

**ANALISIS PELAYANAN PADA KANTOR PELAYANAN  
PERBENDAHRAAN NEGARA  
TANJUNGPINANG**

**SKRIPSI**

**ADELLA ARNISYAHSARI**

**NIM : 15612203**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN  
TANJUNGPINANG  
2020**

**ANALISIS PELAYANAN PADA KANTOR PELAYANAN  
PERBENDAHRAAN NEGARA  
TANJUNGPINANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi  
Syarat-Syarat guna memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi

oleh

**ADELLA ARNISYAHSARI**

**NIM : 15612203**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN  
TANJUNGPINANG  
2020**

**TANDA PERSETUJUAN / PENGESAHAN SKRIPSI**  
**ANALISI PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR**  
**PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA**  
**TANJUNGPINANG**

Diajukan Kepada :

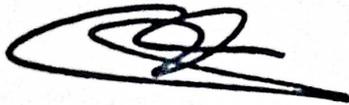
Panitia Komisi Ujian  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan  
Tanjungpinang

Oleh

Nama : Adella Arnisyahsari  
Nim : 15612203

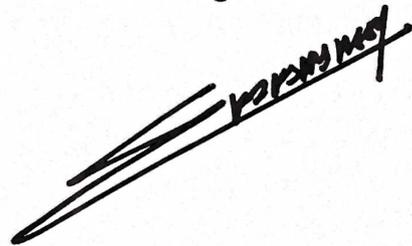
Menyetujui :

Pembimbing Pertama,



**Imran Ilyas, M.M**  
NIDN. 1007036603 / Lektor

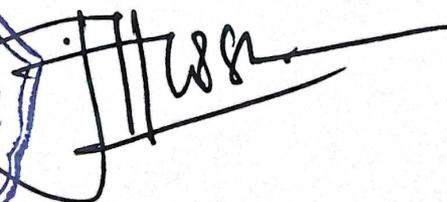
Pembimbing Kedua,



**Eka Kurnia Saputra, ST.MM**  
NIDN. 1011088902 / Asisten Ahli

Mengetahui,  
Ketua Program Studi,



  
**Dwi Septi Haryani ST,MM**  
NIDN. 1002078602 / Lektor

Skripsi Berjudul

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA  
KANTOR PERBENDAHARAAN NEGARA  
TANJUNGPINANG**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

Nama : Adella Arnisyahsari  
Nim : 15612203

Telah Dipertahankan Di Depan Panitia Komisi Ujian Pada Tanggal  
Tujuh Bulan Agustus Tahun Dua Ribu Dua Puluh  
Dan Di Nyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

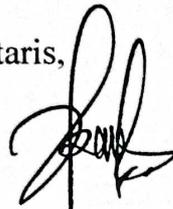
Panitia Komisi Ujian

Ketua,



**Imran Ilyas, M.M**  
NIDN. 1007036603 / Lektor

Sekretaris,



**Risnawati, S.Sos., MM**  
NIDN. 1025118803 / Asisten Ahli

Anggota,



**M. Muazamsyah, S.Sos., MM.**  
NIDN. 1008108302 / Asisten Ahli

Tanjungpinang, 08 Agustus 2020  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan  
Tanjungpinang,  
Ketua,



**Cheryl Marlinda, S.E., M.Ak., Ak., CA**  
NIDN. 1029127801 / Lektor

## PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Adella Arnisyahsari

NIM : 15612203

Tahun Angkatan : 2015

IPK : 3,30

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Pada Kantor Pelayanan  
Perbendaharaan Negara Tanjungpinang

Dengan ini menyatakan bahwa sesungguhnya isi dan materi skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan rekayasa ataupun karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila ternyata dikemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya siap di proses sesuai peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang, Agustus 2020

Penulis,



Adella Arnisyahsari

NIM : 15612203

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Yang Utama Dari Segalanya*

*Sujud syukurku kusembahkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Agung dan maha Tinggi. Atas takdirmu saya bisa menjadi pribadi yang berpikir, berilmu, beriman, dan bersabar.*

*Shalawat dan salam selalu terlimpahkan kepada  
Nabi Muhammad SAW*

Segenap Kasih dan Cintaku.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada Kedua Orangtuaku

Ibu Sri Rahayu dan Bapak Arlis

Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terimakasih yang tiada terhingga kepada Mama dan Papa yang tak pernah henti selalu mendo'akanku, memberikanku kasih sayang, dan segala dukungan hingga sampai dititik ini.

Terima kasih Mama..... Terima kasih Papa....

## MOTTO

*“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain), dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”*

*(QS. AL-Insyirah: 6-8)*

*“Kesuksesanku hanya karena pertolongan Allah”.*

*(QS. Huud: 88)*

*“Menuntut ilmu adalah takwa. Menyampaikan ilmu adalah ibadah. Mengulang-ulang ilmu adalah zikir. Mencari ilmu adalah jihad.”*

*(Abu Hamid Al Ghazali)*

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Puji sukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Analisis Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Tanjungpinang”** dibuat untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi strata 1 pada program studi Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang. Shalawat beserta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW.

Dalam proses penulisan skripsi ini tentu tidak lepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghanturkan terimakasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang selalu memberikan support, bantuan tenaga dan pikiran dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama kepada yang saya hormati:

1. Ibu Charly Marlinda, S.E.,M.Ak.,Ak.,CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ibu Ranti Utami, S.E.,M.Si.,Ak.,CA selaku Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
3. Ibu Sri Kurnia, S.E.,Ak.,M.Si.,CA selaku Wakil Ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
4. Ibu Dwi Septi Haryani ST,MM selaku Plt. Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
5. Bapak Imran Ilyas, M.M sebagai dosen pembimbing I yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
6. Bapak Eka Kurnia Saputra, ST,MM selaku dosen pembimbing II yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
7. Seluruh Dosen dan Staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.

8. Kepala Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Tanjungpinang dan Subbagian Umum yang telah memberikan izin penelitian serta kesempatan.
9. Teristimewa untuk kedua orangtua saya yang saya cintai, yaitu Bapak Arlis dan Ibu Sri Rahayu, serta mbakku Lisy Putri Andasari dan masku Dwikha Cahyo Pratama yang selalu membuat saya semakin semangat mencapai tujuan kedepannya.
10. Teruntuk kamu, terimakasih sudah mendukung dan menemani serta mensupport saya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabatku Hani Putri Heryanti, Dwi Nur Wulandari, Aisyah Ramona Rizky, Dyah Purwaningsih, Nanda Pristadyna, dan Hayatun Nufus yang selalu mendengar keluh kesah selama skripsi dan memberikan semangat dan dalam pembuatan skripsi ini.
12. Dan untuk pihak – pihak lain yang tidak bisa penulis sampaikan yang telah memberikan kontribusinya kepada penulis dalam penyusunan skripsi.

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan. Karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang membangun demi kebaikan penyusunan skripsi ini dan semoga bermanfaat bagi kita semua.

Tanjungpinang, Agustus 2020

Penulis

**ADELLA ARNISYAHSARI**  
**NIM.15612203**

## DAFTAR ISI

HAL

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN BIMBINGAN</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN KOMISI UJIAN</b>	
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b>	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>ABSTRAK</b> .....	xvi
<b>ABSTRACT</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Kegunaan Penelitian .....	8
1.5. Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Tinjauan Teori .....	10
2.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	10
2.1.1.1. Pengertian Manajemen SDM .....	10
2.1.1.2. Tujuan Manajemen SDM .....	11
2.1.1.3. Fungsi Manajemen SDM .....	12
2.1.2. Pelayanan .....	15
2.1.3. Teori Pelayanan Publik .....	16
2.1.3.1. Klasifikasi Pelayanan Publik .....	18
2.1.3.2. Asas-Asas Pelayanan Publik .....	21
2.1.3.3. Standar Pelayanan Publik .....	23

2.1.3.4.	Kualitas Pelayanan Publik .....	25
2.1.3.5.	Dimensi Pelayanan Publik .....	26
2.2.	Kerangka Pemikiran .....	29
2.3.	Penelitian Terdahulu .....	30
2.3.1.	Prabha Ramseook Munhurrun dkk (2010) .....	30
2.3.2.	Ernani Hadiyati (2014) .....	31
2.3.3.	Muhammad Yusribau (2014) .....	32
2.3.4.	Ni Luh Putu Puspitaningsih dkk (2016) .....	33
2.3.5.	Widya Kurniati Mohi (2018) .....	34

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1.	Jenis Penelitian .....	36
3.2.	Jenis Data .....	36
3.2.1.	Data Primer .....	36
3.2.2.	Data Sekunder .....	36
3.3.	Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.3.1.	Wawancara .....	37
3.3.2.	Observasi .....	37
3.3.3.	Kuesioner .....	38
3.4.	Populasi dan Sampel .....	39
3.4.1.	Populasi .....	39
3.4.2.	Sampel .....	39
3.5.	Definisi Operasional Variabel .....	43
3.6.	Teknik Pengolahan Data .....	45
3.7.	Teknik Analisis Data .....	47
3.7.1.	Pengeditan .....	47
3.7.2.	Pemberian Kode .....	48
3.7.3.	Pemberian Skoring .....	48
3.7.4.	Tabulasi .....	48

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Hasil Penelitian .....	49
4.1.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	49
4.1.1.1. Tugas Pokok dan Fungsi KPPN Tanjungpinang .....	49
4.1.1.2. Visi dan Misi KPPN Tanjungpinang .....	52
4.1.2. Karakteristik Responden .....	53
4.1.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
4.1.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	55
4.1.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	56
4.2. Pembahasan .....	58
4.2.1. Analisis Pelayanan Publik Pada KPPN Tanjungpinang .....	60
4.2.2. Faktor-Faktor Pendukung dalam Pelayanan KPPN Tanjungpinang .....	88
4.2.3. Upaya dalam Menghadapi Hambatan Pelayanan di KPPN Tanjungpinang .....	94

## **BAB V PENUTUP**

5.1. Kesimpulan .....	101
5.2. Saran .....	102

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1	Alur Penerbitan SP2D (Surat Perintah Pencairan Dana)	92
------------	--	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel .....	44
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia .....	55
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pendidikan .....	57
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Terhadap Penggunaan Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN) Berjalan dengan Baik .....	61
Tabel 4.5	Rekapitulasi Hasil Wawancara Responden Tentang Penggunaan Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN) pada KPPN Tanjungpinang.....	62
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Jumlah Petugas Pemberi Layanan di KPPN Tanjungpinang Terbilang Cukup .....	63
Tabel 4.7	Rekapitulasi Hasil Wawancara Responden Terhadap Jumlah Petugas Pemberi Layanan Di KPPN Tanjungpinang .....	66
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan dan Kecermatan Sumber Daya Manusia (pegawai) di KPPN Tanjungpinang dalam Memberikan Pelayanan Publik Tergolong Baik .....	70
Tabel 4.9	Rekapitulasi Hasil Wawancara Responden Terhadap Kemampuan dan Kecermatan Sumber Daya Manusia (pegawai) di KPPN Tanjungpinang dalam Memberikan Pelayanan .....	71
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai di KPPN Tanjungpinang dalam Merespon Keinginan Pengguna Layanan Sudah Baik dan Sudah Berusaha Melayani dengan Cepat .....	76
Tabel 4.11	Rekapitulasi Hasil Wawancara Responden Terhadap	

	Sumber Daya Manusia (pegawai) di KPPN Tanjungpinang dalam Merespon Keinginan Pengguna Layanan .....	77
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Terhadap Adanya Jaminan Kecepatan Waktu dalam Proses Pencairan Dana oleh KPPN Tanjungpinang .....	80
Tabel 4.13	Rekapitulasi Hasil Wawancara Responden Terhadap Adanya Jaminan Kecepatan Waktu Dalam Proses Pencairan Dana oleh KPPN Tanjungpinang .....	81
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Terhadap Perhatian dan Keramahan Petugas di KPPN Tanjungpinang Kepada Pengguna Layanan dalam Memberikan Pelayanan Publik Sudah Baik .....	84
Tabel 4.15	Rekapitulasi Hasil Wawancara Responden Terhadap Perhatian Dan Keramahan Petugas Di KPPN Tanjungpinang Kepada Pengguna Layanan Dalam Memberikan Pelayanan .....	85

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Pedoman Wawancara Pra Penelitian
Lampiran 2	Pedoman Wawancara
Lampiran 3	Kuesioner
Lampiran 4	Plagiarism Checker
Lampiran 5	Surat Keterangan Penelitian

## ABSTRAK

### ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA TANJUNGPINANG

Adela Arnisyahsari. 15612203. Manajemen. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi  
(STIE) Pembangunan Tanjungpinang. [arnisyahsari@gmail.com](mailto:arnisyahsari@gmail.com)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik melalui bukti fisik, keandalan pegawai, daya tanggap pegawai, jaminan dan sikap pegawai pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Tanjungpinang.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan sampel penelitian berjumlah 10 orang yang terdiri dari 3 pegawai KPPN Tanjungpinang dan 7 orang pengguna layanan dengan teknik *purposive sampling* untuk di wawancara dan 70 orang petugas pengantar SPM dari masing-masing satuan kerja di Tanjungpinang menggunakan slovin dengan teknik *probability sampling-simple random sampling*.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan data primer dan data sekunder sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif.

Hasil penelitian didapat bahwa dalam pelayanan publik di KPPN Tanjungpinang khususnya pada bidang pencairan dana yang merupakan objek penelitian ini, dapat dilihat bahwa pelayanan pencairan dana masih belum berjalan secara optimal dikarenakan beberapa faktor. Pelayanan pencairan dana di KPPN Tanjungpinang masih terasa sedikit kekurangan yaitu kurangnya jumlah petugas pelayanan proses pencairan dana yang hanya berjumlah 2 orang dengan jumlah pengguna layanan rata-rata 120 hingga 150 Satuan Kerja setiap harinya, ketidaknyamanan akibat jumlah kursi tunggu pengguna layanan yang terbatas dan jaringan yang tiba-tiba *offline*. Namun beberapa faktor penghambat yang ada di KPPN Tanjungpinang seperti sarana dan prasarana tidak mengurangi semangat dan kehandalan petugas KPPN Tanjungpinang yang dapat menjadi pendukung dalam melaksanakan pelayanan pencairan dana kepada pengguna layanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik

Dosen Pembimbing : 1. Imran Ilyas, MM

Dosen Pembimbing : 2. Eka Kurnia Saputra, ST.MM

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF PUBLIC SERVICES IN THE TREASURY SERVICE OFFICE OF TANJUNGPINANG STATE**

*Adela Arnisyahsari. 15612203. Management. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi  
(STIE) Pembangunan Tanjungpinang. [arnisyahsari@gmail.com](mailto:arnisyahsari@gmail.com)*

*This study aims to determine the quality of public services through physical evidence, employee reliability, employee responsiveness, guarantees and employee attitudes at the State Treasury Service Office (KPPN) Tanjungpinang.*

*This type of research is quantitative descriptive with a sample of 10 people consisting of 3 Tanjungpinang KPPN employees and 7 service users using purposive sampling techniques for interviews and 70 SPM introductory officers from each work unit in Tanjungpinang using Slovin with probability techniques sampling-simple random sampling.*

*The type of data used in this study is to use primary data and secondary data while the data analysis technique used is qualitative analysis.*

*The results of the study found that in public services in Tanjungpinang KPPN especially in the field of disbursement of funds which is the object of this study, it can be seen that the service of disbursing funds is still not running optimally due to several factors. Fund disbursement services at the Tanjungpinang KPPN still feel a little lacking, namely the lack of service officers in the process of disbursing funds which only amounted to 2 people with an average number of service users of 120 to 150 Work Units each day, inconvenience due to the number of waiting chairs and limited service users suddenly offline. However, there are some inhibiting factors in KPPN Tanjungpinang such as facilities and infrastructure that do not reduce the enthusiasm and reliability of KPPN Tanjungpinang officers who can be support in carrying out the service of disbursing funds to service users.*

*Keywords: Quality of Public Services*

*Instructor Lecturer : 1. Imran Ilyas, MM*

*Instructor Lecturer : 2. Eka Kurnia Saputra, ST.MM*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan Publik merupakan hak setiap warga negara yang wajib dipenuhi karenanya negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan guna memenuhi hak-hak dasar warganya yang dijamin oleh konstitusi dalam hal ini Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Bab 1, Pasal 1 ayat 1 ditegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Salah satu efek reformasi birokrasi yang diinginkan oleh masyarakat adalah meningkatnya kualitas pelayanan publik. Hal ini dikarenakan pelayanan publik adalah salah satu kegiatan pemerintah yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Wasistiono dalam (Hardiansyah, 2011) adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta

atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Sebagai salah satu instansi yang melakukan reformasi birokrasi, Ditjen Perbendaharaan Kementerian Keuangan sangat memperhatikan kualitas pelayanan publik. Reformasi birokrasi dimulai dengan terbitnya Undang-Undang paket keuangan negara yaitu Undang-undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara, Undang-undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara, dan Undang-undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara.

Seiring dengan terjadinya reformasi birokrasi di DJPB, instansi-instansi vertikal dibawah naungan Ditjen Perbendaharaan ikut terbawa pada suatu rangkaian perubahan yang tidak mempunyai batasan waktu. Dengan kata lain reformasi birokrasi tidak akan pernah selesai. Ditjen Perbendaharaan dalam sasaran strategisnya menjelaskan reformasi birokrasi tetap menjadi nafas pelayanan Ditjen Perbendaharaan, bukan hanya sekedar tujuan jangka pendek namun senantiasa dikembangkan secara berkelanjutan.

Sebagai kelanjutan dan langkah reformasi birokrasi yang telah dan sedang dilakukan tersebut, Departemen Keuangan menyadari peningkatan pelayanan kepada publik merupakan hal utama yang perlu ditingkatkan. Satuan Kerja Kementerian Lembaga yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang professional. Sehingga yang sekarang menjadi tugas Pemerintah Pusat adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan satuan kerja.

Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja Pemerintah yang paling kasat mata. Satuan kerja dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan satuan kerja dari beberapa instansi pemerintah, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif Pemerintah Pusat.

Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) merupakan ujung tombak pelayanan publik yang dimiliki oleh Direktorat Jenderal Perbendaharaan yang memberikan pelayanan berupa pencairan dana APBN, penatausahaan setoran penerimaan negara dan penyusunan laporan keuangan kantor/satuan kerja instansi pemerintah serta memberikan bimbingan teknis terkait pelaksanaan dan pertanggungjawaban APBN. Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Tanjungpinang dalam melakukan kegiatan pelayanan publik, tentu menginginkan pencapaian tujuan tanpa mengalami banyak kendala. Namun dalam kenyataannya, proses untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan itu bukanlah hal yang mudah dilakukan. Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara sebagai organisasi merupakan kumpulan dari berbagai faktor sumber daya, baik dari sumber daya manusia, moral, teknologi maupun keterampilan.

Dari faktor tersebut yang berperan penting adalah sumber daya manusianya, keberhasilan instansi untuk mencapai Indikator kinerja Utama sangat tergantung pada bagaimana instansi tersebut mengelola dan juga mempersiapkan sumber daya manusia yang sudah dimiliki. Moses N Kiggundu dalam (Hartatik, 2014) menyatakan bahwa MSDM adalah pengembangan dan pemanfaatan pegawai

dalam rangka tercapainya tujuan dan sasaran individu, organisasi, masyarakat, bangsa dan internasional yang efektif.

Khususnya Sumber daya manusia (SDM) Kantor Pelayanan Perbendahraan Negara Tanjungpinang merupakan asset yang terpenting dalam sebuah instansi, dimana sumber daya manusia dapat menggerakkan sumber daya lainnya dan secara tidak langsung dapat mempengaruhi tingkat efisiensi dan efektifitas sebuah Instansi. Kinerja suatu instansi sangat ditentukan oleh jumlah sumber daya manusia maupun kualitas yang telah dimiliki instansi tersebut. Berikut ini adalah Standar Prosedur Operasi/*Standard Operating Procedures* dalam rangka proses Pencairan Dana pada KPPN:

**Tabel 1.1**  
**Standar Prosedur Operasi/*Standard Operating Procedures* dalam rangka Pencairan Dana pada KPPN**

No	Deskripsi Layanan	Biaya Layanan	Waktu Layanan
1	Penerbitan SP2D LS Non Gaji	-	Paling lama 1 jam sejak ADK SPM diterima
2	Penerbitan SP2D UP/TUP/GUP/PTUP	-	Paling lama 1 jam sejak ADK SPM diterima
3	Penerbitan SP2D Gaji Induk/Kekurangan Gaji/Uang Duka Wafat/Uang Duka Tewas/Terusan Penghasilan Gaji/Uang Muka Gaji dengan Aplikasi Belanja Pegawai	-	Paling lama 5 hari kerja sebelum tanggal pembayaran gaji
4	Persetujuan/Penolakan Permintaan Tambahan Uang Persediaan	-	Paling lama 1 hari
5	Penyampaian data Pengawasan Kontrak	-	Paling lama 1 jam sejak proses upload data pengawasan kontrak ke dalam aplikasi SP2D KPPN
6	Penerbitan Surat Pemberitahuan Pemotongan Dana Uang Persediaan (UP) Satuan Kerja melalui penyetoran langsung dengan SSBP	-	Paling lama 1 hari kerja

7	Penerbitan Surat Pemberitahuan Pengajuan Penggantian Uang Persediaan (GUP)	-	Paling lama 1 hari kerja
8	Surat Pemberitahuan Koreksi/Ralat Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) kepada Satuan Kerja	-	Paling lama 1 hari kerja

*Sumber: KPPN Tanjungpinang, Tahun 2020*

Fenomena yang seringkali terjadi adalah kinerja instansi yang sudah bagus dapat dirusak baik secara langsung maupun secara tidak langsung oleh sumber daya manusia. Adapun beberapa hambatan jalannya pelayanan sesuai SOP pada Tabel 1.1 adalah sebagai berikut:

a. Keterbatasan Jumlah Petugas Pemberi Layanan

Permasalahan yang dialami KPPN Tanjungpinang dalam melayani pengguna layanan adalah kurangnya tenaga yaitu jumlah petugas *front office* pencairan dana yang hanya berjumlah 2 orang. Selanjutnya hal ini akan sangat terasa pada saat pegawai KPPN Tanjungpinang juga harus berangkat ke KPPN Filial di Kabupaten Natuna setiap bulannya sementara di KPPN Tanjungpinang harus melayani 12- hingga 150 Satuan Kerja setiap harinya.

b. Jaringan yang Tiba-Tiba *Offline*

Untuk mempermudah pekerjaan dalam melayani masyarakat maka pemerintah telah menerapkan sistem pelayanan publik berbasis Teknologi Informasi. Sistem ini selain akan mempertinggi efektivitas dalam pelayanan tetapi juga akan menambah produktivitas kerja. Sistem tersebut yang telah lama digunakan maka lama-kelamaan akan menjadikan ketergantungan oleh sistem. Dalam hal ini juga terjadi pada pelayanan perbendaharaan Negara khususnya pencairan dana oleh KPPN Tanjungpinang melalui Sistem

Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN). Dimana sistem ini hampir serupa dengan sistem-sistem berbasis online yang digunakan di instansi lain yang apabila adanya gangguan koneksi atau sistem *maintenance*, maka pelayanan juga akan terhambat. Sesuai dengan hasil wawancara dengan petugas di KPPN Tanjungpinang menyebutkan jaringan yang ada juga *offline* saat sedang gangguan ataupun dalam proses *maintenance*/perbaikan.

Berdasarkan hasil wawancara pra penelitian yang dilakukan penulis terhadap satu orang petugas pemberi layanan dan dua orang *sample* satuan kerja di KPPN Tanjungpinang mendapatkan hasil bahwa kurangnya pegawai atau *staff* di seksi pencairan dana pada KPPN Tanjungpinang. Sehingga sering terjadi antrian panjang pada waktu-waktu tertentu. Seperti awal bulan dan akhir tahun, antrian bisa mencapai 150 – 200 nomor antrian di KPPN Tanjungpinang atau bahkan lebih dari itu. Jumlah antrian tidak menjamin sejumlah itu Surat Perintah Membayar (SPM) yang akan diproses oleh seksi Pencairan Dana, sebab satu satuan kerja tidak dibatasi jumlahnya untuk memasukkan SPM setiap harinya. Sedangkan jumlah petugas pemberi layanan pada seksi Pencairan Dana KPPN Tanjungpinang hanya terdiri dari dua orang. Hal ini yang menjadi kendala dalam Pelayanan Publik Pada KPPN Tanjungpinang.

Untuk mengetahui harapan apa yang diinginkan oleh satuan kerja, sejauh mana pelayanan publik yang telah diberikan dan bagaimana tingkat kepuasan satuan kerja mengenai pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Tanjungpinang. Maka Penulis mengambil judul dalam skripsi ini adalah: **“ANALISIS PELAYANAN PADA KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA TANJUNGPINANG”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka pertanyaan utama penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana bukti fisik organisasi di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Tanjungpinang dalam pelayanan?
- b. Bagaimana keandalan pegawai organisasi Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) dalam Pelayanan?
- c. Bagaimana daya tanggap pegawai organisasi Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) dalam pelayanan?
- d. Bagaimana jaminan yang di berikan pegawai organisasi Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) dalam pelayanan?
- e. Bagaimana sikap pegawai organisasi Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) dalam pelayanan?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan rumusan masalah yang telah diuraikan:

- a. Mengetahui bukti fisik organisasi KPPN Tanjungpinang dalam pelayanan.
- b. Mengetahui kehandalan pegawai organisasi KPPN Tanjungpinang dalam pelayanan.
- c. Mengetahui daya tanggap pegawai organisasi KPPN Tanjungpinang dalam pelayanan.
- d. Mengetahui jaminan yang diberikan pegawai organisasi KPPN Tanjungpinang dalam pelayanan.

- e. Mengetahui sikap pegawai organisasi KPPN Tanjungpinang dalam pelayanan.

#### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Akan ada banyak hal positif yang dapat diambil dari penelitian ini, yaitu antara lain bagi:

##### **1.4.1. Kegunaan Ilmiah**

Menambah pengetahuan dan wawasan untuk peneliti mengenai pelayanan publik dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik baik secara teoritis maupun aplikasinya di lapangan.

##### **1.4.2. Kegunaan Praktis**

- a. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang  
Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan bagi perkembangan ilmu pengetahuan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang, khususnya di bidang ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia pada materi Kualitas Pelayanan.
- b. Bagi Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Tanjungpinang.  
Sebagai bahan masukan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna layanan dengan mengembangkan kemampuan Sumber Daya Manusia KPPN Tanjungpinang guna menunjang tujuan organisasi secara efektif dan efisien.
- c. Bagi Peneliti  
Menambah wawasan penulis tentang Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Tanjungpinang.

d. Bagi Pembaca

- 1) Sebagai bahan referensi dalam ilmu Ekonomi Manajemen sehingga dapat memperkaya dan menambah wawasan.
- 2) Bagi peneliti berikutnya, dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau dikembangkan lebih lanjut, serta referensi terhadap penelitian yang sejenis.

### **1.5. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah dalam penyusunan penulisan hasil penelitian secara menyeluruh dan agar mudah dipahami, akan disusun suatu sistematika penulisan yang terbagi atas lima bab yaitu:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab pertama ini menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab kedua ini digunakan penulis untuk menyajikan berbagai teori yang berhubungan dengan penelitian ini.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ketiga ini membahas jenis penelitian, lokasi penelitian, definisi operasional, populasi dan sampel, jenis data, metode pengumpulan data serta teknik pengolahan data.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab keempat ini terdiri dari lima pokok bahasan utama. Pertama akan membahas secara ringkas gambaran umum Kantor Pelayanan Perbendaharaan Keuangan (KPPN) Tanjungpinang. Kedua akan memuat karakteristik responden. Ketiga akan memuat analisis deskripsi mengenai variabel pelayanan publik. Keempat tentang hasil penelitian dan kelima memuat tentang pembahasan.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini adalah bab penutup dari penulisan skripsi yang terdiri dari kesimpulan hasil pembahasan dan memberikan saran yang diharapkan dapat bermanfaat.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Tinjauan Teori**

##### **2.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia**

###### **2.1.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen Sumber Daya Manusia Menurut Mangkunegara (2013) manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan pula sebagai suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu (pegawai). Pengelolaan dan pendayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal di dalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan individu pegawai.

Selanjutnya menurut A.F. Stoner yang dikutip oleh Siagian (2013) manajemen sumber daya manusia yaitu suatu prosedur berkelanjutan yang bertujuan untuk memasok suatu organisasi atau perusahaan dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukannya.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

### **2.1.1.2. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia bertujuan untuk pendayagunaan, pengembangan, penelitian, SDM dan SDA yang ada agar dapat dikelola secara efektif dan efisien. Pada dasarnya manajemen adalah upaya mengatur sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi atau organisasi sebagai proses untuk mencapainya. Diperlukan perencanaan yang matang, pelaksanaan yang konsisten dan pengendalian yang berkelanjutan agar tujuan tersebut dapat tercapai dengan efektif dan efisien. Tujuan manajemen sumber daya manusia menurut Samsudin (2010) adalah memperbaiki kontribusi produktif tenaga kerja terhadap organisasi dengan cara yang bertanggung jawab secara strategis, etis dan sosial. 4 (empat) tujuan MSDM adalah:

a. Tujuan Sosial

Agar organisasi atau perusahaan bertanggung jawab secara sosial dan etis terhadap kebutuhan dan tantangan masyarakat dengan meminimalkan dampak negatifnya.

b. Tujuan Organisasional

Sasaran formal yang dibuat untuk membantu organisasi mencapai tujuannya.

c. Tujuan Fungsional

Mempertahankan kontribusi departemen manajemen sumber daya manusia pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

d. Tujuan Individual

Tujuan pribadi dari setiap anggota dicapai melalui aktivitasnya dalam organisasi atau perusahaan.

### 2.1.1.3. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Mangkunegara (2013) terdapat enam fungsi operatif manajemen sumber daya manusia, yaitu sebagai berikut:

- a. Pengadaan tenaga kerja terdiri dari:
  - 1) Perencanaan sumber daya manusia
  - 2) Analisis jabatan
  - 3) Penarikan pegawai
  - 4) Penempatan kerja
  - 5) Orientasi kerja (*job orientation*)
- b. Pengembangan tenaga kerja mencakup:
  - 1) Pendidikan dan pelatihan (*training and development*)
  - 2) Pengembangan (karier)
  - 3) Penilaian prestasi kerja
- c. Pemberian balas jasa mencakup:
  - 1) Balas jasa langsung terdiri dari:
    - a) Gaji/upah
    - b) Insentif
  - 2) Balas jasa tak langsung terdiri dari:
    - a) Keuntungan (*benefit*)
    - b) Pelayanan/kesejahteraan (*services*)
- d. Integrasi mencakup:
  - 1) Kebutuhan karyawan
  - 2) Motivasi kerja
  - 3) Kepuasan kerja

4) Disiplin kerja

5) Partisipasi kerja

e. Pemeliharaan tenaga kerja mencakup:

1) Komunikasi kerja

2) Kesehatan dan keselamatan kerja

3) Pengendalian konflik kerja

4) Konseling kerja

f. Pemisahan tenaga kerja mencakup: Pemberhentian karyawan.

Menurut (Wahyudi, 2010) mengemukakan bahwa fungsi-fungsi Iranian manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut:

a. Fungsi Manajerial, meliputi:

1) Perencanaan (*Planning*), perencanaan adalah melaksanakan tugas dalam perencanaan kebutuhan, pengaduan, pengembangan, dan pemeliharaan.

2) Pengorganisasian (*Organizing*), perorganisasian adalah menyusun suatu organisasi dengan mendesain struktur dan hubungan antara tugas-tugas principle harus dikerjakan oleh tenaga kerja yang telah dipersiapkan.

3) Pengarahan (*Directing*), pengarahan adalah memberikan dorongan untuk menciptakan kemauan kerja principle dilaksanakan secara efektif dan efisien.

4) Pengendalian (*Controlling*), pengendalian adalah melakukan pengukuran antar kegiatan principle dilakukan dengan standar-standar yang telah ditetapkan khususnya di bidang tenaga kerja.

## b. Fungsi Operasional

Fungsi operasional dalam manajemen sumber daya manusia merupakan dasar (*basic*) pelaksanaan proses manajemen sumber daya manusia principle efisien dan efektif dalam pencapaian tujuan organisasi/perusahaan. Fungsi operasional tersebut terbagi lima, secara singkat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Fungsi Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi dan induksi untuk mendapatkan karyawan sesuai kebutuhan perusahaan.
- 2) Fungsi Pengembangan adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual dan ethical karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan *principle* diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan kini maupun masa depan.
- 3) Fungsi Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung dan tidak langsung berbentuk uang atau barang kepada karyawan sebagai timbal jasa (*output*) diberikannya kepada perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak sesuai prestasi dan tanggung jawab karyawan tersebut.
- 4) Fungsi Pengintegrasian adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, sehingga tercipta kerjasama serasi dan saling menguntungkan. Dimana pengintegrasian adalah hal penting dan sulit dalam manajemen sumber daya manusia, karena mempersatukan dua aspirasi/kepentingan bertolak belakang antara karyawan dan perusahaan.

- 5) Fungsi Pemeliharaan adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas karyawan agar tercipta hubungan jangka panjang. Pemeliharaan baik dilakukan dengan program K3 (Keselamatan dan Kesehatan Kerja).

### 2.1.2. Pengertian Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti yang dikutip oleh Donald dalam (Hardiansyah, 2011) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produksi fisik.

Sedangkan menurut Lovelock dalam (Hardiansyah, 2011) berpendapat bahwa *service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Poerwadarminta dalam (Hardiansyah, 2011) berpendapat bahwa secara etimologis pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: Perihal atau cara melayani; Servis atau jasa; Sehubungan

dengan jual beli barang atau jasa. Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Ivancevich, dkk dalam Ratminto dan (Ratminto & Winarsih, 2012) mendefinisikan pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam (Ratminto & Winarsih, 2012) yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal lain-lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan atau aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan, serta terjadi sebagai akibat adanya interaksi untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

### **2.1.3. Teori Tentang Pelayanan Publik**

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Wasistiono dalam (Hardiansyah, 2011) adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Berbeda dengan pendapat di atas, (Ratminto & Winarsih, 2012) berpendapat bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum sebagai segala bentuk jasa

pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan pelayanan umum menurut (Moenir, 2010) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

(Sinambela, 2016) berpendapat bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual, akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain lain.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemberian layanan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah, BUMN, atau BUMD yang dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip, asas-asas dalam pelayanan publik dan ketentuan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

### 2.1.3.1. Klasifikasi Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi dalam (Hardiansyah, 2011) pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu:

#### a. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar adalah pelayanan yang meliputi kebutuhan dasar masyarakat, yaitu:

##### 1) Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap Negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera (*welfare society*).

##### 2) Pendidikan dasar

Bentuk pelayanan dasar lainnya adalah pendidikan dasar, sama seperti kesehatan, pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya. Tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap tingkat kemiskinan karena pendidikan merupakan salah satu komponen utama dalam lingkaran setan kemiskinan sebagaimana digambarkan di atas. Oleh karena itu, untuk memotong lingkaran setan kemiskinan salah satu caranya adalah melalui perbaikan kualitas pendidikan.

### 3) Bahan kebutuhan pokok masyarakat

Selain kesehatan dan pendidikan, pemerintah juga harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar yang lain, yaitu bahan kebutuhan pokok. Bahan kebutuhan pokok masyarakat itu misalnya beras, minyak goreng, minyak tanah, gula pasir, daging, telur ayam, susu, garam beryodium, tepung terigu, sayur mayur, semen, dan sebagainya. Dalam hal penyediaan bahan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjaga stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediannya di pasar maupun di gudang dalam bentuk cadangan atau persediaan.

#### b. Pelayanan Umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus menyediakan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

##### 1) Pelayanan Administratif

Merupakan pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik misalnya: pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikat tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), pasport.

##### 2) Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, meliputi: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

### 3) Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan persampahan, drainase, jalan dan trotoar, parkir, penanggulangan bencana banjir, gempa, gunung meletus dan kebakaran, pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial).

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III dalam (Hardiansyah, 2011) adalah:

- a. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
- b. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitas sebagai warga Negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
- c. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
- d. Pelayanan sandang, pangan, dan papan adalah pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah.
- e. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial

kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

#### **2.1.3.2. Asas-Asas Pelayanan Publik**

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik berazaskan:

- a. Kepentingan umum, yaitu pemberi pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- b. Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. Kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- f. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu setiap warga Negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

- i. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Menurut (Ratminto & Winarsih, 2012) terdapat beberapa azas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu sebagai berikut:

- a. Empati dengan *costumers*. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa layanan.
- b. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan.
- c. Kejelasan tata cara pelayanan. Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- d. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.

- e. Kejelasan wewenang. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi wewenang.
- f. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
- g. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- h. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
- i. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindari terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- j. Kejelasan hak dan kewajiban *providers* dan *costumers*. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi *providers* maupun bagi *costumers* harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
- k. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindari terjadinya keluhan.

#### **2.1.3.3. Standar Pelayanan Publik**

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan, komponen standar pelayanan 20

adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan Bab 5, Pasal 21 UU Nomor 25 Tahun 2009, setiap standar pelayanan dipersyaratkan harus mencantumkan komponen sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- b. Persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- d. Jangka waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- e. Biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- f. Produk pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- h. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

- i. Pengawasan internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- k. Jumlah pelaksana, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
- l. Jaminan pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
- n. Evaluasi kinerja pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

#### **2.1.3.4. Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan (*Service Quality*) seperti yang dikatakan oleh Parasuraman dalam (Lupiyoadi, 2013) dapat didefinisikan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang mereka terima/peroleh. Menurut Lewis & Booms dalam (Tjiptono & Chandra, 2012) kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Sedangkan menurut (Ibrahim, 2010) 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.

Wyckof dalam (Tjiptono, 2015) berpendapat bahwa kualitas pelayanan diartikan sebagai keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.

Zeithaml *et. al.* dalam (Hardiansyah, 2011) 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 layanan.

#### **2.1.3.5. Dimensi Pelayanan Publik**

Zeithaml dalam (Hardiansyah, 2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu *expected service* dan *perceived service*. *Expected service* dan *perceived service* ditentukan oleh *dimension of service quality* yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu: (1) *Tangibles*, (2) *Reability*, (3) *Responsiveness*, (4) *Competence*, (5) *Courtesy*, (6) *Credibility*, (7) *Feel secure*, (8) *Acces*, (9) *Communication*, (10) *Understanding the costumer*.

Dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithaml et.al. dalam (Hardiansyah, 2011) menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan) sebagai berikut:

- a. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan, sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
- b. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
- c. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
- d. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain:
  - 1) *Communication* (komunikasi), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti, di samping

itu perusahaan hendaknya dapat secara cepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan komplain yang dilakukan oleh pelanggan.

- 2) *Credibility* (kredibilitas), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, *believability* atau sifat kejujuran. Menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
  - 3) *Security* (keamanan), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal.
  - 4) *Competence* (kompetensi), yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
  - 5) *Courtesy* (sopan santun), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopanan santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.
- e. *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkatan layanan yang diberikan oleh pemberi layanan untuk memenuhi

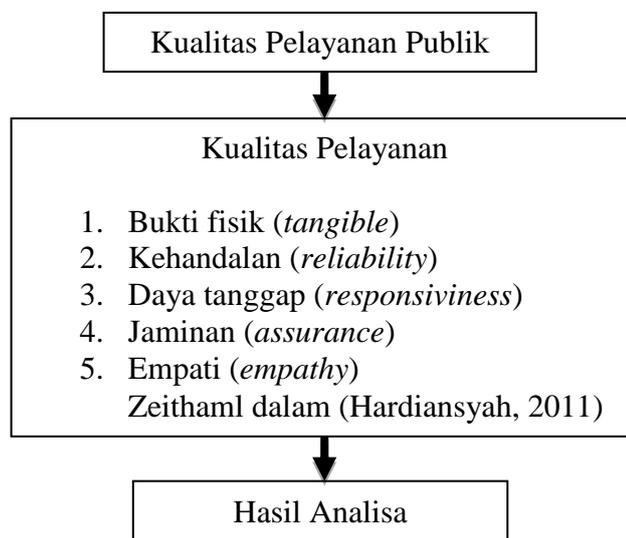
harapan konsumen/pelanggan dimana dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas apa yang diharapkan dan apa yang dirasakan. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan baik atau positif. Jika jasa yang dirasakan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Demikian juga sebaliknya, apabila jasa yang dirasakan lebih jelek dibandingkan dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Maka baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Alasan peneliti menggunakan teori dari Zeithaml adalah dikarenakan teori ini sesuai dengan konteks kualitas pelayanan yang mana lebih detail dan merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, serta teori ini cocok sesuai dengan masalah penelitian saya.

## **2.2. Kerangka Pemikiran**

Menurut (Sugiyono, 2012) kerangka pemikiran adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Berdasarkan landasan teori dan rumusan masalah penelitian, peneliti mengidentifikasi 1 independen variabel yaitu pelayanan publik. Kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini yang berjudul Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Tanjungpinang dapat digambarkan sebagai berikut:

KPPN  
Tanjungpinang

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



*Sumber: Konsep yang Disesuaikan oleh Peneliti (2019)*

### 2.3. Penelitian Terdahulu

#### 2.3.1. Prabha Ramseook-Munhurrun, Soolakshna D. Lukea-Bhiwajee dan Perunjodi Naidoo (2010)

Penelitian yang dilakukan oleh (Ramseook-Munhurrun, Lukea-Bhiwajee, & Naidoo, 2010), *International Journal Of Management And Marketing Research*, Volume 3, Number 1, 2010. Berjudul “*Service Quality In The Public Service*”. Tujuan dari makalah ini adalah untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang sejauh mana kualitas layanan disampaikan dalam layanan publik Mauritius dengan menggambar pada karyawan garis depan (FLE) dan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Makalah ini menyelidiki seberapa dekat harapan pelanggan terhadap layanan dan persepsi FLE tentang harapan pelanggan. SERVQUAL digunakan untuk mengukur kualitas layanan di antara FLE dan

pelanggan di departemen sektor publik utama di Mauritius. Survei ini menangkap ekspektasi pelanggan akan layanan publik yang sangat baik dan membandingkannya dengan persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan oleh departemen layanan publik tertentu di Mauritius. Makalah ini juga melaporkan survei SERVQUAL paralel FLE untuk memeriksa seberapa baik mereka memahami harapan pelanggan mereka dan seberapa baik proses internalnya mendukung pengiriman layanan publik berkualitas tinggi. Temuan mengungkapkan bahwa meskipun ada kekurangan yang signifikan dalam memenuhi harapan pelanggan, FLE tampaknya memiliki pemahaman yang baik tentang apa sebenarnya harapan tersebut. FLE harus fokus pada dimensi yang menerima peringkat dan atribut terendah dengan skor gap tinggi. Penelitian ini menambah pengetahuan yang berkaitan dengan manajemen kualitas pelayanan publik. Ini juga akan menarik bagi manajer layanan publik strategis dan operasional dan akademisi yang menyelidiki keandalan dan nilai alat penilaian kualitas layanan. Ini membahas hubungan kunci antara dimensi layanan dan kualitas layanan dalam layanan publik Mauritius.

### **2.3.2. Ernani Hadiyati (2014)**

Penelitian yang dilakukan oleh (Hadiyati, 2014), *International Journal of Marketing Studies*; Vol. 6, No. 6; 2014 ISSN 1918-719X E-ISSN 1918-7203 Published by Canadian Center of Science and Education. Berjudul “*Service Quality and Performance of Public Sector: Study on Immigration Office in Indonesia*”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan bentuk layanan sektor publik kepada konsumen/warga negara, untuk mengetahui kepuasan konsumen pada layanan sektor publik, dan untuk menemukan kualitas

dan kinerja sektor publik yang disampaikan kepada konsumen/masyarakat. Penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan sektor publik melalui pendekatan kebijakan pemerintah terhadap kepuasan layanan, dan penilaian masyarakat terhadap kualitas dan kinerja yang dilayani oleh aparat administrator layanan publik. Penelitian ini menghasilkan, pertama, deskripsi bentuk layanan sektor publik yang disampaikan kepada konsumen/orang sebagai pengguna layanan sektor publik, kedua, mengukur kepuasan konsumen atau masyarakat berdasarkan indikator pengukuran kepuasan layanan sektor publik dengan mengacu pada keputusan dan undang-undang pemerintah dan ketiga, menentukan kinerja dan kualitas layanan sektor publik yang diterapkan pada konsumen/masyarakat. Hasil penelitian ini bermanfaat untuk pertimbangan pemerintah sebagai administrator layanan sektor publik bagi konsumen/orang dalam upaya memperbaiki kinerja dan kualitas layanan.

### **2.3.3. Muhammad Yusribau (2014)**

Penelitian yang dilakukan oleh (Yusribau, 2014), Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi Vol. 1 No. 2, 2014, artikel 3. Berjudul “Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada KUA Kecamatan Dullah Selatan Kota Tual (Studi Di Bidang Pelayanan Pencatatan Nikah)”. Penelitian ini mengkaji tentang kualitas kinerja pelayanan pencatatan nikah yang diselenggarakan oleh KUA Kecamatan Dullah Selatan Kota Tual berdasarkan 5 dimensi Servqual, Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis. Berdasarkan Servqual gap, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pencatatan nikah pada KUA Kecamatan Dullah Selatan masih memiliki kesenjangan yang cukup signifikan antara persepsi dan harapan pengguna layanan. Meskipun demikian secara keseluruhan penilaian

masyarakat terhadap pelayanan pencatatan nikah sudah berada pada level cukup memuaskan. Sesuai dengan persepsi masyarakat, faktor-faktor yang harus menjadi prioritas untuk ditingkatkan meliputi ketepatan dan kejelasan jadwal pelayanan, keterjangkauan, kewajaran dan kejelasan rincian biaya pencatatan nikah, kesederhanaan prosedur dan alur pelayanan pendaftaran nikah, kompetensi petugas pelayanan, kecepatan dan ketepatan merespon permasalahan pengguna layanan, kepercayaan kepada pengguna layanan dan keramahan petugas. Faktor-faktor ini menjadi kunci keberhasilan KUA Dullah Selatan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan pencatatan nikah.

#### **2.3.4. Ni Luh Putu Puspitasari dan I Komang Gede Bendesa (2016)**

Penelitian yang dilakukan oleh (Puspitasari & Bendesa, 2016), E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 5.1 (2016) : 89-114. Berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah variabel bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati sebagai faktor penentu kualitas pelayanan publik dalam pengurusan ijin usaha pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Badung dan Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Badung. Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan dibidang perijinan usaha untuk Usaha Mikro Kecil dan Menengah pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung, Jumlah sampel sebanyak 100 responden, pengambilannya secara *Proportionate Stratified Random Sampling*, dari jumlah usaha mikro kecil sebanyak 60 dan jumlah usaha menengah sebanyak 607 usaha. Jenis data yang dikumpulkan adalah data primer dan

dikumpulkan dengan penyebaran kuesioner. Teknik analisis yang digunakan analisis deskriptif dan analisis faktor. Hasil analisis menunjukkan bahwa: kelima faktor yaitu faktor bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati yang terdiri dari limabelas variabel yaitu Penataan ruangan, penampilan petugas, sarana prasarana, kesediaan petugas, kelancaran komunikasi, pemberian solusi, kepastian jadwal, kejelasan informasi, kecepatan proses, keramahan petugas, kemampuan petugas, tanggung jawab, perhatian petugas, keadilan perlakuan dan keamanan dan kenyamanan. Variabel tanggung jawab petugas adalah variabel yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam pengurusan ijin usaha di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung karena memiliki nilai koefisien tertinggi.

### **2.3.5. Widya Kurniati Mohi dan Irmanovika Mahmud (2018)**

Penelitian yang dilakukan oleh (Mohi & Mahmud, 2018), Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Vol 6, No. 2. Berjudul “Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif melalui pendekatan naturalistik sebagai bagian dari penelitian pemerintahan, dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik serta hambatan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di desa Potanga Kecamatan Boliyohuto. Sumber data penelitian memfungsikan dua sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder Berdasarkan hasil penelitian dapat diuraikan; (1) Upaya peningkatan pelayanan publik di desa Potanga dapat diidentifikasi sebagai berikut; a) peningkatan azas layanan publik; b) prinsip layanan publik; dan c) peningkatan standar layanan publik. (2) Upaya peningkatan pelayanan publik di desa Potanga dapat dikategorikan baik dan telah

sesuai dengan kebijakan pelayanan publik, undang-undang pelayanan publik, serta peran, tugas dan tanggung jawab pemerintah desa terhadap pelayanan publik. (3) Hambatan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di desa Potanga, yaitu hambatan internal berupa masalah aparat/staf baik dari segi kuantitas maupun dalam hal kualitas sumber daya manusia (4) Hambatan eksternal bersumber dari masyarakat karena alasan fisik dan psikis dan lingkungan.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang penulis gunakan yaitu metode deskriptif kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2016) mendefinisikan metode deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu atau lebih independen tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain. Sedangkan kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci (Sugiyono, 2016).

#### **3.2. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

##### **3.2.1. Data Primer**

Data yang diperoleh dari sumber pertama baik dari individu seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuisisioner yang dilakukan oleh mahasiswa, dinamakan data primer (Hariwijaya & Triton, 2013). Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada sampel.

##### **3.2.2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan telah disajikan oleh pihak lain, misalnya dalam bentuk tabel-tabel ataupun dalam bentuk diagram-diagram (Hariwijaya & Triton, 2013). Dalam penelitian ini data

sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen Kantor Pelayanan Perbendaharaan Tanjungpinang.

### **3.3. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini sangatlah penting, biasa juga dikatakan sebagai teknik untuk mendapatkan data-data yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis diantaranya:

#### **3.3.1. Wawancara (*Interview*)**

Menurut (Sugiyono, 2016) teknik wawancara merupakan teknik pengumpulan data kualitatif dengan menggunakan instrumen yaitu pedoman wawancara. Wawancara dilakukan oleh peneliti dengan subjek penelitian yang terbatas. Wawancara atau *interview* adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara. Wawancara ini berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah peneliti susun sedemikian rupa.

#### **3.3.2. Pengamatan (*Observation*)**

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain yaitu wawancara dan kuesioner. Karena observasi tidak selalu dengan obyek manusia tetapi juga obyek-obyek alam yang lain. Sutrisno Hadi dalam (Sugiyono, 2016) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Pada penelitian ini, penulis mengumpulkan data dengan cara mengadakan kunjungan dan pengamatan

langsung pada KPPN Tanjungpinang. Hal ini sudah dilakukan selama penulisan skripsi ini berlangsung untuk meneliti fenomena.

### **3.3.3. Angket (*Questionnaire*)**

Menurut (Sugiyono, 2016) kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Setelah mendapatkan data dari responden melalui teknik pengumpulan data yang telah ditentukan sebelumnya, untuk melakukan pengukuran dengan data kuantitatif yang akurat maka data yang telah diperoleh harus mempunyai skala penelitian.

Menurut (Sugiyono, 2016) skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Dengan menggunakan skala pengukuran, maka nilai variabel yang diukur dengan instrumen tertentu dapat dinyatakan dalam bentuk angka, sehingga akan lebih akurat, efisien dan komunikatif.

Skala pengukuran yang akan digunakan dalam penelitian ini untuk menentukan skor jawaban dari responden adalah menggunakan Skala Guttman. Menurut (Sugiyono, 2016) Skala Guttman adalah skala yang digunakan untuk mendapatkan jawaban tegas dari responden, yaitu hanya terdapat dua interval seperti “setuju-tidak setuju”; “ya-tidak”; “benar-salah”; “positif-negatif”; “pernah-tidak pernah” dan lain-lain”. Skala pengukuran ini dapat menghasilkan pertanyaan dalam bentuk pilihan ganda maupun *check list*, dengan jawaban yang dibuat skor tertinggi (setuju) satu dan terendah (tidak setuju) nol.

### **3.4. Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1. Populasi**

Menurut (Sugiyono, 2016) populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian. Jadi yang dimaksud populasi adalah individu yang memiliki sifat yang sama walaupun prosentase kesamaan itu sedikit, atau dengan kata lain seluruh individu yang akan dijadikan sebagai obyek penelitian. Populasi penelitian yang diambil oleh penulis adalah keseluruhan pegawai Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Tanjungpinang yang berjumlah 18 orang dan keseluruhan petugas pengantar SPM yang sah dari masing-masing Satuan Kerja di Provinsi Kepulauan Riau yang berjumlah 225 Satuan Kerja.

#### **3.4.2. Sampel**

Teknik penarikan sampel yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Teknik sampling ini dilakukan dengan cara mengambil subyek penelitian yang didasarkan atas tujuan yang digunakan dalam penelitian. Menurut (Sugiyono, 2016) teknik pengambilan sampel dengan *purposive sampling* didasarkan suatu pertimbangan tertentu yang dibuat oleh peneliti sendiri, berdasarkan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya, yakni peneliti cenderung memilih responden yang dianggap mengetahui secara mendalam dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data. Berdasarkan pendapat tersebut, peneliti memilih responden sebagai unit analisis yang berdasarkan kebutuhan data dan informasi, serta yakin bahwa unit analisis tersebut representatif.

Adapun informan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Kepala Seksi Pencairan Dana : 1 orang
- b. Satuan Kerja (Pengguna Layanan) : 7 orang

- c. Pemberi Layanan : 2 orang

Adapun responden yang berjumlah 10 orang dengan metode pemilihan secara sengaja dengan pertimbangan responden adalah pengguna dan pemberi layanan. Pemilihan responden diperoleh dengan melakukan kegiatan wawancara. Dilakukan untuk memperoleh pandangan atau tanggapan yang dinilai penting untuk melihat sejauh mana pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Tanjungpinang menyangkut judul penelitian ini. Responden yang dimaksud adalah responden yang terlibat langsung atau responden yang dianggap mempunyai kemampuan dan mengerti permasalahan atau setidaknya paham terkait dengan pelayanan pencairan dana yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Tanjungpinang.

Adapun kriteria pemilihan informan antara lain:

- a. Peran informan dalam unit sosial, dalam banyak situasi, orang yang memiliki kedudukan strategis dalam komunitas, organisasi atau masyarakat jelas memplikasikan bahwa ia kemungkinan besar mengetahui banyak informasi.
- b. Berpengatahuan, ini adalah kriteria yang paling penting. Seorang informan harus memiliki pengetahuan, tanpa itu ia hanya sekedar orang awam, tidak memiliki sesuatu yang seorang peneliti dapat memanfaatkan.
- c. Bersedia, karena informan hanya bermanfaat bila ia memiliki keinginan untuk menjalin kerjasama dengan peneliti. Bila ia menolak menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, betapa pun berharganya informasi yang dimilikinya, ia sama sekali tidak bermanfaat bagi peneliti.

d. Komunikatif

Informan harus memiliki kemampuan untuk menyampaikan informasinya dalam suatu bahasa yang dapat dimengerti oleh peneliti. Tanpa itu, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang keliru, bahkan salah sama sekali.

e. Obyektivitas

Informan adalah orang yang mampu membedakan pandangan dirinya dengan pihak lain, dan tidak memiliki tujuan tersendiri bagi kepentingannya.

Selanjutnya penulis juga akan melakukan penyebaran kuesioner kepada setiap petugas pengantar SPM yang sah dari masing-masing Satuan Kerja yang berjumlah 225 orang. Dalam penelitian ini penulis mempersempit populasi yaitu jumlah seluruh Satuan Kerja sebanyak 225 petugas pengantar SPM yang sah dengan menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik Slovin menurut (Sugiyono, 2012).

Adapun penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus *representative* agar hasil penelitian dapat di generalisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana. Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

$e$  = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir;  $e = 0,1$

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut:

- 1) Nilai  $e = 0,1$  (10%) untuk populasi dalam jumlah besar.
- 2) Nilai  $e = 0,2$  (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Jadi rentang sampel yang dapat diambil dari teknik Solvin adalah antara 10-20% dari populasi penelitian. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 225 petugas, sehingga presentase kelonggaran yang digunakan adalah 10% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui sampel penelitian, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{225}{1 + (225 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{225}{3,25} = 69,23 \text{ dibulatkan menjadi } 70 \text{ responden}$$

Berdasarkan perhitungan diatas sampel yang mejadi responden dalam penelitian ini di sesuaikan menjadi sebanyak 70 petugas pengantar SPM yang sah atau dapat dibilang sebagai penerima layanan perbendaharaan dari masing-masing Satuan Kerja, hal ini dilakukan untuk mempermudah dalam pengolahan data dan untuk hasil pengujian yang lebih baik. Sampel yang diambil berdasarkan teknik *probability sampling - simple random sampling*, dimana peneliti memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi (petugas penerima layanan) untuk dipilih menjadi sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu sendiri. Pengambilan sampel ini dilakukan dengan teknik insidental, seperti yang dikemukakan (Sugiyono, 2012) bahwa

*sampling insidental* adalah penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti maka dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

### **3.5. Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional variabel merupakan definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan memberikan arti untuk mensperifikasikan kegiatana atau membenarkan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut (Sugiyono, 2016).

Definisi operasional variabel yang penulis gunakan adalah teori dari Zeithaml dalam (Hardiansyah, 2011), dikarenakan teori ini sesuai dengan konteks kualitas pelayanan yang mana lebih detail dan merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, serta teori ini cocok sesuai dengan masalah penelitian yang penulis lakukan. Adapun definisi operasional variabel yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan, sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
- b. *Reability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai

dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

- c. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
- d. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- e. *Emphaty* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelangggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional Variabel**

VARIABEL	DEFINISI	INDIKATOR	BUTIR PERTANYAAN KUESIONER	SKALA
<b>Pelayanan</b>	Zeithaml <i>et. al.</i> dalam (Hardiansyah, 2011) mengatakan bahwa SERVQUAL merupakan suatu metode yang	<i>Tangibles</i> (bukti langsung)	1	Guttman
		<i>Reliability</i> (kehandalan)	2	Guttman

	diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan	<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	3, 4	Guttman
		<i>Assurance</i> (jaminan)	5	Guttman
		<i>Emphaty</i> (empati)  Zeithaml et.al. dalam (Hardiansyah, 2011)	6	Guttman

*Sumber: Data Sekunder yang diolah, 2020*

### 3.6. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan kegiatan yang cukup penting dalam proses keseluruhan penelitian. Dengan pengolahan data diketahui tentang makna dari data yang berhasil dikumpulkan. Dengan demikian hasil penelitian akan segera diketahui. Adapun pengolahan data model analisis Miles dan Huberman dalam buku (Sugiyono, 2016) sebagai berikut:

#### a. Data Reduksi

Data yang diperlukan dilapangan cukup banyak jumlahnya, oleh karena itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkup, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Data yang direduksi adalah wawancara kepala seksi pencairan dana, satuan kerja

pemakai layana, dan petugas pemberi layanan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Tanjungpinang.

b. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bias dilakukan dalam bentuk uraian singkatan, bagan, hubungan antara kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Miles dan Huberman (Sugiyono, 2016) mengatakan yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan *mendisplaykan* data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

c. Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2016) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada dilapangan. Setelah menarik

kesimpulan peneliti dapat merangkum hal penting yang ada pada penelitian ini.

### **3.7. Teknik Analisis Data**

Analisis data yang penulis gunakan adalah analisis kualitatif. Penelitian kualitatif yaitu apabila semua data-data telah terkumpul, maka penulis pilih dan dianalisis menurut jenisnya. Selanjutnya disusun kedalam suatu tulisan ilmiah yang sistematis sehingga mudah dimengerti dan dipahami oleh para pembaca (Sugiyono, 2016). Di dalam penelitian ini, tahap pengumpulan data yang akan digunakan yaitu:

#### **3.7.1. Pengeditan (*Editing*)**

Proses pengeditan di dalam penelitian ini merupakan proses yang bertujuan agar data yang telah dikumpulkan dapat:

1. Memberikan kejelasan sehingga mudah dibaca, hal ini memiliki pengertian bahwa pengeditan data yang sempurna akan membuatnya lebih jelas dan mudah dibaca sehingga membuat data mudah dimengerti.
2. Konsisten, hal ini memiliki pengertian bahwa bagaimana pertanyaan-pertanyaan yang dijawab oleh responden dan pengecekan konsistensi dapat mendeteksi jawaban-jawaban yang keliru/salah.
3. Lengkap, hal ini memiliki pengertian bahwa seberapa banyak data yang hilang dari kuesioner atau wawancara yang telah dilakukan. Data yang hilang kemungkinan besar dikarenakan responden menolak menjawab pertanyaan-pertanyaan tertentu.

### **3.7.2. Pemberian Kode (*Coding*)**

Proses pemberian kode dalam penelitian ini merupakan suatu cara untuk memberikan kode tertentu terhadap bermacam-macam jawaban dari kuesioner yang telah disebar guna dikelompokkan pada kategori yang sama. Pengkodean ini berarti menerjemahkan data kedalam kode dan secara lebih lanjut akan dianalisis melalui program komputer.

### **3.7.3. Pemberian Skor (*Scoring*)**

Proses penentuan skor atas jawaban yang dilakukan dengan membuat klasifikasi dan kategori yang sesuai dengan anggapan atau pendapat dari responden. Dalam penelitian ini, proses dilakukan dengan memberikan tingkatan skor. Skor pengukuran dengan menggunakan skala Guttman. Skala Guttman dalam (Sugiyono, 2016) yaitu skala yang digunakan untuk mendapatkan jawaban tegas dari responden, yaitu hanya terdapat dua interval seperti “setuju-tidak setuju”, “ya-tidak”, “benar-salah”, “positif-negatif”, “pernah-tidak pernah” dan lain-lain.

### **3.7.4. Tabulasi (*Tabulating*)**

Pada penelitian ini, tabulasi merupakan tahap pengumpulan data dengan pengelompokkan atas jawaban yang diteliti ke dalam bentuk tabel. Dengan adanya tabulasi, dapat diketahui jumlah individu yang menjawab pertanyaan-pertanyaan sehingga dapat dianalisis secara kualitatif.

Kemudian dari sumber data primer dan sekunder di analisis sesuai dengan yang diperoleh dilapangan, namun tidak mengurangi makna yang berkaitan dengan hasil penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Tanjungpinang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Hariwijaya, & Triton. (2011). *Pedoman Penulisan Ilmiah Skripsi dan Tesis*. ORYZA.
- Hariwijaya, M., & Triton, B. (2013). *Pedoman Penulisan Ilmiah Proposal & Skripsi: Landasan Teori, Hipotesis Analisis Statistik, Pedoman Teknis, Bahasa Ilmiah, Pendadaran dan Yudisium*. Tugu Publisher.
- Hartatik, I. P. (2014). *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Laksana.
- Hsiao, C.-T., & Lin, J.-S. (2008). A Study Of Service Quality In Public Sector. *International Journal of Electronic Business Management*, 6(1), 39–37.
- Ibrahim, I. (2010). *Teori, Perilaku, dan Budaya Organisasi Indonesia*. Refika Aditama.
- Kurniawan, R. C. (2016). *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*. *FIAT JUSTISIA*, 10(3), 413.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa* (3rd ed.). Salemba Empat.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Perusahaan. Remaja Rosdakarya.
- Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2).
- Puspitasari, N. L. P., & Bendesa, I. K. G. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(1), 89–114.
- Ramseook-Munhurrun, P., Lukea-Bhiwajee, S. D., & Naidoo, P. (2010). Service Quality In The Public Service. *International Journal Of Management And Marketing Research*, 3(1).

- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2012). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Modul Konseptual, Penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar.
- Samsudin, S. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pustaka Setia.
- Siagian, P. S. (2013). *Manajemen Sumber daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitaitaif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (4th ed.). ANDI.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. ANDI.
- Wahyudi, B. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sulita.
- Yusribau, M. (2014). Analisis Kinerja Pelayanan Publikpada Kua Kecamatan Dullah Selatan Kota Tual (Studi Di Bidang Pelayanan Pencatatan Nikah). *Jurnal Administrasi Publik Dan Birokrasi*, 1(2).

## RIWAYAT HIDUP

### *Curriculum Vitae*



Nama : Adella Arnisyahsari

Tempat / Tanggal Lahir : Tanjungpinang, 24 Januari 1996

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Email : [arnisyahsari@gmail.com](mailto:arnisyahsari@gmail.com)

Status : Belum Menikah

Alamat : Jalan Wonosari Gang Datuk Basuki Nomor 3

Nama Orang Tua

a. Ayah : Arlis

b. Ibu : Sri Rahayu

Riwayat Pendidikan : 1. TK Yayasan Ar-Rasyid  
2. SDN 014 Binaan Bukit Bestari  
3. SMPN 03 Tanjungpinang  
4. SMA YKPP Tanjung Uban  
5. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan  
Tanjungpinang