8. Sistem informasi dan telekomunikasi

b. Pengorganisasian Perkantoran (Office Organizing)

Pengorganisasian perkantoran adalah pengaturan berbagai macam fungsi organisasi dengan pelaksana yang melaksanakan fungsi-fungsi organisasi tersebut, meliputi :

1. Pembagian tugas dan pekerjaan agar lebih efisien dalam organisasi perusahaan.
2. Pemeliharaan hubungan kerja yang baik dengan atasan maupun bawahan.
3. Penyediaan peralatan/perengkapan yang tepat, sesuai dengan jenis pekerjaan untuk memudahkan karyawan dalam melakukan pekerjaan.

c. Pengarahan Perkantoran (Office Actuating)

Pengarahan perkantoran adalah suatu kegiatan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja secara maksimal sesuai dengan target dan sasaran yang telah ditentukan serta untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan dinamis. Pengarahan perkantoran meliputi :

1. Penggunaan teknik yang efektif dalam melakukan pengawasan terhadap bawahan.
2. Penggunaan teknik yang efektif dalam memberikan motivasi terhadap bawahan.
3. Pemberian bantuan kepada karyawan dalam memecahkan masalah ketika karyawan menghadapi kesulitan dalam pekerjaan.
4. Penyatuan visi misi karyawan dan organisasi.

5. Perancangan cara komunikasi yang efektif dengan karyawan, agar komunikasi antara atasan dan bawahan berjalan dengan lancar.
6. Penggunaan tolak ukur yang adil dalam memberikan gaji kepada karyawan.

d. Pengawasan Perkantoran (Office Controlling)

Pengawasan perkantoran adalah kegiatan memastikan bahwa sasaran dan hal yang telah direncanakan berjalan sesuai dengan harapan atau target. Obyek pengawasan perkantoran, meliputi :

1. Penggunaan peralatan dan perabot kantor.
2. Metode-metode dan standarisasi pekerjaan kantor.
3. Kualitas pekerjaan kantor.
4. Pelayanan kantor.
5. Waktu.
6. Biaya perkantoran.

2. *Sarana Penunjang Kerja.*

Sebagaimana telah diuraikan diatas, bahwa kantor adalah keseluruhan ruang dalam suatu bangunan. Di mana didalamnya dilaksanakan kegiatan tata usaha atau dilakukan kegiatan-kegiatan manajemen maupun berbagai tugas lainnya. Pengertian ini jika dikembangkan menjadi “perkantoran” akan mengandung arti “kantor” beserta semua sarana yang saling terkait didalamnya, yaitu lokasi kantor, gedung, peralatan, interior dan mesin-mesin kantor. Berikut penjelasannya :

a. Lokasi Kantor

Faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam menentukan lokasi kantor, antara lain :

1. Faktor Keamanan
2. Faktor Lingkungan
3. Faktor harga

b. Gedung

Faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam menentukan gedung, antara lain :

1. Gedung menjamin keamanan dan kesehatan karyawan.
2. Gedung memiliki fasilitas yang memadai.
3. Harga gedung yang kompetitif seimbang dengan biaya dan keuntungan.

c. Peralatan

Peralatan digolongkan dalam dua kelompok, yaitu sebagai berikut :

1. Perabotan kantor (office furniture)

Seperti meja, kursi, rak, laci dan bahan lainnya yang mempunyai peranan penting dalam setiap kantor.

2. Perbekalan kantor (office supplies)

Seperti kertas, pena, tinta printer, penghapus dan peralatan habis pakai lainnya.

d. Interior

Interior adalah tatanan perabot/perangkat kantor yang menunjang pelaksanaan kerja dalam ruang kantor, seperti penerangan, ventilasi, plafon, jendela dan hiasan kantor.

e. *Mesin – mesin kantor*

Perencanaan kegiatan kantor harus pula dirumuskan perencanaan mesin-mesin kantor yang akan dipergunakan. Hal ini disesuaikan dengan prosedur kerja, metode kerja dan kebutuhan interior.

Terkait dengan judul yang penulis angkat, maka penulis berfokus pada pelayanan yang merupakan lingkup dari administrasi perkantoran. Administrasi Perkantoran sendiri merupakan sub sistem dalam organisasi yang berfungsi sebagai pendukung utama upaya pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan dalam bentuk pelayanan ke dalam dan keluar organisasi. Administrasi Perkantoran mempunyai hubungan erat dengan pelayanan timbal balik yang berdampak pada kepuasan pengguna layanan.

Pelayanan menjadi faktor penting dalam sebuah organisasi, baik organisasi yang berorientasi profit maupun organisasi publik, karena pelayanan merupakan aktivitas yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Pelaksanaan pelayanan berkaitan dengan upaya pencapaian tujuan/misi organisasi secara optimal. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pengguna, tetapi juga pemberian

pelayanan yang terbaik dan sesuai dengan harapan pengguna layanan. Alasan penting mengenai diperlukannya pelayanan yang baik ialah agar terwujud pelayanan yang efektif, efisien, dan ekonomis sesuai dengan kepentingan pengguna layanan.

1.4.2 Pelayanan Publik

Pelayanan Publik (Public Service) dilaksanakan langsung oleh aparat pemerintah maupun pihak lain selain pemerintah yang difasilitasi oleh pemerintah dan dipekerjakaan atas nama pemerintah, dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingan umum.

Upaya menjamin pelayanan publik yang baik diwujudkan dengan diberlakukannya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mulai tanggal 18 juli 2009. Pemberlakuan undang-undang tersebut menjadi harapan baru untuk mendorong terciptanya good governance dalam pelayanan publik.

Pelayanan Publik menurut *Keputusan MENPAN Nomor 67 tahun 2003* adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut pendapat *Joko Widodo dalam (2001:131)* Pelayanan publik adalah pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat

yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan menurut *Boediono (2003:60)* suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Menurut *Kurniawan dalam Sinambela (2006:5)* pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Pelayanan menurut *Kotler dikutip oleh Lijan Poltak Sinambela dkk (2006:45)* adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan menurut *Robert (1996:30)* Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam, barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban.

Pelayanan Publik dalam *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 BAB I Pasal 1 ayat 1* berbunyi “ Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan

peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Bedasarkan definisi diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentinganyang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Tujuan dari dilaksanakannya Pelayanan Publik (Public Service) termuat di dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 BAB II Pasal 3 :

1).Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

2).Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;

3).Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan

4).Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Agar terpenuhinya kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang diinginkan dan memuaskan, maka *Tujuan Pelayanan Publik menurut Agus Dwiyanto dalam bukunya Good Governance Melalui Pelayanan Publik (2008:21) adalah:*

1). Pelayanan Publik adalah ranah dimana negara yang diwakili pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non pemerintah. Dalam pelayanan publik terjadi interaksi yang sangat intensif atas pemerintah dengan masyarakat. Buruknya praktik *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat dirasakan oleh masyarakat luas. Hal ini berarti jika ada perubahan yang signifikan pada pelayanan publik yang diselenggarakan maka manfaatnya dirasakan oleh masyarakat dan penerima layanan lain secara langsung.

2). Melalui pelayanan publik berbagai karakteristik *good governance* secara relatif lebih mudah dijabarkan. Aspek kelembagaan yang selama ini sering dijadikan rujukan dalam menilai penyelenggaraan *governance* dapat dengan mudah dinilai dalam praktek pelayanan publik. Kompleksitas *good governance* dan sifat yang digunakan untuk mengukur perkembangan dari pencapaian *good governance*. Dengan menjadikan pelayanan publik sebagai pintu masuk untuk mengenalkan *good governance* maka tolak ukur dan indikator yang jelas untuk pencapaian *good governance* menjadi lebih mudah dikembangkan.

3). Pelayanan publik melibatkan semua pilar good governance. Pemerintah sebagai representasi negara, masyarakat, dan swasta memiliki keterlibatan kepentingan yang tinggi dalam pelayanan publik. Dalam pelayanan publik dapat terlihat, apakah terdapat kesetaraan antara pilar yang terlihat saling mempengaruhi antar pilar good governance.

1.4.3 Kualitas Pelayanan terhadap Publik

Pelayanan Publik adalah ranah dimana negara yang diwakili pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Dan dalam penyelenggaraan pelayanan publik melibatkan semua pilar agar terbentuk good governance, salah satu pilar tersebut yakni dengan tolak ukur atau disebut dengan kualitas.

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut *Kamus Bahasa Indonesia*, kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dan sebagainya) atau mutu. Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang diminkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.

Menurut *Ibrahim (2011:40)*, kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia,

proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri menurut Tjiptono (2011:40) antara lain adalah :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti computer.
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, dan ketersediaan informasi.
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC dan kebersihan.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Berkenaan dengan hal tersebut, *Zeithaml (2011:40)* mengatakan bahwa SERVQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi

pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang “sangat baik”. Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga Negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali, baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi pemberi layanan, reputasi yang semakin baik dimata pelanggan, serta laba (PAD) yang diperoleh akan semakin meningkat (Tjiptono, 2011:43). Menurut Kotler dalam Wisnalmawati (2005:156) bahwa Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan

Menurut *Wcykof dalam Wisnalmawati (2005:155)* berpendapat bahwa Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan menurut *Roestanto dalam Nanang Tasunar (2006:44)* berpendapat Kualitas pelayanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu pemberi pelayanan atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan.

1.4.4 Dimensi Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penelitian dan Penghargaan citra Pelayanan Prima sebagai unit pelayanan percontohan memuat tujuh dimensi yang dapat dijadikan dasar untuk mengukur kinerja pelayanan publik instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Ketujuh dimensi tersebut masing-masing dikembangkan menjadi dua pertanyaan, sehingga terdapat 14 pertanyaan yang ada dalam kuesioner dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tersebut, ketujuh dimensi pelayanan publik tersebut adalah sebagai berikut (Pasolong, 2007:137).

1. Kesederhanaan prosedur pelayanan : Ada atau tidak tersediannya prosedur tetap/Standar Operasional Pelayanan (SOP), apakah prosedur

pelayanan tersebut tersedia secara terbuka, bagaimana dalam pelaksanaannya, apakah telah konsisten dalam pelayanannya dan bagaimana tingkat kemudahan dalam mendukung kelancaran pelayanan.

2. Keterbukaan informasi pelayanan : Mencakup apakah ada keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan dan biaya pelayanan, apakah dengan jelas dapat di ketahui oleh masyarakat, apakah terdapat media informasi termasuk petugas yang menangani untuk menunjang kelancaran pelayanan.
3. Kepastian pelaksanaan pelayanan : Mencakup apakah variabel waktu pelaksanaan dan biayanya, apakah waktu yang digunakan dalam proses pemberian pelayanan sesuai dengan jadwal yang ada, dan apakah biaya yang dipungut atau dibayar oleh masyarakat sesuai dengan tarif /biaya yang ditentukan.
4. Mutu produk pelayanan : Kualitas pelayanan meliputi aspek cara kerja pelayanan, Apakah cepat/tepat, apakah hasil kerjanya baik/rapi/benar/layak.
5. Tingkat profesional petugas : Bagaimana tingkat kemampuan keterampilan kerja petugas mengenai, sikap, prilaku, dan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan, apakah ada kebijakan untuk memotivasi semangat kerja para petugas.
6. Tertib pengelolaan administrasi dan manajemen : Bagaimana kegiatan pencatatan administrasi pelayanan, pengelolaan berkas, apakah

dilakukan dengan tertib, apakah terdapat moto kerja, dan apakah pembagian tugas dilaksanakan dengan baik serta kebijakan setempat yang mendorong motivasi dan semangat kerja para petugas.

7. Sarana dan prasarana pelayanan : Mencakup keberadaan dan fungsinya, bukan hanya penampilannya tetapi sejauh mana fungsi dan daya guna dari sarana /fasilitas tersebut dalam menunjang kemudahan kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan pada pengguna pelayanan.

Selanjutnya, *Zeithaml (2011:41)* menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu: *expected service* dan *perceived service* yang ditentukan oleh *dimention of service quality* yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu:

1. *Tangible* (terlihat/terjamah), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
2. *Realiabile* (keandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness* (tanggap), kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
4. *Competence* (kompeten), tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
5. *Courtesy* (ramah), sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.

6. *Credibility* (dapat dipercaya), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security* (merasa aman), jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. *Access* (akses), terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication* (komunikasi) kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. *Understanding the customer* (memahami pelanggan), melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithaml dkk menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan) sebagai berikut:

1. *Tangible* (terlihat atau terjamah) artinya pertampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh providers.
2. *Reliable* (handal) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. *Responsiveness* (pertanggung jawaban) adalah kerelaan untuk menolong customers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.

4. *Assurance* (jaminan) adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada customers.
5. *Empaty* (empati) adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh providers kepada customers.

1.4.5 Kepuasan terhadap Pelayanan Publik

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih memiliki banyak kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan sesuai yang termuat dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit

penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing.

Menurut *Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005:195)* kata kepuasan berasal dari bahasa latin “satis” yang berarti cukup baik, memadai, dan “factio” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya” pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Menurut *Nasution M. N (2001:45)* Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.

Menurut *Schnaars Harbani Pasolong (2010:221)* menyebutkan bahwa terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat di antaranya hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian) ulang, terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan instansi.

Menurut (*Umar, 2005:65*) Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya.

Menurut *Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007:177)* berpendapat bahwa perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap penyelenggara pelayanan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup penyelenggara pelayanan, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pelanggan yang puas terhadap jasa pelayanan cenderung untuk kembali menggunakan jasa pelayanan pada saat kebutuhan yang sama. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan penggunaan jasa.

Menurut *Kotler dan Amstrong (2001:9)* Kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli atau pengguna. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka penggunaannya merasa puas atau amat gembira.

Menurut *Zeithami dan bitner (2000:75)* Kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen atau pelanggan mengenai pemenuhan kebutuhan.

Menurut *Philip Kotler (2002:42)* berpendapat bahwa perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Menurut *Zulian Yamit (2005:78)* kepuasan merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya.

Ada beberapa faktor utama dalam meningkatkan kepuasan konsumen yang harus diperhatikan oleh penyelenggara pelayanan yaitu :

a. Kualitas Jasa

Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa jasa yang mereka gunakan berkualitas atau tidak.

b. Kualitas Pelayanan

Terutama untuk penyelenggara jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

c. Emosional

Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan jasa yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap jasa.

Untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap cara atau metode yang digunakan. Menurut Kotler yang dikutip dari (Tjiptono, 2003:104) Total Quality Management ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan diantaranya:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Organisasi yang berpusat pada pelanggan (Customer Centered) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi-informasi ini dapat memberikan ide atau gagasan cemerlang bagi penyelenggara pelayanan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

2. Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, baik melalui email, telepon, maupun wawancara langsung. Penyelenggaraan pelayanan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (signal) positif bahwa penyelenggara pelayanan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

1.5 Fenomena Penelitian

Dalam Tugas Akhir ini penulis mengambil fenomena dari pengamatan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan yang dilakukan Customer Service Operasional di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Semarang II. Indikator-indikator yang diteliti sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Semarang II

Penilaian Kualitas Pelayanan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Semarang dilihat melalui 5 dimensi kualitas pelayanan yang digunakan oleh para pengguna layanan dalam mengevaluasi kualitas jasa, sebagai berikut:

a. Penampilan Fisik/Bukti nyata (*Tangible*)

Hal ini dapat diamati melalui fenomena sebagai berikut :

1. Penampilan fisik seperti kelengkapan fasilitas-fasilitas yang ada di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Semarang II.

b. Keandalan/Kemampuan (*Reability*)

1. Kemampuan Customer Service Operasional/Pegawai dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna layanan.
2. Langkah apa yang dilakukan Customer Service Operasional/Pegawai dalam menghadapi hambatan saat melakukan pelayanan.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

1. Kesiapan petugas Customer Service Operasional/Pegawai dalam memberikan pelayanan saat menghadapi pengguna layanan yang *complain*.
2. Kecepatan dan kesigapan petugas Customer Service Operasional/Pegawai dalam memberikan pelayanan.

3. Tindakan petugas Customer Service Operasional/Pegawai apabila ada pengguna layanan yang kebingungan mengurus sesuatu.
- d. Kepastian Jaminan (*Assurance*)
1. Kepastian informasi yang diberikan petugas Customer Service Operasional/Pegawai sebagai penyedia layanan terhadap pengguna layanan.
 2. Kecepatan dan ketepatan petugas Customer Service Operasional/Pegawai dalam menyelesaikan proses pelayanan.
- e. Empati(*Empaty*)
1. Perilaku atau sikap empati petugas Customer Service Operasional/Pegawai dalam memberikan pelayanan.
 2. Kesiediaan memberikan bantuan kepada pengguna layanan.

1.6 Metode Penelitian

Sekumpulan peraturan, kegiatan, dan prosedur yang digunakan oleh pelaku suatu disiplin. Metodologi juga merupakan analisis teoritis mengenai suatu cara atau metode. Penelitian merupakan suatu penyelidikan yang sistematis untuk meningkatkan sejumlah pengetahuan, juga merupakan suatu usaha yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki masalah tertentu yang memerlukan jawaban. Metode penelitian dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Metode Penelitian Kuantitatif

Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik

pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

2. Metode Penelitian Kualitatif

Penelitian data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar.

Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian kualitatif karena menggunakan kondisi obyek yang alamiah dengan mengambil beberapa teknik pengumpulan data dan hasilnya akan dituangkan dalam bentuk tulisan yang mendeskripsikan tentang proses pelayanan jasa *Customer Service Operasional* (CSO) kepada satuan kerja di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Semarang II.

1.6.1 Fokus dan Lokus

1.6.1.1 Fokus

Fokus pada penelitian Tugas Akhir ini yaitu :

Proses Pelayanan *Customer Service Operasional* (CSO) kepada satuan kerja di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Semarang II.

1.6.1.2 Lokus

Lokus yaitu suatu tempat yang dipilih untuk melakukan penelitian. Lokasi penelitian Tugas Akhir ini bertempat pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Semarang II.

1.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Terdapat dua teknik pengumpulan data dalam penelitian dibagi dua jenis, yaitu pengumpulan data primer

1.6.2.1 Teknik Pengumpulan Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati, dan dicatat untuk pertama kalinya. Data primer diperoleh dengan cara mengadakan observasi, pendokumentasian dan wawancara atau tanya jawab dengan Customer Service Operasional di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Semarang II, data yang diperoleh diantaranya tentang proses pemberian layanan serta bagaimana penanganan hambatan yang dialami selama proses pemberian layanan.

1. Observasi

Metode observasi adalah cara pengumpulan data dengan cara melakukan pencatatan secara cermat dan sistematis. Metode yang dilakukan yaitu dengan mengamati secara langsung bagaimana proses pelayanan yang dilakukan oleh Customer Service Operasional di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Semarang II dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.

2. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data, cara berkomunikasi secara langsung dengan sumber atau responden. Dalam metode ini penulis mengadakan tanya jawab secara langsung dengan Customer Service Operasional bagian umum Operasional di Kantor

Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Semarang II untuk memperoleh data secara lengkap dan terperinci sesuai dengan kenyataan yang ada mengenai proses pelayanan kepada pengguna layanan, perlengkapan kerja, serta fasilitas yang digunakan untuk proses pelayanan, sarana prasarana yang digunakan, serta hambatan-hambatan yang ditemui juga solusi yang diberikan untuk memperlancar pelayanan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Semarang II.

3. Dokumentasi

Didalam upaya mengumpulkan data dengan cara dokumentasi peneliti menelusuri berbagai macam dokumen dan sumber lainnya. Data yang didapatkan diantaranya adalah laporan hasil kinerja layanan periode sebelumnya yang digunakan sebagai tolak ukur pemberian layanan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Semarang II

1.6.2.2 Teknik Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari beberapa sumber, data sekunder adalah data yang diperoleh oleh suatu organisasi atau perusahaan yang berasal dari pihak lain yang telah mengumpulkan dan mengolahnya. Data sekunder diperoleh penulis diantaranya melalui berbagai buku yang didapat dari perpustakaan untuk memperoleh dasar teori tentang pengertian prosedur, pengertian pelayanan, pengertian kualitas pelayanan, penulis juga memperoleh data dari data yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Perbendaharaan (KPPN) Semarang II mengenai sejarah singkat Kantor Pelayanan Perbendaharaan (KPPN)

Semarang II, struktur organisasi, lokasi, visi dan misi instansi dan lain sebagainya.

1.6.3 Teknik Analisis Data

Berikut merupakan tahap analisis data yang dilakukan oleh peneliti:

1. Tahap Reduksi

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting yang berkaitan dengan proses pelayanan jasa oleh *Customer Service Operasional (CSO)* kepada satuan kerja di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Semarang II

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian-uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya.

3. Penarikan Kesimpulan

Setelah dilakukan tahap reduksi dan penyajian data, maka penulis akan menarik kesimpulan dari penelitian ini.

1.6.4 Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah satuan kerja (Informan) yang sering melakukan pengajuan dan konsultasi di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Semarang II. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling dengan jenis accidental sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas. Artinya siapa saja yang

secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik (ciri-cirinya), maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden). Sampel tersebut digunakan sebagai dasar pengumpulan data tentang “Pelayanan Customer Service Operasional Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Semarang II”.