

Analisis Kualitas Layanan Pencairan Dana dengan Aplikasi Elektronik Surat Perintah Membayar pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang

Analysis of the Quality of Disbursement Services using elektronik Surat Perintah Membayar at the State Treasury Service Office of Sidikalang

Nova Juliana Sianturi, Syafruddin Ritonga & Rudi Salam Sinaga

Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana,
Universitas Medan Area, Indonesia

Diterima: 19 November 2022; Direview: 11 Desember 2022; Disetujui: 16 Januari 2023

*Corresponding Email: syafruddin@staff.uma.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pencairan dana dengan elektronik Surat Perintah Membayar di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dokumentasi dan triangulasi data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pencairan dana dengan elektronik Surat Perintah Membayar pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang sudah diterapkan dimensi Tangibel, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy. Terdapat indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan satuan kerja, antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk prasarana fasilitas penunjang layanan yang berada di luar ruang layanan. Sedangkan faktor faktor yang mempengaruhi kualitas pencairan dana dengan elektronik Surat Perintah Membayar adalah kompetensi petugas layanan yang belum seragam, dan sarana layanan serta prasarana fasilitas penunjang layanan yang kurang nyaman. Perlu adanya penyeragaman kompetensi petugas layanan dengan mengikuti pendidikan dan pelatihan, bimtek, gugus kendali mutu ataupun *e-learning*, meningkatkan kenyamanan sarana dan prasarana layanan serta mengusulkan kepada pengembang aplikasi agar melakukan *maintenance* aplikasi di luar jam kerja sehingga pengguna aplikasi tidak terganggu dalam melakukan proses pencairan dana.

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

Abstract

This study aims to determine the service quality of electronic fund disbursement of Payment Orders at the Sidikalang State Treasury Service Office and the factors that influence it. This study used descriptive qualitative method. Using interview data collection techniques, observation, documentation and data triangulation. The results of this study indicate that the quality of the electronic fund disbursement service with a Payment Order at the Sidikalang State Treasury Service Office has implemented the dimensions of Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. There are indicators that have not gone according to the wishes of the work unit, including the inconvenience of the service area including the infrastructure for service support facilities that are outside the service room. Meanwhile, the factors that affect the quality of disbursement of funds with electronic payment orders are the competence of service officers who are not yet uniform, and service facilities and infrastructure supporting service facilities that are less comfortable. It is necessary to uniform the competence of service personnel by participating in education and training, technical guidance, quality control groups or e-learning, increasing the comfort of service facilities and infrastructure and proposing to application developers to carry out application maintenance outside working hours so that application users are not disturbed in carrying out the disbursement process fund.

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

How to Cite: Sianturi, N.J. Ritonga, S. & Sinaga, R.S (2023). Analisis Kualitas Layanan Pencairan Dana dengan Aplikasi Elektronik Surat Perintah Membayar pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang, *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 5 (3): 2083-2096.



PENDAHULUAN

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

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

Kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik, istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas pelayanan. Menurut Sampara (1999) dalam (Hardiansyah, 2018), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dalam (Rangkuti, 2003, p. 19), ciri-ciri kualitas layanan jasa dapat dievaluasi dalam lima dimensi, yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan yaitu sebagai berikut: (1) Transparansi, yaitu sifat terbuka, mudah dan dapat diakses dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; (2) Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; (3) Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas; (4) Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; (5) Kesamaan Hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status; (6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban; yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara atau Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara merupakan instansi vertikal Direktorat Jenderal Perbendaharaan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan. Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara mempunyai tugas melaksanakan kewenangan perbendaharaan dan Bendahara Umum Negara, penyaluran pembiayaan atas beban anggaran, serta penatausahaan penerimaan dan pengeluaran anggaran melalui dan dari kas Negara

berdasarkan peraturan perundang-undangan. Sesuai Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia nomor 206/PMK.01/2014, adalah salah satu organisasi Kementerian Keuangan yang mempunyai tugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang perbendaharaan negara. Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara memiliki peran yang krusial dan vital dalam pembangunan.

Salah satu jenis layanan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang yang diberikan kepada satuan kerja di bawah Kementerian/Lembaga khususnya di Kabupaten Dairi, Kabupaten Karo dan Kabupaten Pakpak Barat adalah Penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana dari kas negara atas nama Menteri Keuangan selaku Bendahara Umum Negara atau disebut juga dengan Layanan Pencairan Dana Anggaran dan Pendapatan Belanja Negara. Layanan pencairan dana ini diberikan dalam proses pencairan dana yang bersumber dari APBN, dimana satuan kerja yang berada dibawah kementerian/lembaga negara, ataupun satuan kerja pada pemerintah daerah yang mendapat alokasi dana dalam Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran pada tahun anggaran berkenaan dapat mengajukan Surat Perintah Membayar untuk membiayai kebutuhan belanja pegawai, belanja barang, belanja modal, dan belanja lainnya.

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

Sebelum pandemi *covid 19* yang merebak pada awal Maret 2020 layanan pencairan dana di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang dilakukan dengan konsep tatap muka langsung antara petugas satuan kerja dan petugas Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang. Kuasa Pengguna Anggaran mengajukan Surat Perintah Membayar untuk permintaan pembayaran Uang Persediaan dalam kegiatan satu bulan dari Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran lalu diterbitkanlah Surat Perintah Pencairan Dana. Dana Uang Persediaan bersifat *revolving* artinya bendahara pengeluaran mempertanggungjawabkan dalam pergantian uang persediaan sampai akhir tahun.

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

Merebaknya virus *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19) di dataran negeri Tiongkok tepatnya di provinsi Wuhan pada akhir 2019, seluruh negara di belahan bumi ini dihantam krisis besar, tidak terkecuali di Indonesia. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) telah mengumumkan bahwa wabah COVID-19 sebagai pandemi global di Indonesia sejak 11 Maret 2020. Menyikapi hal tersebut, Presiden Republik Indonesia, Joko Widodo, melalui Konferensi Pers di Bogor pada tanggal 15 Maret 2020 menghimbau kepada seluruh masyarakat untuk bekerja, sekolah dan beribadah dari rumah demi mencegah semakin meluasnya penyebaran virus corona (Tawai et al., 2021; Suharyanto et al., 2021). Menyusul pernyataan tersebut, Kementerian Keuangan juga mulai menerapkan kebijakan *Work From Home* (WFH) yang kemudian menjadi pedoman seluruh Eselon I untuk menerapkan kebijakan serupa hingga unit layanan terkecil di daerah. Sebagai akibat diterapkannya *Work From Home*, maka sangat diperlukan penyesuaian di berbagai sektor pekerjaan. Pelayanan tatap muka diubah menjadi pelayanan secara *online* atau daring (dalam jaringan).

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

Salah satu layanan kepada satuan kerja yang mengalami perubahan pola layanan dari tatap muka menjadi non tatap muka adalah layanan pencairan dana yaitu dengan menggunakan Aplikasi elektronik Surat Perintah Membayar. Aplikasi elektronik Surat Perintah Membayar merupakan aplikasi berbasis web yang menjadi media perantara pengiriman arsip data komputer Surat Perintah Membayar, Surat Perintah Membayar Koreksi, Rencana Penarikan Dana Harian, Kontrak, Laporan Pertanggungjawaban Bendahara, Gaji, serta *softcopy* dokumen lampirannya dari satker ke Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara yang disampaikan melalui jaringan internet dan tanpa tatap muka. Dengan adanya aplikasi Elektronik Surat Perintah Membayar, petugas satker tidak perlu lagi datang langsung ke Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara untuk mengantarkan dokumen Surat Perintah Membayar. Layanan pencairan dana dengan menggunakan Aplikasi Elektronik Surat Perintah Membayar ini mulai diberlakukan pada tanggal 24 April 2020. Pemberlakuan Aplikasi Elektronik Surat Perintah Membayar selain sebagai upaya meminimalisir terjadinya penyebaran virus corona melalui kontak langsung dengan *stakeholders* juga diharapkan dapat mengoptimalkan kinerja layanan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang melalui pemanfaatan Teknologi Informasi Komunikasi melalui digitalisasi layanan.

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

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

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

Pada masa pandemi covid 19 ini, perubahan layanan pencairan dana dari tatap muka menjadi non tatap muka menjadi isu utama terganggu kualitas kinerja disemua jenis layanan. Khususnya layanan pencairan dana, penyelesaian Surat Perintah Pencairan Dana 1 Jam juga ikut terimbas. Proses validasi dari layar menjadi kendala utama yang memperlambat proses penyelesaian. Pada masa pandemi covid 19 ini, satuan kerja tidak lagi datang ke Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara dengan membawa dokumen fisik. Semua dokumen fisik sudah dijadikan

dokumen digital yang disampaikan ke Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara melalui media elektronik untuk dilakukan validasi. Hal ini membutuhkan waktu lebih lama dibandingkan dengan melakukan validasi dokumen fisik ke layar. Berdasarkan informasi dari [https://img.antaraneews.com/file/2020/10/20/20201020pelawa-antara-kepri--Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara.pdf](https://img.antaraneews.com/file/2020/10/20/20201020pelawa-antara-kepri--Kantor%20Pelayanan%20Perbendaharaan%20Negara.pdf), dilakukan penilaian terhadap kinerja penyelesaian Surat Perintah Pencairan Dana 1 jam di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Batam. Hasil penilaian kinerja Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Batam khususnya kinerja penyelesaian SP2D 1 Jam Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Batam Bulan Juli tahun 2020 adalah 10,22, untuk bulan Agustus adalah 10,52 dan untuk bulan September adalah 7,97, telah terjadi penurunan yang signifikan pada bulan September 2020. Penyelesaian Surat Perintah Pencairan Dana di bawah 1 jam menjadi kinerja yang perlu mendapatkan perhatian untuk terus ditingkatkan kinerjanya.

Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Penelitian Abdullah (2016), bahwa Kualitas Pelayanan belum terlaksana secara maksimal. Berdasarkan lima indikator yang dijadikan tolak ukur dalam penelitian hanya dua fokus kajian yang terpenuhi yaitu indikator daya tanggap (*responsiveness*) dan indikator empati (*empathy*). Sedangkan indikator lain seperti *Tangibles* (bukti fisik) belum maksimal, *Reliability* (kehandalan) belum terwujud, dan *Assurance* (jaminan dan kepastian) belum memadai. Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah kabupaten diharapkan dapat melengkapi fasilitas ruangan tunggu seperti kursi dan alat pendingin ruangan, menambah petugas dalam pengurusan penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana, dan penambahan sarana pendukung seperti Print dan Komputer serta melakukan evaluasi berkala dalam pemberian layanan di Bidang Perbendaharaan khususnya dalam pengurusan penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (Abdullah, 2016).

Khaidir Ali; Ratminto (2018), menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki peran penting terhadap proses pencairan dana yang ada di Surat Perintah Membayar Percontohan Yogyakarta. Kesederhanaan, kepastian dan kejelasan tata cara, keamanan, keterbukaan, keadilan yang merata serta ketepatan waktu berjalan dengan baik. Tetapi, ada beberapa hal yang harus dikembangkan dan perlunya inovasi seperti membuat bidang hubungan masyarakat demi menambah kelancaran layanan. Kualitas layanan ini juga didukung sarana dan prasarana, kualitas SDM, dan kepemimpinan yang sangat memadai (Ali, 2018).

Winarti Eka Ubaya (2018), menunjukkan kepuasan penerima layanan surat perintah pencairan dana pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Metro dipengaruhi secara bersama sama oleh *tangible* (wujud fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) (Ubaya, 2018). Wahyudi, Heriyani Agustina, Nurudin Siraj (2017) dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu, penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan layanan elektronik Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Losarang masih belum optimal. Hal tersebut disebabkan fasilitas fisik dan peralatan belum memadai dan keberadaan pegawai yang tidak tepat waktu (. et al., 2017).

Berdasarkan fenomena di atas, maka tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pencairan dana dengan elektronik Surat Perintah Membayar di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian deskriptif, ini berusaha mendeskripsikan atau melukiskan secara terperinci mengenai kualitas layanan pencairan dana pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang dengan pemilihan rancangan deskriptif kualitatif, maka peneliti akan melakukan pendekatan terhadap obyek penelitian dengan menggali berbagai informasi sesuai dengan persepsi penulis dan informan dan dapat berkembang sesuai dengan interaksi yang terjadi dalam proses wawancara (Bungin, 2005).

Menurut Sugiyono (2018), metode penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena, dan menemukan hipotesis (Sugiyono, 2009).

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

Sasaran penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pencairan dana dengan Aplikasi elektronik Surat Perintah Membayar di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang, sehingga informan penelitian ini dipilih secara *purposive sampling* (sengaja) yang didasarkan atas informan yang menguasai permasalahan, memiliki data, dan bersedia memberikan informasi yaitu: a) Kepala Seksi Pencairan Dana dan Manajemen Satker, Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang; b) Kepala Sub Bagian Umum, Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang; c) *Customer Service Officer* (CSO) Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang; dan d) Bendahara Pengeluaran, Kuasa Pengguna Anggaran dan Pejabat Pembuat Komitmen satuan kerja pengelola APBN di wilayah kerja Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang.

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

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah dengan Teknik pengumpulan data primer dan sekunder. Pengumpulan data primer dapat dilakukan dengan cara Kuesioner atau angket dan Kuesioner dan Observasi. Teknik pengumpulan data sekunder, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengumpulan bahan kepustakaan yang dapat mendukung data primer. Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan cara: Dokumentasi dan Studi kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik kualitatif yaitu teknik analisis interaktif, yang memiliki langkah-langkah dimulai dari Reduksi Data, Penyajian Data dan Penarikan Kesimpulan (Moleong, 2010).

HASIL DAN PEMBAHASAN

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

Mengenai kualitas layanan pencairan dana dengan aplikasi elektronik Surat Perintah Membayar (elektronik Surat Perintah Membayar) pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang, maka peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiansyah, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (empati) (Hardiansyah, 2018).

Dimensi Tangibel (Berwujud). Dimensi *Tangibel* (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, kebersihan dan kenyamanan ruang layanan, kemudahan dalam proses pelayanan pencairan dana dan kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan baik oleh satuan kerja pengguna layanan maka satuan kerja akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang. Namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh satuan kerja buruk, maka satuan kerja akan menilai buruk dan tidak akan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang. Untuk mengukur dimensi Tangible dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Penampilan Pegawai dalam Melayani Pengguna Layanan

Penampilan pegawai pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Berkaitan dengan penampilan pegawai pelayanan, pada Kantor Pelayanan Pencairan Dana Sidikalang, pegawai pemberi layanan sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi pengguna layanan yang datang. Penampilan pegawai yang tidak menarik, juga akan membuat pengguna layanan tidak tertarik dengan kualitas pegawai pelayanan tersebut. Selain itu, penampilan pegawai pelayanan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang sudah mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan (H.A.S, 2002).

b. Kenyamanan Ruang Layanan

Kenyamanan ruang layanan sangat penting bagi pengguna layanan karena sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang sebagai pelayan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan yang datang, dari menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruangan yang ada. Selain tempat duduk, pendingin ruangan seperti AC juga dibutuhkan untuk kenyamanan pengguna layanan. Penataan ruangan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang sudah sangat baik dan pengguna layanan masyarakat merasa nyaman selama menerima layanan. Sudah tersedia kursi tunggu dan juga pelayanan mandiri minuman bagi pengguna layanan. Penataan ruangan telah mengikuti standar yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Perbendaharaan menurut Bapak Senopati Al Islami.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap pengguna layanan, masih terdapat keluhan dari pengguna layanan terkait kursi ruang tunggu yang kurang nyaman. Jika pengguna layanan harus mengantri dengan suasana nyaman dan bersih maka pengguna layanan akan merasa nyaman dan sabar menunggu antrian. Tetapi sebaliknya jika proses pelayanan lama dan tempat pelayanan kurang nyaman maka pengguna layanan tidak akan sabar dalam menunggu antrian karena merasa tidak nyaman.

Ketersediaan toilet tamu pada ruang layanan sangat mutlak diperlukan. Selain kebersihan toilet tamu, letak toilet tamu pada kantor layanan juga sangat mempengaruhi kenyamanan pengguna layanan. Dengan demikian berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap responden penelitian dapat disimpulkan bahwa kenyamanan ruang layanan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang masih perlu ditingkatkan terutama kursi tunggu ruang layanan agar lebih nyaman sehingga pengguna layanan merasa nyaman ketika menunggu antrian untuk dilayani. Selain itu letak toilet tamu pada ruang layanan juga agar terletak di lokasi yang sama pada ruang layanan, sehingga pengguna layanan dimudahkan dan merasa nyaman untuk menjangkau toilet tamu terutama ketika musim hujan.

c. Kemudahan dalam Proses Pelayanan

Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan oleh pengguna layanan, agar proses pelayanan lebih cepat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang, sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya di bagian pelayanan. Kemudahan yang diberikan bagi pengguna layanan adalah dengan membuat syarat-syarat yang dibutuhkan pengguna layanan untuk

menyelesaikan keperluan satuan kerja dibagian pelayanan pada TV digital yang ada di *Front Office* Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang. Aplikasi elektronik Surat Perintah Membayar dibuat untuk mempermudah satker dalam melaksanakan tugas yang biasanya dilakukan di *front office* Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara. Walaupun layanan pencairan dana sudah dilakukan secara online, proses mendatangi front office Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara masih tetap dilakukan oleh satuan kerja untuk memastikan kebenaran dokumen yang disampaikan di aplikasi elektronik Surat Perintah Membayar, dan juga berkonsultasi terkait pencairan dana.

Layanan pencairan dana secara *online* dengan menggunakan elektronik Surat Perintah Membayar diharapkan dapat memperlancar dan mempermudah pengguna layanan pencairan dana, sehingga tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang. Kemudahan dalam proses pelayanan ini sangat diperlukan oleh satuan kerja yang berkunjung ke Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang untuk menerima layanan, khususnya ketika pengguna layanan mendatangi Kantor Pelayanan Pencairan Dana untuk menerima layanan secara tatap muka sehingga pengguna layanan tidak kesulitan dan kebingungan dalam menerima layanan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang. Pengguna layanan pencairan dana dengan aplikasi elektronik Surat Perintah Membayar, akan merasa terganggu pada tanggal tertentu di setiap bulannya, karena secara berkala aplikasi tersebut dilakukan *maintenance* oleh pihak pengembang.

d. Kedisiplinan Pegawai dalam Melakukan Proses Pelayanan

Disiplin dalam bekerja merupakan modal yang sangat dibutuhkan yang harus dimiliki oleh setiap Aparatur Sipil Negara dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya pengguna layanan. Disiplin kerja dibutuhkan dalam menjaga efisiensi serta menunjang kelancaran seluruh kegiatan organisasi agar tujuan organisasi bisa tercapai secara maksimal. Di dalam proses pelayanan, petugas layanan harus disiplin waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam melakukan keperluan pengguna layanan. Petugas pelayanan harus lebih memprioritaskan kepentingan pengguna layanan melebihi kepentingan pribadi.

Sesuai ketentuan hari dan jam kerja di lingkungan Kementerian Keuangan telah ditetapkan melalui Peraturan Menteri Keuangan (PMK) nomor 211/PMK.01/2014 tentang Hari dan Jam Kerja di Lingkungan Kementerian Keuangan. Jam kerja reguler di lingkungan Kementerian Keuangan ditetapkan yaitu pukul 07.30 sampai dengan pukul 17.00 waktu setempat. Disiplin kerja wajib dimiliki oleh setiap pegawai terutama dalam melakukan proses pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin dilakukan agar pengguna layanan puas dengan apa yang kinerja pegawai (Handika & Rostyaningsih, 2020).

Dimensi *Reliability* (Kehandalan). Dimensi *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar tanpa kesalahan, sesuai dengan standar pelayanan, konsisten dan tepat waktu. Untuk mengetahui dimensi *reliability* dalam upaya mengetahui kualitas layanan pencairan dana dengan aplikasi elektronik Surat Perintah Membayar (elektronik Surat Perintah Membayar) pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Kecermatan Pegawai dalam Melayani Pengguna Layanan.

Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting dalam proses pelayanan. Pelayanan yang kurang cermat kepada satuan kerja, maka akan menimbulkan keterlambatan dalam penyaluran dana APBN dan juga ketidakpuasan pengguna layanan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang. Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan. Sebagai contoh ketika petugas layanan *front office* kurang teliti dalam memeriksa kebenaran penulisan dalam Surat Perintah Membayar, termasuk tidak boleh terdapat kesalahan dalam penulisan dan memeriksa cara penulisan/pengisian jumlah angka dan huruf pada Surat Perintah Membayar. Ketidaktelitian tersebut akan berdampak pada penyaluran dana APBN kepada satuan kerja

tersebut, yang akan menyebabkan terjadinya Retur Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) sehingga dana APBN tidak tersalur secara tepat waktu kepada satuan kerja. Hal ini menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu dilakukan oleh pengelola keuangan satuan kerja dan juga pegawai Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang. Selain itu juga ketidakcermatan petugas layanan akan menimbulkan penilaian yang kurang baik dari pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh sebab itu petugas layanan harus cermat dalam melakukan tugasnya dalam layanan pencairan dana, sehingga dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dapat tersalur secara tepat waktu dan memperoleh penilaian yang baik terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada satuan kerja.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang, diperoleh data bahwa jumlah SP2D yang diterbitkan mulai 1 Januari 2021 sampai dengan 30 September sebanyak 6.118 SP2D dengan jumlah retur SP2D sebanyak 6 SP2D, menunjukkan rendahnya persentase retur SP2D di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang yaitu 0.098%. Hal ini menunjukkan bahwa petugas layanan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang sangat cermat dan teliti dalam memberikan layanan pencairan dana. Hasil pengamatan yang dilakukan, para pegawai Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat.

b. Memiliki Standar Pelayanan yang Jelas

Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang sudah memiliki standar pelayanan yang jelas. Standar ini meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan. Standar layanan tersebut terdapat dalam Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang Nomor KEP-075/WPB.02/KP.10/2020 tanggal 16 Agustus 2020. Namun satuan kerja pengguna layanan tidak semuanya mengetahui dan menyadari adanya standar pelayanan publik pada ruang layanan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang. Memiliki Standar Pelayanan Publik yang jelas sangat penting agar ada yang menjadi pedoman bagi para pegawai khususnya petugas layanan untuk melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan. Adanya standar pelayanan publik akan memberikan keterbukaan akses informasi kepada satuan kerja sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui satuan kerja tanpa mengalami kebingungan dalam penyelenggaraannya.

c. Kemampuan Pegawai dalam Menggunakan Alat Bantu

Standar Pelayanan Minimum (SPM) Instansi Vertikal Ditjen Perbendaharaan adalah batas layanan minimum yang harus dipenuhi oleh seluruh Kanwil Ditjen Perbendaharaan dan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Standar Pelayanan Minimum instansi vertikal Ditjen Perbendaharaan ditetapkan dengan Keputusan Dirjen Perbendaharaan Nomor KEP-222/PB/2012 tentang Standar Pelayanan Minimum Kantor Vertikal Lingkup Ditjen Perbendaharaan. Salah satu Tolok ukur dari Standar Pelayanan Minimum tersebut adalah indikator petugas layanan yang mampu dalam mengoperasikan alat bantu komputer.

Kemampuan petugas layanan menggunakan alat bantu dalam proses layanan adalah hal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, petugas pelayanan yang ada di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang sangat mampu dan menguasai dalam penggunaan alat bantu di ruang pelayanan. Kemampuan petugas layanan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan hal yang sangat penting, agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Seluruh pegawai yang bertugas di bagian pelayanan harus memiliki kemampuan untuk menggunakan alat bantu sehingga proses pelayanan berjalan dengan lancar.

Dimensi Responsiveness (Ketanggapan). Dimensi Responsiveness (Ketanggapan) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (sikap tanggap) petugas layanan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan

sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan layanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan cara berfikir (*mindset*) pegawai yang ditunjukkan pada penerima layanan. Untuk mengukur dimensi Responsiviness dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang:

a. Merespon Setiap Pengguna Layanan yang ingin Mendapatkan Pelayanan

Pegawai petugas layanan wajib merespon setiap pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan pencairan dana, akan merasa dihargai oleh petugas layanan ketika dapat memberikan respon yang cepat dan baik. Merespon pengguna layanan akan menimbulkan efek positif bagi kualitas layanan publik pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang. Petugas layanan merespon dengan cepat dan tanggap terhadap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan. Hal ini dibuktikan ketika pengguna layanan yang sudah selesai mendapatkan pelayanan, maka petugas layanan secara langsung memanggil antrian selanjutnya dan memberikan salam serta bertanya keperluan dari pengguna layanan. Dari hasil wawancara diperoleh bahwa pengguna layanan sangat senang petugas layanan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara respon atau tanggap terhadap keperluan pengguna layanan, dan didukung dengan adanya mesin antrian, sehingga pengguna layanan mempunyai kepastian pelayanan yang dibutuhkan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang.

b. Pegawai Memberikan Pelayanan dengan Cepat

Setiap pengguna layanan pasti ingin mendapatkan pelayanan yang cepat dan tanggap. Cepat dalam menjawab dan merespon keinginan pengguna layanan, serta tanggap yang artinya bertindak tepat sesuai yang diinginkan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan dengan kebutuhan pengguna layanan sehingga keperluan yang diperlukan pengguna layanan dapat diselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan pengguna layanan tercapai. Contohnya saat pengguna layanan yang akan memasukkan Surat Perintah Membayar untuk layanan pencairan dana, ketika mesin antrian memanggil nomor antrian, petugas layanan yang berada di *front office* langsung memberikan salam dan dilanjutkan dengan memberikan pelayanan yang dibutuhkan pengguna layanan dengan cepat, sehingga pengguna layanan puas dengan pelayanan yang diberikan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang.

Dari wawancara yang dilakukan terhadap pengguna layanan, diperoleh bahwa pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk *responsiviness* terhadap pengguna layanan, selain cepat pelayanan yang diberikan juga harus dilakukan dengan tepat. Kompetensi petugas layanan yang diberikan kepada masyarakat harus mempunyai standar yang sama, sehingga pengguna layanan dapat terlayani dengan cepat dan merasa puas.

c. Pegawai Melakukan Pelayanan dengan Waktu yang Tepat

Tepat waktu memulai jam layanan dalam proses pelayanan merupakan hal yang sangat penting, karena dengan memulai layanan secara tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu. Walaupun masa pandemi, sebagian layanan dilakukan secara online, pegawai Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara yang bekerja di kantor, senantiasa datang tepat waktu dan memulai layanan tepat waktu. Dari hasil wawancara, observasi peneliti dan dokumentasi yang peneliti peroleh, dapat disimpulkan bahwa petugas layanan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang, memberikan pelayanan dengan tepat waktu, sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan. Berikut ini adalah jam pelayanan yang tertera pada pintu masuk ruang layanan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang.

d. Semua Keluhan Pelanggan Direspon oleh Petugas Layanan

Keluhan dapat terjadi apabila petugas layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik dan sesuai dengan standar pelayanan. Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang sebagai pemberi layanan menyediakan sarana dan prasana untuk menyampaikan keluhan jika ada pengguna layanan yang mempunyai keluhan terkait proses pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang. Hal ini sesuai dengan dengan KEP-650/PB/2018 tentang Standar Pelayanan pada Unit Vertikal Direktorat Jenderal

Perbendaharaan bahwa tersedianya layanan pengaduan pada setiap unit vertical di Direktorat Jenderal Perbendaharaan

Seperti yang peneliti amati pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang, sudah menyediakan kotak saran dan layanan pengaduan dan website untuk memberikan komentar atau memberikan keluhan terkait pelayanan yang ada pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang. Ketika ada keluhan masuk secara langsung petugas layanan langsung menanggapi dan mengarahkan pengguna layanan kepada petugas kepatuhan internal. Selanjutnya keluhan akan disampaikan secara berjenjang ke atasan dan dibahas bersama pada rapat *managerial*, atau jika ditemui adanya keluhan dari pengguna layanan pada kotak saran/aduan (Kristiadi, 1994).

Dimensi Assurance (Jaminan). *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari komponen: komunikasi (*Communication*), kredibilitas (*Credibility*), keamanan (*Security*), kompetensi (*Competence*), dan sopan santun (*Courtesy*). Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahmatan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini. Untuk mengukur dimensi *Assurance* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Petugas Memberikan Jaminan Tepat Waktu dalam Pelayanan

Produk dari layanan pencairan dana adalah SP2D. Salah satu layanan unggulan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara adalah penyelesaian SP2D selama 1 jam sesuai dengan Surat Dirjen Perbendaharaan No S-7283/PB/ 2018 Tanggal 20 September 2018. Janji layanan atas penyelesaian SP2D pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara yaitu 1 (satu) jam sejak ADK Surat Perintah Membayar masuk ke Sistem Perbendaharaan Anggaran Negara sampai dengan *approval* Kepala Seksi Bank.

Pegawai di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang harus dapat memberikan jaminan tepat waktu dalam memberikan layanan pencairan dana pada saat jam layanan yaitu penyelesaian SP2D 1 jam. Dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap pengguna layanan, disimpulkan bahwa jaminan tepat waktu dalam penyelesaian Surat Perintah Membayar menjadi Surat Perintah Pencairan Dana sangat penting, karena hal ini sangat mempengaruhi kualitas layanan pencairan dana. Tetapi dalam penerapannya sehari-hari, masih ada beberapa kendala di lapangan seperti kendala jaringan. Kendala jaringan ini dapat menyebabkan keterlambatan pencairan dana pada satuan kerja dan pihak penerima tidak mendapatkan hak pembayarannya secara tepat waktu. Berikut ini Maklumat Pelayanan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara yang peneliti peroleh pada saat penelitian berlangsung.

b. Petugas Memberikan Jaminan Biaya dalam Pelayanan

Satuan kerja yang menerima layanan pencairan dana di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang perlu adanya jaminan mengenai biaya yang akan dikenakan di dalam penyelesaian Surat Perintah Membayar menjadi Surat Perintah Pencairan Dana.

Dimensi Emphaty (Empati). Dimensi *Emphaty* (Empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus, kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik serta memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara individu atau pribadi terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Dapat juga diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individu. Untuk mengukur dimensi *Emphaty* (Empati) dalam upaya mengetahui kualitas layanan pencairan dana pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Mendahulukan Kepentingan Pengguna Layanan

Pengguna layanan atau satuan kerja yang berurusan dalam proses layanan pencairan dana merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang harus menjadi prioritas utama dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Peneliti mengamati bahwa petugas layanan pencairan dana mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Terlihat ketika masih ada Surat Perintah Membayar pada daftar Surat Perintah Membayar di aplikasi elektronik Surat Perintah Membayar, petugas layanan pencairan dana langsung memproses Surat Perintah Membayar tersebut. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan sangat penting, karena pengguna layanan merupakan prioritas petugas layanan. Jika pengguna layanan tidak merasa didahulukan, maka akan timbul keluhan yang akan memberikan citra yang buruk bagi organisasi.

b. Petugas Melayani dengan Ramah dan Sopan Santun

Keramahan petugas pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Sikap petugas pelayanan yang ramah maka akan memberikan kesan dan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang sangat menyukai dan merasa nyaman dengan tempat pelayanan yang ramah dan sopan santun. Orang yang ramah adalah orang yang tanggap dengan keperluan orang lain, baik hati dan menarik budi bahasanya, manis tutur kata dan sikapnya, suka bergaul dan menyenangkan dalam pergaulan. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, ada petugas layanan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang sangat sopan namun kurang kurang senyum. Sikap sopan santun dan ramah sangat diperlukan oleh petugas layanan dalam melayani pengguna layanan, karena hal ini akan memberikan rasa nyaman bagi pengguna layanan.

c. Pegawai Melayani dengan Tidak *Diskriminatif* (Membeda Bedakan)

Dalam proses pelayanan, tidak cukup keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak *diskriminatif* (membeda-bedakan) juga sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Sikap tidak membeda-bedakan maksudnya, ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama dan harus sesuai nomor urut antrian. Sikap tidak membeda-bedakan dalam melayani masyarakat ini berarti pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan profesional dan sesuai dengan standar pelayanan publik.

d. Pegawai Melayani dan Menghargai Setiap Pengguna Layanan

Menghargai setiap pengguna layanan dalam proses layanan juga merupakan hal yang sangat penting. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan tersenyum, kemudian menyapa pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan, dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi. Sikap ini harus dimiliki oleh setiap petugas layanan. Peneliti juga mengamati bahwa pegawai pelayanan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang sudah memiliki sikap menghargai kepada pengguna layanan.

Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Pencairan Dana dengan Aplikasi Elektronik Surat Perintah Membayar pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang

Kualitas Pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting terhadap setiap pelaksanaan pelayanan di instansi pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya satuan kerja pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang sudah terlaksana dengan baik, namun masih terdapat keluhan dari pengguna layanan masyarakat mengenai pelayanan yang kurang memuaskan.

Kompetensi Petugas Layanan. Suatu organisasi yang memiliki kemampuan sumber daya manusia yang handal dan memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi maka dengan sendirinya dapat meningkatkan pelayanan publik yang memuaskan. Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang sebagai organisasi Pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat khusus satuan kerja lingkup Kabupaten Karo, Kabupaten Dairi dan

Kabupaten Pakpak Barat dituntut memiliki aparatur sipil Negara yang memiliki kemampuan dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya sehingga pelayanan kepada satuan kerja dapat secara optimal dengan tujuan agar tercapai kepuasan masyarakat. Namun kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan pencairan dana di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang kurang seragam (Nurdin, 2019).

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan pada jam istirahat siang Pukul 12.15 sd 13.00 WIB, Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang tetap memberikan pelayanan kepada satuan kerja dengan melakukan pergantian petugas layanan. Namun pegawai yang menggantikan petugas layanan yang sedang istirahat, kurang menguasai aplikasi Elektronik Surat Perintah Membayar serta kurang memahami proses dan persyaratan pencairan dana, begitu juga dengan permasalahan terkait pencairan dana. Hal ini juga terjadi ketika petugas layanan sedang cuti dan digantikan oleh pegawai yang bukan merupakan petugas layanan pencairan dana. Menurut (Adisasmita, 2010) kompetensi petugas pemberi pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu. Kurang seragamnya kompetensi petugas layanan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang, mengakibatkan pengguna layanan kecewa karena layanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Sarana dan Prasarana Layanan. Sarana prasarana merupakan faktor yang cukup berpengaruh pada sebuah kualitas pelayanan. Tanpa sarana dan prasarana yang memadai, kepuasan masyarakat juga tidak akan terpenuhi (Indrasari, 2019). Salah satu sarana, arana seperti toilet atau mushola merupakan contoh sarana yang sangat dibutuhkan masyarakat. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang sudah memiliki toilet dan mushola akan tetapi lokasi sarana berada di luar kantor layanan, sehingga ketika pengguna layanan hendak menggunakan toilet atau mushola terutama dalam kondisi cuaca sedang hujan, maka pengguna layanan akan terkena hujan. Kebersihan sarana toilet pada kantor pelayanan publik khususnya juga sangat perlu dijaga, hal ini sangat berdampak bagi kepuasan pengguna layanan. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan pada pagi hari pukul 09.00 WIB, toilet tamu atau pengguna layanan yang berada di luar ruang layanan bersih dan wangi serta dilengkapi dengan sabun cair dan tisu. Pada pukul 14.00 WIB kembali peneliti melakukan observasi kembali untuk melihat kebersihan toilet Kantor Pelayanan Perbendaharaan Sidikalang, peneliti melihat bahwa toilet tamu Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang tidak sebersih ketika pagi hari, dan tisu toilet habis, tidak segera diganti (Ismayanti, 2019).

Selain toilet dan mushola, kondisi ruang tunggu juga perlu diperhatikan. Berdasarkan observasi yang dilakukan, kursi tunggu ruang layanan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang sudah bagus dan terbuat dari besi, tetapi kurang nyaman terutama bagi pengguna layanan ketika menunggu antrian layanan. Akibat kurang nyamannya kursi tunggu ruang layanan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang, membuat pengguna layanan merasa bosan.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan pencairan dana dengan menggunakan aplikasi elektronik Surat Perintah Membayar pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sidikalang dapat dinilai dari lima dimensi yaitu *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Dimensi *Tangibel* yang mempunyai indikator penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan dan kedisiplinan pegawai. Dimensi *Reliability* yang mempunyai indikator kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, dan kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu. Dimensi *Responsiviness* yang mempunyai indikator merespon layanan dengan cepat, tepat waktu. Dimensi *Assurance* yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dalam pelayanan dan jaminan

kepastian biaya dalam pelayanan sudah diterapkan dengan semestinya. Dimensi *Empathy* yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan dengan sikap yang ramah kepada setiap stakeholder. Adapun faktor kendala dalam layanan seperti kompetensi petugas layanan pencairan dana belum seragam, sehingga pelayanan membutuhkan waktu yang lama. Selain itu sarana dan prasarana yang kurang konsisten kebersihannya dan letak toilet yang berada di luar ruangan.

DAFTAR PUSTAKA

- . W., Agustina, H., & Siraj, N. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Elektronik-Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu. *Jurnal Ilmiah Publika*, 5(2). <https://doi.org/10.33603/publika.v5i2.1525>
- Abdullah. (2016). Kualitas Pelayanan SP2D di Bidang PerbendaharaanDinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sigi. *E-Jurnal Katalogis*, 4(3), 82-93.
- Adisasmita, R. (2010). Pembangunan Kawasan dan Tata Ruang. *Graha Ilmu*.
- Ali, K. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Pencairan Dana di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Percontohan Yogyakarta. Universitas Gadjah Mada.
- Bungin, B. (2005). Analisis Data Penelitian Kualitatif. Raja Grafindo Persadam.
- H.A.S, M. (2002). Manajemen Kantor. Yudhistira.
- Handika, N., & Rostyaningsih, D. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus). *Ejournal3*, 9(2).
- Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media Islamy.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Unitomo Press.
- Ismayanti, A. N. A. F. (2019). Pelayanan Publik Digital. LAN RI.
- Kristiadi, J. . (1994). Administrasi/Manajemen Pembangunan. LAN RI.
- Moleong, L. J. (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif. Remaja Rosdakarya.
- Mulyawan, R. (2016). Birokrasi dan Pelayanan Publik. Unpad Press.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. Media Sahabat Cendekia.
- Rangkuti, F. (2003). Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2009). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta.
- Suharyanto, A., Fernanda, F., Jamaludin, J., Hodriani, H., Wiflihani, W., Muhajir, A., & Lubis, Y.A., (2021), School Readiness in the New Normal Era of Online Teaching and Learning at Junior High School, Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Sao Paulo, Brazil, April 5 - 8, 2021.
- Tawai, A., Suharyanto, A., Putranto, T. D., de Guzman, B. M., & Prastowo, A. A. (2021). Indonesian covid-19 issue on media: review on spiral of silence application theory. *Jurnal Studi Komunikasi*, 5(2), 286-301.
- Ubaya, W. E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Penerima Layanan SP2D pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Metro. *Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik*, 4(3).

