

KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENCAIRAN DANA ABPN PADA KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA (KPPN) KHUSUS JAKARTA VI

Triana Meinarsih

STIE Ahmad Dahlan Jakarta
Jl. Ciputat Raya No. 77, Cireundeu, Tangerang Selatan
E-mail: trianamei03@gmail.com

Binsar H. Simanjuntak

Sekolah Tinggi Akuntansi Negara (STAN)
Jl. Bintaro Utama Sektor V, Tangerang Selatan

Abstract

This study analyzes the problem of the level of user satisfaction the Office of State Treasury Service (KPPN), the factors that lead to customer dissatisfaction of KPPN, as well as the efforts of KPPN to improve customer satisfaction. This study shows that user customer satisfaction is quite high. The indicators of satisfaction are tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The result of Whitney Mann test of the entire indicators is > 0.05 (5%). So the valuating of five attribute in both groups, perceived service and expected service, shows a difference satisfaction. In Cartesian Diagram, the three entered in quadrant 1, in which quadrant 1 shows the expected high service, but instead low perceived service. So there is a high gap between expected service and perceived services, which lead to dissatisfaction, and efforts of KPPN's to improve customer satisfaction with the implementation of one-stop service, no cost and improving the competence of staff.

Kata Kunci: Birokrasi, SERVQUAL, Diagram Cartesius, Uji Mann Whitney

PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu aspek penting dalam pengembangan organisasi baik di sektor swasta maupun sektor publik, termasuk birokrasi. Fokus terhadap pelanggan dalam pelayanan publik mulai muncul saat upaya penerapan nilai-nilai manajerial dilaksanakan dalam serangkaian reformasi di negara maju seperti Inggris, Amerika dan New Zealand di tahun 1980-an. Dalam konteks tersebut muncul istilah *customer driven government* yang berarti pemerintah yang mengedepankan kepuasan warga negara

sebagai pengguna layanan publik (Boediono, 2003; LAN, 2003; Osborne dan Gaebler, 1996). Perubahan paradigma pelayanan publik tersebut dipicu oleh lambatnya respons pemerintah dalam mengatasi kelesuan ekonomi di negara maju di awal tahun 1980-an. Birokrasi sebagai pelaksana kebijakan pemerintah terlalu hirarkis, prosedural dan kaku sehingga layanan yang diberikan lambat dan tidak kreatif.

Dalam kondisi tersebut birokrasi tidak merasa perlu memperhatikan kepuasan pelanggannya karena monopoli kekuasaan dan kewenangan, akuntabilitas yang rendah, serta perhatian yang terlampaui besar pada pe-

menuhan peraturan (*procedural compliance*) (Wasistiono, 2005). Warga negara sebagai pelanggan tidak memiliki kedudukan sepadan untuk melayangkan protes atau menuntut mendapat pelayanan yang lebih baik (Osborne dan Gaebler, 1996; Wasistiono, 2005). Hal tersebut tidak sesuai dengan konsep dasar birokrat yang dalam istilah Inggris disebut sebagai *public servant* atau pelayan publik atau pelayan masyarakat umum.

Bagi sektor publik, melayani warga negara atau organisasi, perhatian terhadap pelanggan meningkat seiring dengan meningkatnya atmosfer demokrasi. Bagi sektor publik disuatu negara demokratis, pelayanan yang baik akan meningkatkan kredibilitas pemerintah dan mendukung upaya pembangunan ekonomi. Kepercayaan publik yang tinggi adalah modal penting bagi pemerintah untuk menerapkan program dan kebijakannya serta meyakinkan kelanggengan pemerintahan.

Seiring dengan meningkatnya demokratisasi di Indonesia pasca 1998, perubahan di sektor publik juga diarahkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya yaitu warga negara dan organisasi atau badan hukum yang membutuhkan layanan administratif maupun nonadministratif. Upaya yang dilakukan adalah menerapkan nilai-nilai manajerial seperti kompetisi, peningkatan kompetensi, manajemen kinerja dan fokus pada kepuasan pelanggan. Dengan penerapan nilai-nilai manajerial tersebut maka kinerja sektor publik dapat diukur dengan metode yang digunakan untuk sektor swasta salah satunya dalam hal kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai tanggapan pelanggan atas ter-penuhinya kebutuhan. Kepuasan pelanggan terjadi karena layanan yang berkualitas (Oliver, dalam Barnes, 2003). Kepuasan tersebut didapat pelanggan selama atau setelah menerima layanan dengan membandingkannya antara ekspektasi dan kenyataan layanan yang diterima (Engel *et. al*, 2002; Kottler, 2004; Nasution, 2004).

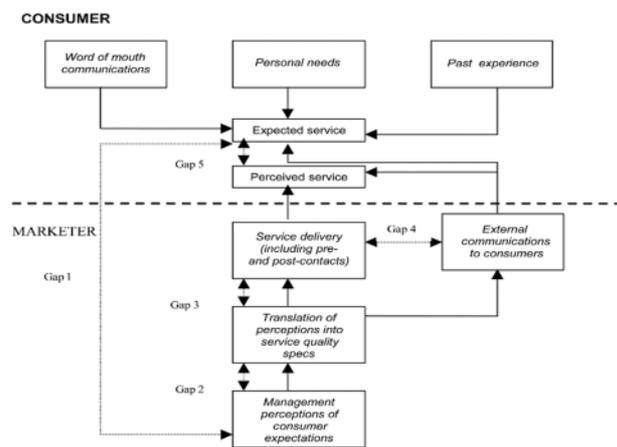
Menurut Goetsh dan Davis, yang dikutip

oleh Tjiptono (1996), kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan dan mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan. Demikian juga dengan Gaspersz (1997) yang mengidentifikasi dua jenis kualitas yaitu karakteristik langsung dari suatu produk, seperti kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy to use*), dan estetika (*esthetic*) dan segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau keputusan pelanggan. Sejalan dengan definisi tersebut, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) menyatakan bahwa kualitas merupakan perbandingan antara ekspektasi dengan kinerja sebenarnya yang diterima.

Karena itu, hal-hal seperti waktu antrian pelayanan, kemudahan dalam pelayanan, sikap yang ramah, kejelasan dalam prosedur, kejelasan waktu penyelesaian, dan fasilitas pelayanan adalah contoh norma yang perlu diperhatikan dalam menyusun standar pelayanan baik di sektor publik maupun swasta. Sebagai individu, pelanggan sektor publik dan swasta memiliki persepsi subyektif terhadap perlakuan yang diterima dalam proses layanan, fasilitas yang dinikmati, waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan maupun hasil yang diharapkan dibandingkan dengan hasil yang diterima dalam proses tersebut. Oleh karena itu, konsep dan teori pengukuran kepuasan pelanggan yang digunakan di sektor swasta dapat juga diterapkan untuk sektor publik dengan modifikasi seperlunya.

Ada beberapa teori untuk mengukur kualitas pelayanan. Parasuraman, Zeithaml dan Berry misalnya menggunakan parameter *responsiveness*, kompetensi, akses, *courtesy*, komunikasi, kredibilitas, keamanan, pengetahuan tentang pelanggan dan bukti fisik pelayanan. Sedangkan Zeithaml (2004) mengembangkan SERVQUAL (*Service Quality*) untuk mengukur kualitas pelayanan. SERVQUAL merupakan skala multi *item* yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan yang meliputi lima dimensi yaitu bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap

(*responsiveness*) jaminan (*assurance*) dan empathy. Dalam parameter *assurance* terdapat aspek yang perlu diperhatikan yaitu komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun (*courtesy*). Dengan SERVQUAL muncul kesenjangan pada dua dimensi yaitu *customer* dan *provider*, yang terlihat pada skema di bawah ini.



Source: Parasuraman et al. (1985)

Gambar 1. Skema SERVQUAL

Di Indonesia pelayanan yang berkualitas dapat dilakukan dengan memperhatikan kriteria kesederhanaan, reliabilitas, tanggung jawab petugas pelayanan, keramahan, keterbukaan, komunikasi antara petugas dan pelanggan, kredibilitas, kejelasan dan kepastian, kemananan, mengerti apa yang diharapkan pelanggan, kenyataan fisik, efisien dan ekonomis (LAN 2009).

Sejumlah studi telah dilakukan dengan berbagai pendekatan dan metode untuk mengevaluasi sampai sejauhmana kepuasan pelanggan/masyarakat terhadap pelayanan publik di Indonesia. Anggaraini (2013) misalnya melakukan penelitian berjudul "Inovasi Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya". Hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa inovasi di sektor publik adalah salah satu jalan untuk mengatasi kebuntuan organisasi di sektor publik yang *rigid*, kaku dan cenderung status *quodan* masalah ini harus mampu dicairkan melalui budaya inovasi. Hal ini dilakukan oleh

Puskesmas Jagir dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasanya dengan melakukan inovasi organisasi publik, yakni jenis inovasi produk/ jasa baru dilakukan dengan inovasi pada peralatan medis dan inovasi proses, dilakukan dengan inovasi pelayanan jasa baru. Hasil temuan data dari penelitian ini, ditemukan bahwa penerapan inovasi pelayanan yang dilakukan di Puskesmas Jagir terlaksana sesuai dengan tujuan yang diinginkan oleh Puskesmas Jagir dalam memberikan pelayanan publik.

TUJUAN PENELITIAN

Secara normatif, pelayanan publik oleh negara bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil dari setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif (UU 25/2009). Ditegaskan juga bahwa lembaga penyelenggara layanan publik harus memiliki aturan yang jelas dan mendukung hak masyarakat untuk mendapat layanan yang berkualitas.

Secara historis, penerapan nilai-nilai manajerial di Indonesia mulai diterapkan pada tahun 2006 dengan program Reformasi Birokrasi di Kementerian Keuangan (Kemenkeu) sebagai salah satu institusi percontohan (Gambar 2).

Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Khusus Jakarta VI (selanjutnya disebut KPPN kecuali disebut lain) dipilih sebagai obyek penelitian dengan dua pertimbangan. *Pertama* KPPN adalah unit organisasi pemerintah yang menjalankan fungsi pelayanan perbendaharaan kepada satuan kerja (Satker) pengguna anggaran. *Kedua*, KPPN adalah bagian dari Direktorat Jenderal Perbendaharaan (DJPB) yang merupakan unit dari Kemenkeu yang telah menjalankan program-program reformasi birokrasi yang mengacu pada penerapan nilai-nilai manajerial sehingga kinerja pelayanannya dapat diukur dengan sistematis.



Sumber: <http://www.reform.depkeu.go.id>

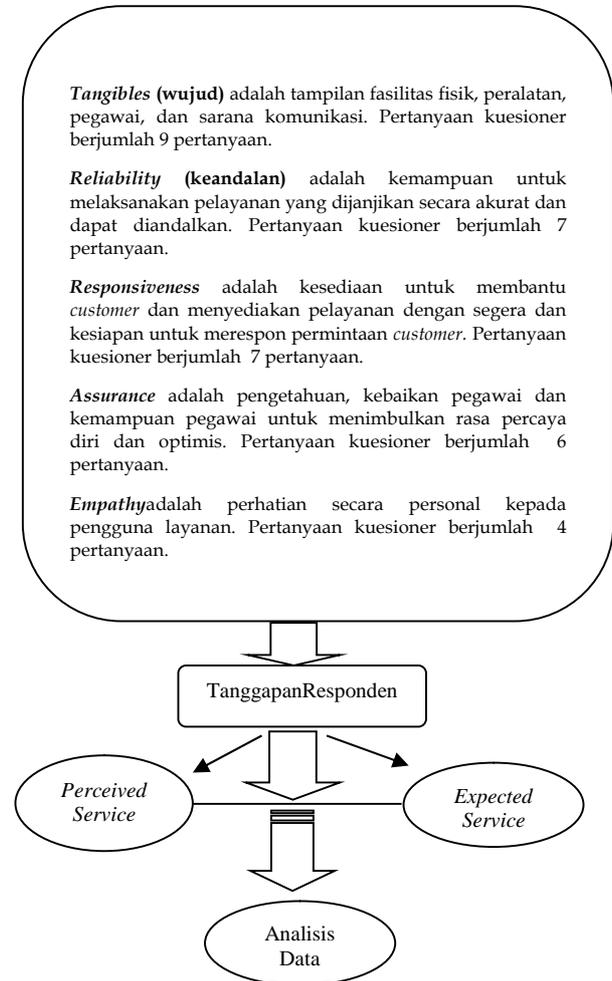
Gambar 2. Pilar Reformasi Birokrasi di KEMENKEU RI

Penelitian ini akan menganalisis masalah tingkat kepuasan pengguna layanan KPPN, faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan KPPN, serta upaya yang dilakukan oleh KPPN untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan mengetahui dan menganalisis hal tersebut diharapkan penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh KPPN dan organisasi sektor publik yang lain untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Bagi petugas *Front Office* (FO) di KPPN penelitian ini dimaksudkan untuk memberi masukan untuk meningkatkan pelayanan terhadap satuan kerja (satker). Sedangkan bagi segenap sivitas akademis, penelitian ini diharapkan mampu memperkaya khasanah kepustakaan dan menyumbang pemahaman yang lebih terhadap pelayanan publik di Indonesia yang sedang meningkatkan kinerjanya.

Penelitian ini juga akan diidentifikasi jika ada indikasi ketidakpuasan pelanggan dalam hal lamanya waktu, biaya dan cara pelayanan, diskriminasi pelayanan, rantai birokrasi, dan prinsip dasar pelayanan (LAN 2003). Penelitian ini juga akan mencari tahu faktor-faktor yang menghambat pengembangan sistem manajemen kualitas. Faktor-faktor tersebut misalnya ketiadaan komitmen dan pengetahuan dari manajemen, ketidakmampuan mengubah kultur, ketidaktepatan perencanaan, pelatihan yang belum optimal, keterbatasan sumberdaya dan dana dan kerjasama yang kurang baik (Prasetyani, 2009).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang diperkenalkan oleh Kotler (2002) yang kemudian dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1990) serta Yuliantini (2012). Adapun kerangka berpikir penelitian ini ditunjukkan pada gambar di bawah ini.



Gambar 3. Kerangka Pemikiran

Unit analisis adalah Satker yang menggunakan layanan KPPN Khusus Jakarta VI. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Satker instansi pemerintah baik kementerian dan lembaga yang menggunakan layanan KPPN Khusus Jakarta VI yang berjumlah 152.

Untuk menentukan jumlah sampel, diadopsi pendapat Gerson (2002) yang menyatakan bahwa jika bisa meneliti 50-100 orang, kemungkinan telah memiliki sampel yang mewakili. Selain itu digunakan juga pendapat Mantra dan Kasto dalam Singarimbun dan Effendi (1989) yang menyebutkan bahwa data analisis dengan *statistic parametric*, maka jumlah sampel harus besar yaitu minimal 30 kasus. Untuk memperkuat kedua pendapat di atas, dalam menentukan sampel juga menggunakan rumus Solvin. Satker KPPN Khusus Jakarta VI tahun 2013 berjumlah 152 Satker. Maka jumlah sampel apabila menggunakan rumus Solvin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

N : jumlah populasi
n : jumlah sampel
e : kesalahan

Jumlah populasi (N) sebanyak 152 Satker, dengan asumsi tingkat kesalahan sebesar 10% maka jumlah sampel (n) yang diperlukan adalah:

$$n = \frac{152}{1 + 152(0,10)^2}$$

n = 60,3 (dibulatkan 60 satuannya)

Metode pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan pegawai dan pejabat KPPN secara lisan dan tidak terstruktur untuk menggali informasi yang lebih dalam terkait dengan penelitian.

Dalam menjawab perumusan masalah pertama yaitu bagaimana tingkat kepuasan pengguna layanan KPPN penulis mengacu pada teori Martila dan James yang dikutip Nugroho (2008) yaitu teknik *importance-performance analysis* berdasarkan pengalaman pelayanan yang dirasakan pengguna layanan (*perceived service*) dan pelayanan yang diinginkan oleh pengguna layanan (*expected*

service). Skala Likert akan digunakan untuk mengukur *perceived service* atau persepsi responden menggunakan kategori tingkatan dari sangat puas sampai dengan sangat tidak puas. Sedangkan untuk mengukur *expected service* menggunakan juga 4 tingkatan yaitu sangat penting, penting, tidak penting dan sangat tidak penting. Hasil jawaban atas *perceived service* dan *expected service* dihitung skor rata-rata dan tingkat kesesuaian dan kemudian dianalisis dengan diagram kartesius 4 kuadran.

Uji beda Mann-Whitney juga akan dilakukan untuk menjawab permasalahan yang pertama. Menurut Santoso (2012) uji beda Mann-Whitney adalah uji yang digunakan untuk menguji dua sampel independen (*two independen sample tests*) dengan bentuk data ordinal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

KPPN Khusus adalah instansi di bawah DJPB yang melayani pencairan dana APBN yang bersumber dari pinjaman dan hibah luar negeri (PHLN). Secara struktur KPPN Khusus Jakarta VI berada di bawah Kanwil DJPB Propinsi DKI Jakarta. Sedangkan mekanisme pencairan PHLN yang dilayani adalah pembayaran langsung, *letter of credit*, pembiayaan pendahuluan dan rekening khusus. Dengan kewenangan itu, KPPN Khusus dapat mencairkan dana PHLN dalam valuta asing, disamping dalam Rupiah.

Visi KPPN Khusus Jakarta VI adalah Menjadi Kantor Pelayanan Yang Professional, Prudent, dan Kredibel untuk Mendukung Terwujudnya *Good Governance* dan *Clean Government*. Untuk mewujudkan visi tersebut, KPPN Khusus memiliki misi memastikan penarikan dan pembiayaan lebih cepat dan kredibel; mewujudkan tata kelola yang baik, dalam penarikan dan pelaporan; dan mengoptimalkan seluruh sumber daya untuk kepuasan layanan bagi mitra kerja.

Sedangkan motto layanannya adalah 'lebih baik, lebih cepat, tanpa biaya (*Better, Faster And No Charge*). Seluruh pegawai KPPN Khusus Jakarta VI harus menyadari bahwa dengan adanya motto ini kepuasan *stakeholder* tergantung pada pelayanan yang baik, yang dapat diberikan.

Struktur KPPN Khusus terdiri dari seorang kepala kantor, tiga orang kepala seksi penyaluran PHLN, seorang kepala seksi verifikasi dan akuntansi, seorang kepala seksi Bank dan satu orang kepala subbag umum. Total pegawai KPPN Khusus adalah 58 orang. Lulusan S2 6 orang, S1 21 orang, DIII 9 orang, SMA 20 orang, orang, dan SLTP 3 orang. Sedangkan berdasarkan usia, jumlah pegawai KPPN yang berusia lebih dari 50 tahun 18 orang, 41-50 tahun 22 orang, 31-40 tahun 14 orang dan kurang dari 30 tahun 4 orang.

Sarana dan prasarana pelayanan yang ada di KPPN terdiri dari ruang tunggu, sarana informasi dan fasilitas lainnya. Ruang tunggu dilengkapi AC, kursi dan TV. Dalam ruang tunggu tersebut tersedia surat kabar dan majalah yang bisa dibaca sambil menunggu. Sarana informasi yang tersedia berupa papan pengumuman, layar antrian elektronik dan kotak pengaduan. KPPN juga menugaskan seorang staff untuk menjadi *customer cervice* yang bertugas memberikan informasi kepada satker. Sedangkan fasilitas lainnya yang disediakan KPPN adalah lahan parkir, perpustakaan, masjid, toilet, ruang serbaguna dan sarana olah raga.

Produk yang dihasilkan KPPN Khusus adalah surat perintah pencairan dana (SP2D) untuk pencairan Reksus, *Withdrawal Application* (A) PL dan SP3 untuk pembayaran langsung, Surat Kuasa Pembebanan (SKP) dan surat perintah pembukuan dan pengesahan (SP3) untuk *letter of credit*, WA PP dan SP3 untuk pembiayaan pendahuluan. Disamping itu KPPN Khusus juga menerbitkan surat pengesahan hibah langsung (SPHL) dan surat keterangan realisasi anggaran. Pencairan dana melalui SP2D dilakukan dengan cara transfer atau pemindah bukuan dari kas negara ke

rekening penerima. Tidak ada transaksi kas di KPPN Khusus seperti di bank.

Penelitian untuk mengetahui kepuasan pelanggan KPPN dilakukan terhadap 60 responden dengan usia antara 25 sampai lebih dari 45 tahun. Empat puluh dua persendari responden tersebut berpendidikan S1 dan 50% memiliki jabatan sebagai pelaksana atau staff biasa. Hanya 7 orang yang menduduki jabatan sebagai pejabat structural eselon III dan IV.

Atribut pengukuran *tangibility* yang dijabarkan dengan 9 pertanyaan menunjukkan hasil, pertanyaan *tangibility* 1, *tangibility* 2 dan *tangibility* 6 dinilai oleh responden puas dan sangat puas, tidak ada satupun dari responden menilai tidak puas dan sangat tidak puas.

Hasil penilaian untuk pertanyaan *tangibility* 3 tentang ketersediaan informasi seperti brosur, formulir atau pengumuman jalur pelayanan, responden menilai 13,3% tidak puas, 75% puas, dan 11,7% sangat puas. Dari 9 pertanyaan pada atribut penilaian *tangibility* jawaban terbanyak yang menyatakan tidak puas ada pada penilaian di *tangibility* 3 ini yaitu sebanyak 8 responden dari 60 responden.

Pada pertanyaan *tangibility* 4, hasil penilaian menunjukkan 6,7% tidak puas, 75% puas, dan 18,3%. Pertanyaan *tangibility* ini menilai mengenai ketersediaan sistem yang modern dalam melakukan pelayanan. Sedangkan untuk hasil penilaian pada pertanyaan *tangibility* 7 terkait dengan adanya fasilitas pendingin ruangan AC menunjukkan bahwa 6,7% tidak puas, 50% puas, dan 43,4% sangat puas. Dan hasil penilaian *tangibility* 8 terkait dengan syarat-syarat administrasi tertulis di *standing banner*, responden memberikan penilaian 16,7% tidak puas, 63,3% puas, 20% dan sangat puas. Pada pertanyaan *tangibility* 5 yakni menanyakan tentang ketersediaan kotak keluhan dan *tangibility* 9 menanyakan tentang apakah memiliki area yang aman, jawaban responden ada yang menilai sangat tidak puas yaitu 1,7%. Hasil penilaian yang lain dari responden untuk *tangibility* 5 adalah 8,3 % tidak puas, 83,35%

puas, 45 sangat puas dan *tangibility* 9 adalah 8,3% tidak puas, 75% puas, 15% sangat puas.

Hasil penelitian dari atribut penelitian *reliability* menunjukkan bahwa sebagian besar dari pertanyaan *reliability* 3 dan *reliability* 4 menyatakan hal yang positif. Responden merasa puas dan sangat puas atas pelayanan pencairan dana APBN. Seperti terlihat pada pertanyaan *reliability* 3, diketahui 43,3% responden menyatakan puas dan 56,7% responden menyatakan sangat puas. Karena tidak ada biaya atau imbalan dalam bentuk apapun selama proses pencairan dana APBN. Hal yang sama juga terlihat dari hasil penilaian responden terhadap ketelitian dan kehati-hatian staf FO dalam memeriksa dokumen menyatakan 63,3% puas dan 36,7% sangat puas.

Untuk penilaian responden terhadap pertanyaan *reliability* 2 dan *reliability* 3 atas pertanyaan apakah staf FO memiliki kemampuan teknis dalam pelayanan, masing-masing menyatakan tidak puas (3,3%), puas (68,3%), dan sangat puas (28,3%). Sedangkan penilaian responden atas pertanyaan *reliability* 1 responden menyatakan tidak puas (3,3%), puas (71,7%) dan sangat puas (25%).

Wujud *responsiveness* pelayanan terhadap pengguna layanan pencairan dana APBN dapat dilihat dari FO yang bersedia membantu pengguna layanan (*responsiveness* 1), merespons saran dan keluhan (*responsiveness* 2) serta merespons dokumen dengan lancar pada saat proses pencairan dana (*responsiveness* 3). Hasil penilaian responden atas pertanyaan yang terkait dengan hal itu, menunjukkan seluruh responden menyatakan puas dan sangat puas atas pertanyaan yang terkait dengan hal ini.

Hasil penilaian pada pertanyaan *responsiveness* 4, *responsiveness* 5 dan *responsiveness* 6 menunjukkan masing-masing ada 1 responden dari seluruh responden yang berjumlah 60 yang menyatakan tidak puas. Sehingga menunjukkan pada pertanyaan *responsiveness* 4, *responsiveness* 5 dan *responsiveness* 6, responden merasakan

pelayanan yang diberikan puas dan sangat puas.

Penilaian atas atribut *assurance* dalam melayani pengguna pelayanan pencairan dana APBN menjadi salah satu penilaian juga atas tolok ukur atas tingkat kepuasan yang dirasakan. Hasil penilaian dari responden menunjukkan atribut penilaian *assurance* pada pertanyaan *assurance* 1, *assurance* 2 dan *assurance* 6 dirasakan puas dan sangat puas oleh seluruh responden. Dan bahkan pada *assurance* 6, responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 48 responden atau sama dengan sebesar 80% dari seluruh total jumlah responden yang berjumlah 60 responden.

Penyimpanan dokumen disimpan dan ditata rapi dan tidak hilang, dokumen dijamin kerahasiannya, dan petugas memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan dari pengguna layanan pencairan dana APBN juga menjadi penilaian atas tingkat kepuasan dari pelayanan yang dirasakan. Masing-masing dari pertanyaan tersebut tertuang dalam pertanyaan *assurance* 3, *assurance* 4 dan *assurance* 5. Responden memberikan penilaian pada pertanyaan *assurance* 3, tidak puas (3,3%), puas (66,6%), dan sangat puas (30%). Untuk pertanyaan *assurance* 4 seluruh responden tidak ada yang menyatakan ketidak-puasannya atas pelayanan yang diberikan KPPN Khusus Jakarta VI. Sedangkan untuk pertanyaan *assurance* 5, hanya 3,3% responden yang menyatakan tidak puas atas pelayanan yang dirasakan.

Penilaian responden atas tingkat kepuasan pada atribut penilaian *empathy* juga dapat dinilai dari perhatian secara personal kepada pengguna layanan pencairan dana APBN, manajemen mengerti kebutuhan *customer*, kemudahan dalam menyampaikan saran atau keluhan, dan staf FO memberikan perhatian sebaik mungkin kepada pengguna layanan pencairan.

Untuk pertanyaan *empathy* 1, responden yang tidak puas (3,3%), puas (71,7%) dan sangat

puas (25%). Untuk pertanyaan *empathy 2*, terdapat 2 responden yang menyatakan tidak puas, sedangkan 58 responden lainnya menyatakan puasa dan sangat puas. Hasil penilaian yang tidak jauh berbeda juga terlihat pada penilaian pertanyaan *empathy 3* dan *empathy 4*. Yang mana sebagian responden juga menyatakan puas dan sangat puas. Pada pertanyaan *empathy 3* dan *empathy 4* masing-masing hanya 1 responden (1,7%) yang menyatakan tidak puas.

Hasil uji beda Mann-Whitney juga menunjukkan seluruh nilai *asympt sig* pada semua atribut penilaian yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* adalah *asympt sig* < 0,05 (5%). Jadi kelima atribut penilaian pada kedua kelompok, *perceived service* dan *expected service* terdapat perbedaan antara yang dirasakan (*perceived service*) dan yang diharapkan (*expected service*).

Hasil Analisa faktor-faktor yang dirasakan tidak puas pada pelayanan pencairan dana APBN pada KPPN Khusus Jakarta VI menunjukkan pada atribut pengukuran tingkat kepuasan dan ketidakpuasan pelayanan *responsibility perceived*, *assurance perceived*, dan *empathy perceived* hasilnya signifikan yaitu untuk nilai *asympt sig* *responsibility perceived*, *assurance perceived*, dan *empathy perceived*, maka H_0 gagal di terima. Jadi terdapat signifikansi secara statistik pada atribut penilaian tingkat kepuasan *responsibility perceived*, *assurance perceived*, dan *empathy perceived* dirasakan sudah tinggi.

Hasil atribut pengukuran tingkat kepuasan dan ketidak-puasan yang dirasakan menunjukkan bahwa untuk variabel *tangibility* didapatkan nilai *asympt sig* sebesar 0,874 > 0,05 ($\alpha = 5\%$) maka H_0 diterima. Sehingga terdapat signifikansi secara statistik bahwa variabel *tangibility* masih rendah dirasakan tingkat kepuasannya oleh pengguna pelayanan pencairan dana APBN di KPPN Khusus Jakarta VI. Hal ini terlihat pada pemetaan diagram *cartesius* untuk jawaban reponden atas pertanyaan kuesioner yakni pertanyaan *tangible 3* (adanya ketersediaan informasi seperti

brosur, formulir, pengumuman dan jalur pelayanan), *tangible 4* (ketersediaan sistem komputerisasi yang modern), dan *reliability 6* (pelayanan sesuai dengan waktu pelayanan/jam operasional KPPN/ waktu antrian sesuai dengan yang dijanjikan).

Pada diagram *cartesius*, ketiganya masuk pada kuadran 1, yang mana kuadran 1 menunjukkan *expected service tinggi*, namun *perceived service* rendah. Sehingga ada *gap* yang tinggi antara *expected service* dan *perceived services*, yang menimbulkan rasa tidak puas.

Untuk meningkatkan kualitas layanannya, KPPN Khusus telah mengambil beberapa langkah yaitu implementasi *one stop service*, pelayanan tanpa biaya (*no charge*), dan pemberian remunerasi pada pegawai.

KPPN Khusus mulai menerapkan pola kerja KPPN Percontohan yaitu "*one stop service*" dan bebas biaya pada tahun 2010. *One stop service* atau arti harfiahnya pelayanan sekaligus dimaksudkan sebagai bentuk pelayanan menyeluruh yang diberikan oleh petugas *FO*. Satker tidak perlu mendatangi beberapa petugas atau beberapa meja untuk menyelesaikan masalah atau ingin mendapatkan pelayanan yang diharapkan. Petugas *FO* di KPPN Khusus diberi kewenangan untuk memberikan konsultasi atas permasalahan dalam pencairan dana, melayani pencairan dana, pengesahan hibah luar negeri atau rekonsiliasi penarikan PHLN.

Dengan demikian layanan yang diberikan menyeluruh dan terpadu, tidak perlu melewati beberapa petugas atau meja. Untuk mendukung *one stop service* tersebut, DJPB telah berupaya untuk menerapkan peraturan pencairan dana yang komprehensif dan *simple* untuk memudahkan pelaksanaan anggaran di KPPN. Hal ini diwujudkan dengan penerbitan PMK No. 190/PMK.05/2012 tentang Tata Cara Pembayaran dalam Pelaksanaan APBN. Dalam PMK tersebut diatur bahwa untuk melakukan pencairan dana, Satker cukup mengajukan SPM dengan dilampiri SSP dan Faktur Pajak ke KPPN.

Kementerian Keuangan tidak lagi memeriksa dokumen pendukung yang lain semisal BAP, Surat Pernyataan Tanggung Jawab Belanja ataupun Ringkasan Kontrak seperti yang dipersyaratkan oleh PER-66/PB/2005. Hal itu mengisyaratkan perubahan paradigma yang menekankan tanggungjawab pengguna anggaran secara material dan formal. Sedangkan tanggungjawab Bendahara Umum Negara adalah secara substantif.

Disamping implementasi pelayanan *one stop service*, KPPN Khusus tidak memungut biaya apapun dalam pelayanannya (*No charge*). Hal ini sesuai dengan semangat anti korupsi dan gratifikasi yang digalakkan oleh Kementerian Keuangan. Pelayanan yang diberikan oleh KPPN Khusus adalah termasuk pelayanan publik yang penyelenggaraannya dibiayai sepenuhnya oleh negara sehingga tidak diijinkan untuk menarik pungutan.

Untuk mendukung integritas pegawai dalam memberikan pelayanan maka semenjak tahun 2007 Kementerian Keuangan telah memberikan remunerasi penuh kepada pegawainya termasuk pegawai KPPN Khusus. Remunerasi tersebut juga sebagai pertanda komitmen Kementerian Keuangan untuk menjalankan reformasi birokrasi. Dari semangat reformasi birokrasi ini, muncul komitmen bersama untuk menjaga reformasi birokrasi di KPPN Khusus yaitu, meningkatkan pelayanan secara cepat, tepat, transparan, akuntabel dan tanpa biaya.

Dapat dikatakan bahwa upaya-upaya yang dilakukan oleh KPPN Khusus untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan pencairan dana APBN, mempunyai fungsi pelayanan yang berorientasi pada kepuasan stakeholders, antara lain dalam: (1) penyusunan konsep SP3 dalam rangka pengesahan NOD agar tercatat dalam sistem perbendaharaan dan penganggaran; (2) pembentukan semacam FO; dan (3) berupaya menerapkan pola pelayanan KPPN Percontohan dengan tentunya memperhatikan karakteristik dari proses bisnis yang dimiliki KPPN Khusus.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti dan wawancara dengan pejabat KPPN Khusus upaya perbaikan layanan dapat diidentifikasi menjadi dua yaitu perbaikan metode pelayanan dan pengelolaan internal. Perbaikan metode pelayanan yang dilakukan dengan cara menerapkan *one stop service*, percepatan proses pencairan menjadi satu hari, dan pendelegasian kewenangan meandatangani SP2D.

Perbaikan pengelolaan internal yang dilakukan dengan cara meningkatkan layanan rekonsiliasi KPPN Khusus melalui jaringan internet dan menerapkan aplikasi barcode untuk pembuatan Kartu Identitas Petugas Staker untuk meningkatkan pengamanan yaitu untuk memastikan bahwa pihak yang *berhak*, dalam hal ini Satker, adalah yang mencairkan dana. Hal ini juga untuk menghindarkan upaya kecurangan atau penipuan yang dapat merugikan keuangan negara.

Disamping itu, untuk meningkatkan akurasi penarikan dana maka pada SPM dilengkapi dengan *barcode* untuk meminimalkan pengembalian SPM yang disebabkan kesalahan pencantuman kode akun atau kesalahan pembayaran, kesalahan nomor rekening, dan sekaligus penyempurnaan penerapan *one stop service*. *Barcode* tersebut sangat unik, sebagai identitas dari SPM yang merupakan representasi fisik (*hardcopy*) dari arsip data computer (ADK) SPM yang diinput di sistem. Apabila terdapat perbedaan identitas antara *hardcopy* dengan *softcopy* maka sistem aplikasi di FO akan *me-reject* SPM yang disampaikan satker.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan KPPN Khusus cukup tinggi. Kepuasan itu ditunjukkan dari aspek *tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Hasil uji beda Mann-Whitney juga menunjukkan seluruh nilai *asympt sig* pada

semua atribut penilaian yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* adalah *asympt sig* < 0.05 (5%). Jadi kelima atribut penilaian pada kedua kelompok, *perceived service* dan *expected service* terdapat perbedaan antara yang dirasakan (*perceived service*) dan yang diharapkan (*expected service*).

Hasil analisis faktor-faktor yang dirasakan tidak puas pada pelayanan pencairan dana APBN pada KPPN Khusus Jakarta VI menunjukkan pada atribut pengukuran tingkat kepuasan dan ketidakpuasan pelayanan *responsibility perceived*, *assurance perceived*, dan *empathy perceived* hasilnya signifikan yaitu untuk nilai *asympt sig* *responsibility perceived*, *assurance perceived*, dan *empathy perceived*, maka H_0 gagal di terima. Jadi terdapat signifikansi secara statistik pada atribut penilaian tingkat kepuasan *responsibility perceived*, *assurance perceived*, dan *empathy perceived* dirasakan sudah tinggi.

Hasil atribut pengukuran tingkat kepuasan dan ketidakpuasan yang dirasakan menunjukkan bahwa untuk variabel *tangibility* didapatkan nilai *asympt sig* sebesar 0,874 > 0,05 ($\alpha = 5\%$) maka H_0 diterima. Sehingga terdapat signifikansi secara statistik bahwa variabel *tangibility* masih rendah dirasakan tingkat kepuasannya oleh pengguna pelayanan pencairan dana APBN di KPPN Khusus Jakarta VI. Hal ini terlihat pada pemetaan diagram *cartesius* untuk jawaban reponden atas pertanyaan kuesioner yakni pertanyaan *tangible* 3 (adanya ketersediaan informasi seperti brosur, formulir, pengumuman dan jalur pelayanan), *tangible* 4 (ketersediaan sistem komputerisasi yang modern) , dan *reliability* 6 (pelayanan sesuai dengan waktu pelayanan/jam operasional KPPN/waktu antrian sesuai dengan yang dijanjikan).

Pada diagram *cartesius*, ketiganya masuk pada kuadran 1, yang mana kuadran 1 menunjukkan *expected service* tinggi, namun *perceived service* rendah. Sehingga ada *gap* yang tinggi antara *expected service* dan *perceived services*, yang menimbulkan rasa tidak puas. Dan upaya yang dilakukan oleh KPPN Khusus

untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya dengan implementasi *one stop service*, pelayanan tanpa biaya dan peningkatan kompetensi staff cukup memadai.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, C., 2013, Inovasi Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya, *Jurnal Kebijakan Publik dan Manajemen Publik*, Vol I No 1. Program Pasca Sarjana Universitas Airlangga
- Barnes, J.G., 2003, *Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*, Andi, Yogyakarta
- Boediono, B., 2003, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Rineke Cipta, Jakarta
- Engel, J., Roger, F., Blackwell, D. & Minsard, P.W., 1994, *Perilaku Konsumen*, Binarupa Aksara, Jakarta
- Gaspersz, V., 1997, *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Gerson, R.F. 2002, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Terjemahan, PPM, Jakarta
- Kotler, P. 2000, *Marketing Management* Englewood Cliffs, NJ: International Edition, Prentice Hall
- Kotler, P., 2004, *Manajemen Pemasaran*, PT Prehalindo, Jakarta
- Lembaga Administrasi Negara, 2003, *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*, LAN, Jakarta
- Lembaga Administrasi Negara, Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Deputy II, Bidang Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan., (2009). *Pusat Standar Pelayanan Publik Langkah-Langkah Penyusunan*, Edisi Revisi, LAN, Jakarta

- Nasution, M.N., 2004, *Manajemen Jasa Terpadu, Ghalia Terpadu*, Bogor
- Nugroho, K.W., 2008, *Kepuasan Pengguna Layanan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Percontohan Manado*, Unpublished Thesis, Program Pascasarjana, Universitas Sam Ratulangi Manado
- Osborne, D., dan Gaebler, T., 1996, *Mewirauahakan Birokrasi: Mentransformasi Semangat Wirausaha Dalam Sektor Publik* Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta
- Parasuraman, A, Zeithaml, V.A., and Berry, L.L., 1985, A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Further Research, *Journal of Marketing*, vol. 49, pp. 41-50
- Singarimbun, M. dan S. Effendi, 1989, *Metode Penelitian Survei*, PT Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta
- Tjiaptono, F., 1996, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Rasyid, Yogyakarta
- Wasistiono, S., 2005, *Desentralisasi, Demokratisasi dan Pembentukan Good Governance*, dalam Harris, S. (Ed) *Desentralisasi & Otonomi Daerah*, Yayasan Obor Indonesia, Jakarta
- Yuliantini, Firza, 2012, Analyzing The Service Quality Based On The Customer Satisfaction of The Palembang State Treasury Office, *Buletin Perbendaharaan* Vo.03, p.109
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L.L., 1990, *Delivering Quality Service: Balance Customer Perception and Expectation*, The Free Press, New York