

PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR PERBENDAHARAAN NEGARA PROVINSI KALIMANTAN BARAT

oleh : **Rahmat**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak.
rahmatsusel@gmail.com

Abstrak

Permasalahan dalam penelitian ini adalah kurang tersedianya formulir/blanko SPM (Surat Perintah Membayar) sehingga menghambat pelayanan kepada satuan kerja dan masyarakat, minimnya dana operasional, sehingga pegawai kurang proaktif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan kurangnya alat kelengkapan alat operasional, sehingga menyulitkan pegawai dalam menjalankan tugas. Tujuan penelitian ini adalah mengkaji dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Publik di Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat dapat dikatakan cukup baik. Hal ini dibuktikan dari beberapa hasil wawancara informan yang menyatakan cukup baik terutama pada indikator kehandalan dan kesigapan petugas. Sedangkan pada indikator lain seperti keberwujudan, empati dan kompetensi masih ada informan yang menyatakan kurang puas. Menyikapi fenomena yang ada harus ada komitmen kuat dari seluruh elemen Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat baik dari bawahan sampai atasan untuk menerapkan pelayanan prima tanpa menerima sesuatu sebagai imbalan atas pelayanan yang diberikan. Selanjutnya diharapkan terus memberikan pemahaman kepada satuan kerja bahwa Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat merupakan suatu area kerja yang bebas dari korupsi, terutama kepada satuan kerja yang terbentuk berdasarkan DIPA baru.

Kata kunci : Pelayanan Publik , Kehandalan, Ketanggapan, Keberwujudan, Kepercayaan, Kemampuan , Perhatian.

Abstract

The problem in this study is the lack of availability of forms / form SPM (Payment Order) thus impeding service to the community and stakeholders, lack of operational funds, so that employees are not proactive in providing services to the community, and the lack of operational equipment fittings, making it difficult for employees in running errands. The purpose of this study is to examine and describe the Quality of Public Services at the Regional Office of Directorate General of Treasury XVI of West Kalimantan province with a qualitative approach. The results showed that the Public Service in the Office of the Directorate General of Treasury XVI province of West Kalimantan can be quite good. It is evident from some of the interview informants who stated quite good, especially on indicators of reliability and readiness officer. Whereas on other indicators such as keberwujudan, empathy and competencies they informant who expressed less satisfaction. Addressing the phenomenon that there must be a strong commitment from all elements of the XVI Regional Office of Directorate General of Treasury, province of West Kalimantan both of subordinates to superiors to implement excellent service without receiving something in return for services provided. Furthermore expected to provide insight to the work force that XVI Regional Office Directorate General of Treasury West Kalimantan Province is a work area that is free of corruption, especially the unit formed by the new DIPA.

Keywords: Public Service, Realibility ,Responsiveness ,Tangibility , Credibility, Competence, Empaty

PENDAHULUAN.

Kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterimanya (Parasuraman, Zeithami, dan Berry, 1995 : 240). Berdasarkan kondisi tersebut dapat dipahami bahwa kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh tingkat kualitas pelayanan yang diberikan pegawai, sedangkan semangat kerja pegawai dapat mempengaruhi hasil yang harus mereka capai dalam pekerjaannya.

Kantor Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat merupakan salah satu contoh instansi yang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan kelengkapan administrasi, surat-surat dan sebagainya. Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat sebagai instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan publik senantiasa dituntut untuk bekerja secara optimal melayani masyarakat.

Keberadaan Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat dalam sistem pembagian wilayah administrasi pemerintahan Republik Indonesia adalah instansi pengelolaan dan pertanggungjawaban keuangan negara, termasuk investasi dan kekayaan yang dipisahkan, yang ditetapkan dalam APBN dan APBD.

Kemudian untuk mendukung pelaksanaan otonomi daerah pada daerah kota/kabupaten tahun 2013 ini, maka Kantor Wilayah XVI

Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat mempunyai kedudukan yang sangat strategis dalam upaya peningkatan pelayanan masyarakat dan pencapaian sasaran pembangunan daerah. Oleh karena itu, mutlak diperlukan penyempurnaan organisasi pemerintahan agar mampu dan berkembang sejalan dengan perkembangan sosial kemasyarakatan, pemerintahan dan pembangunan daerah.

Pada kenyataannya tidak semua pegawai Kantor Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, demikian pula halnya dengan semangat kerja pegawai, tidak setiap pegawai memiliki semangat kerja yang tinggi. Hal tersebut tentunya akan mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Kantor Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat. Disamping itu, semangat kerja saja belum menjamin bagi kualitas pelayanan jika tanpa didukung sarana (fasilitas) yang memadai.

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, untuk lebih memfokuskan masalah penelitian maka masalah di batasi pada :Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat.

METODE

Metode penelitian merupakan syarat mutlak dalam proses penelitian, oleh karena penelitian ini merupakan kegiatan ilmiah, maka metode

penelitian dapat diartikan sebagai ilmu untuk mengungkapkan dan menerangkan gejala-gejala alam atau gejala-gejala sosial dalam kehidupan manusia, dengan mempergunakan prosedur kerja yang sistematis, teratur dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Deskriptif. Metode Deskriptif adalah proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian (seseorang, lembaga masyarakat, dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan dengan fakta-fakta yang tampak sebagaimana adanya.

Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah keseluruhan orang/anggota masyarakat yang sedang dan telah mengurus jasa pelayanan publik yang ditentukan secara *purposive*. Sedangkan untuk informan kunci dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Kepala kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Provinsi Kalimantan Barat.
- b. Pegawai yang bertugas memberikan pelayanan publik sebanyak 3 orang.
- c. Masyarakat yang dari beberapa satuan kerja yang ditentukan secara aksidental sebanyak 5 orang.

Sedangkan objek yang diteliti dalam penelitian ini adalah kualitas Pelayanan Publik di Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat.

Metode pengolahan data yang penulis gunakan teknik analisa data secara kualitatif, artinya data yang telah dikumpulkan dilapangan, diolah dan disusun berdasarkan kategori-kategori sesuai dengan sifat dan jenisnya. Teknik analisa data yang digunakan

dalam penelitian ini adalah menggunakan analisa model interaktif yaitu melalui 3 (tiga) komponen diantaranya :Reduksi data yaitu membuat catatan penting atau rangkuman inti dari data yang diperoleh melalui wawancara dan telaah kepustakaan, Penyajian data yaitu menyajikan semua data dan informasi yang telah disusun dan diklasifikasikan dalam bentuk catatan dan tulisan. Dan Verifikasi/Kesimpulan data yaitu membuat kesimpulan dari data yang telah dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan dari permasalahan penelitian.

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR WILAYAH XVI DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT

1. Realibility (Kehandalan dalam pelayanan)

Berdasarkan penilaian masyarakat terhadap efektivitas pelayanan publik yang diberikan pegawai Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat pada masyarakat adalah sebagai berikut :

1. "Saya merasa puas dengan hasil kerja yang dilakukan oleh pegawai dalam pemberian pelayanan karena dalam melaksanakan kerjanya cepat dan tepat waktu".

Yang lain menambahkan :

2. "Kalau menurut saya pegawai di Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat telah efektif untuk melakukan tugasnya karena telah ada pembagian tugas dalam hal pemberian pelayanan publik sehingga tiap orang bisa melakukan tugasnya dengan maksimal" (Wawancara 25 April 2013).
3. "sekarang sudah berubah tidak seperti dulu, semua serba cepat baik dalam hal pelayanan dan keramahan pegawainya sangat-sangat baik dan emmeuaskan kami (Wawancara, April 2013).

Berdasarkan penilaian masyarakat yang berkaitan dengan kehandalan petugas dalam melaksanakan kerjanya telah efektif karena pelayanan yang diberikan bagi masyarakat cepat dan tepat waktu.

Selanjutnya wawancara dengan Kepala Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat diperoleh keterangan sebagai berikut :

“Pelayanan pada masyarakat pada dasarnya sudah kita maksimalkan. Baik itu motivasinya, tupoksinya, dengan menjalin komunikasi yang jelas dan terarah. Kemudian pihak kita (manajemen) telah membuka diri dalam arti siap menerima kritik, saran, dan mencoba merespon semuanya itu kalau sifatnya membangun. Kadang kala memang tidak kita pungkiri karena ulah salah satu atau dua orang oknum pegawai, bisa mencemarkan atau berdampak luas terhadap reputasi kantor dan ini memang resiko yang harus kita tanggung dan hadapi...ya..... namanya juga manusia..... nah..... kalau masalah kepuasan masyarakat. Menurut evaluasi dan pengamatan Saya sudah cukup puas, ini bisa saya simpulkan karena kadang kala saya turun ke ruangan pelayanan dan bertanya langsung ke masyarakat dan rata-rata mereka menjawab pelayanan cukup baik dan cukup memuaskan. Saya tidak bisa sembunyi dari suatu fakta kadang kala dalam media khususnya media cetak yang mana memuat berita bahwa pelayanan yang diberikan petugas, susah, ribet, masa bodoh terhadap keluhan, saya pikir wajar hal itu terjadi ya..... itu tadi faktor manusianya tapi itu sebagian kecil aja, sekali lagi secara keseluruhan pelayanan yang diberikan pegawai di Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat saya nyatakan cukup baik dan cukup puas.”

Hasil wawancara di atas menunjukkan pelayanan yang diberikan pegawai dapat dikatakan maksimal. Walaupun masih ada beberapa pihak yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan, sebagaimana

diberitakan diberbagai media, baik itu media cetak maupun media elektronik.

2. Responsiveness (Ketanggapan petugas pelayanan)

Responsiveness atau ketanggapan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan dan membantu dengan segera dan tepat. Daya tanggap dapat juga dilihat dari seberapa jauh pegawai dalam merespon apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat selama mereka mendapatkan pelayanan.

Penilaian terhadap tingkat kesigapan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya dapat dilihat dari tanggapan masyarakat sebagai berikut :

”...Kalau menurut saya pegawai di Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat telah cukup sigap dalam melayani masyarakat karena masyarakat bisa segera mendapatkan pelayanan secara gratis” (Wawancara, April 2013).

Selanjutnya informan menambahkan :

”... Saya rasa pegawai Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat cukup sigap dalam memberikan pelayanan karena ketika saya datang ke ruang pelayanan pada waktu siang hari untuk mendapatkan pelayanan pegawai merespon dengan memberikan pelayanan yang baik” (Wawancara 25 April 2013)

Pernyataan dari masyarakat tersebut juga ditanggapi oleh Kepala Kantor Wilayah XVI Direktorat Pembendaharaan Negara Provinsi Kalimantan Barat sebagai berikut :

”... Petugas disini sudah cukup tanggap dalam memberikan pelayanan, bahkan jika diperlukan kami menambah jam kerja menjadi seharusnya pelayanan hanya sampai jam 15.00, akan tetapi ketika diperlukan pelayanan akan diberikan sampai jam 17.00. kondisi ini dilakukan apabila masyarakat banyak yang

membutuhkan jasa pelayanan publik, khususnya pada awal dan akhir tahun” (Wawancara, April 2013)

Hal ini juga pernah ditemui oleh penulis ketika sengaja datang ke ruangan pelayanan, setelah jam istirahat yaitu pada pukul 13.00 ternyata petugas masih sigap dalam memberikan pelayanan walaupun hari sudah siang, berdasarkan hal itu penulis mengambil kesimpulan bahwa pegawai di Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat telah menunjukkan kesigapan dalam memberikan pelayanan yang prima.

3. Tangibility (Keberwujudan pelayanan publik)

Fasilitas fisik, perlengkapan kantor, pegawai dan sarana komunikasi dalam suatu organisasi merupakan salah satu bukti nyata yang dapat dinilai oleh pengguna pelayanan dalam menilai *service people*. Karakteristik atau bukti fisik ini sangat penting untuk melihat posisi dan memperkuat persepsi / image terhadap bukti fisik dari *service people* ini. Pengelolaan petugas sebagai sumber daya penggerak diperlukan untuk mendukung kelancaran proses pelayanan sebab keberadaan manusia penting sebagai pemberi pelayanan yang mengoperasikan sarana atau peralatan sehingga memperlancar proses pelayanan. Fakta-fakta yang berwujud dan yang dapat dilihat sebagai bukti dari *service people* seperti peralatan kerja yang ada di Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat itu sendiri, dan menurut Kepala Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi

Kalimantan Barat menanggapi sebagai berikut :

”... kalau menurut saya peralatan yang ada Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat ini seperti peralatan alat tulis kantor, komputer dan sebagainya sudah cukup untuk membantu petugas dalam melaksanakan tugasnya, hanya ada beberapa sarana dan prasarana sudah tidak layak terutama dalam hal ini yang berkaitan dengan alat-alat cetak seperti printer dan tidak ada ginsset ketika mati lampu” (Wawancara 2 April 2013)

Disamping peralatan yang sudah mencukupi bukti fisik yang sering diperhatikan masyarakat adalah seperti diketahui oleh kebanyakan orang bahwa penampilan dari petugas pemberi pelayanan itu dalam melakukan tugas kesehariannya mereka menggunakan seragam yang berbeda-beda hari kerjanya. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh masyarakat sebagai berikut :

”... pegawai disini sekarang seragamnya sudah mengalami perubahan dan tidak hanya warna kuning saja misalnya saja dengan motif batik, tapi khusus wanitanya warna putih. Kondisi ini tentunya membuat masyarakat tidak lagi bosan jika harus datang ke ruang pelayanan” (Wawancara, April 2013)

Hal tersebut juga telah menjadi bukti bahwa apa yang dilakukan oleh Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat untuk memperbaiki image melalui pakaian kerja mereka mendapat respon yang baik dari masyarakat.

4. Credibility (kepercayaan satuan kerja dan masyarakat)

Credibility (kepercayaan) diartikan sebagai kepercayaan penerima jasa terhadap pemberi pelayanan. Kepercayaan masyarakat akan

timbul apabila ia telah menilai bahwa proses kerja dan hasilnya adalah baik.

Kedisiplinan dari pegawai yang dinilai oleh Kepala Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat sebagai berikut :

”... Setiap hari pegawai disini selalu datang sebelum apel pagi dan pulang setelah jam kerja selesai itu untuk tenaga manajemen pelayanan tapi untuk pegawai lainnya mengacu pada jadwal kerja yang ada, dan kalau sudah mau pulang mereka akan mengisi absensi dulu.” (Wawancara 2 April 2013)

Sementara komentar yang disampaikan oleh masyarakat tentang kedisiplinan pegawai adalah :

1. ”... Saya rasa kedisiplinan dari petugas itu dapat ditanyakan langsung ke petugas yang bersangkutan” (Wawancara, April 2013)
2. ”... Kalau saya disuruh untuk menilai pegawai disini disiplin atau tidak maka saya menilai petugas sudah disiplin karena mereka sudah datang sesuai dengan jam kerja mereka” (Wawancara 25 April 2013)
3. ”... walaupun jam kerjanya sudah habis tapi sambil menunggu penggantinya datang kalau ada pemohon yang baru masuk mereka tetap saja melakukan pelayanan. menurut saya itu merupakan bukti dari disiplinannya pegawai akan tugas mereka walaupun jam kerja sudah selesai” (Wawancara, April 2013)

5. Competence (Kemampuan dan keterampilan pegawai)

Competence (Kemampuan dan keterampilan pegawai) diartikan bahwa setiap pemberi pelayanan harus mempunyai kemampuan dan keterampilan sehingga ia dikatakan profesional dalam melakukan pekerjaannya.

Penilaian masyarakat terhadap kemampuan dan keterampilan pegawai adalah:

Rahmat
Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Tanjungpura

1. “... menurut saya kemampuan pegawai sudah cukup baik dan perlu dipertahankan kedepannya” (Wawancara, April 2013)
2. “... Kalau saya kurang tau mas kemampuan yang dimiliki pegawai disini yang penting saya mendapatkan pelayanan yang baik saja” (Wawancara, April 2013)
3. “... lebih baik, dan cepat serta mampu memberikan solusi dalam memecahkan suatu masalah” (wawancara, April 2013).

Hal atas ditanggapi oleh Kepala Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat sebagai berikut :

“... Kalau menurut Saya kemampuan petugas disini sudah cukup baik untuk melayani masyarakat dan tentunya kami berusaha untuk memberikan yang terbaik kepada masyarakat” (Wawancara. April 2013)

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa menurut masyarakat kemampuan petugas sudah cukup baik. Hal ini juga disepakati oleh Kepala Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat.

6. Empaty (Perhatian yang tulus dari pemberi pelayanan)

Empaty merupakan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat yaitu dengan berusaha memahami keinginan yang diharapkan oleh masyarakat. Empaty yang diberikan oleh pegawai dapat dilihat dari hasil wawancara sebagai berikut :

Wawancara dengan Hr selaku petugas pada tanggal 4 April 2013 :

1. "... Sebagai contoh telah dilakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai persyaratan dan tata cara memperoleh pelayanan publik di kantor wilayah perbendaharaan negara baik secara langsung maupun melalui media cetak, sehingga masyarakat tau akan mekanisme dan prosedur pelayanan"
2. "...Disamping sosialisasi kami juga menerima saran dan keluhan dari masyarakat yang disampaikan lewat kotak saran karena dengan begitu bisa dijadikan bahan evaluasi bagi kami"

Hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat telah mempunyai perhatian terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan publik. Saran dan keluhan dari masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan publik dapat disampaikan langsung oleh masyarakat melalui kotak saran, selain itu Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat juga bekerja sama dengan LSM setiap ada permasalahan yang harus diselesaikan. Hal itu menandakan bahwa Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat selalu melibatkan unsur masyarakat seperti LSM dalam melaksanakan tugasnya.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa sebagian masyarakat selaku pengguna jasa layanan telah merasa terpenuhi dalam mendapatkan pelayanan. Oleh karena itu, Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat khususnya petugas haruslah selalu berusaha untuk meningkatkan pelayanan yang prima sehingga tidak ada

keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat atas kekurang puasannya.

Mengacu pada teori, bahwa sistem atau prosedur pelayanan harus memiliki prinsip kejelasan, kesederhanaan (mudah dipahami dan mudah dilaksanakan) dan keterbukaan. Maka dalam penelitian ini akan dibahas tentang sistem pelayanan publik.

Untuk mendukung transparansi pelayanan publik berpedoman pada Keputusan Menteri Keuangan Nomor 30/KMK.01/2007 dan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 24/KMK.01/2008 telah mencanangkan dilaksanakannya Reformasi Birokrasi yang meliputi berbagai program prioritas diantaranya (1) penataan struktur organisasi, (2) pemyempurnaan proses bisnis dan (3) peningkatan kualitas SDM.

Dengan demikian mengindikasikan bahwa Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat mempunyai komitmen yang tinggi untuk berubah dan turut serta mensukseskan program reformasi birokrasi yang dicanangkan Direktorat Jenderal Perbendaharaan. Sesuai dengan pernyataan yang terdapat dalam Buku Profil Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat tahun 2012 yang menyatakan bahwa Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat selalu meningkatkan kualitas SDM baik di bidang perbendaharaan maupun IT dan telah menerapkan SOP sebagaimana diharapkan.

Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat dalam rangka mensukseskan program reformasi birokrasi melaksanakan berbagai langkah dan upaya sesuai dengan ketentuan

peraturan yang telah ditetapkan oleh Kementerian Keuangan dan Direktorat Jenderal Perbendaharaan. Diantara langkah strategis yang dilaksanakan oleh Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat adalah sebagai berikut (1) Transparansi Pelayanan, (2) Penataan Struktur Organisasi, (3) Penyempurnaan Proses Bisnis, dan (4) Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia.

Mekanisme yang dijalankan oleh pegawai di ruang pelayanan merupakan tindakan nyata yang diperlihatkan untuk menjawab kebutuhan masyarakat akan jasa pelayanan publik. Dengan adanya mekanisme pelayanan yang baik diharapkan akan mempermudah para petugas dalam memberikan pelayanan secara maksimal dan sesuai dengan buku petunjuk lapangan (juklap).

Dengan adanya mekanisme dalam pelaksanaan pelayanan publik, akan mempermudah pegawai dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Mekanisme pelayanan publik merupakan perwujudan nyata dari tindakan pegawai di ruang pelayanan yang selalu berusaha meningkatkan citra pegawai di mata masyarakat.

Mekanisme pelayanan publik tersebut akan menjadi pedoman bagi masyarakat, para pemberi pelayanan serta semua pegawai di Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat dalam melakukan tindakan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Tindakan pegawai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat telah sesuai dengan mekanisme pelaksanaan pelayanan publik yang

berpedoman pada UU Nomor 1 Tahun 2004 Tentang Perbendaharaan Negara. Dengan berpedoman sesuai mekanisme tersebut, maka pelayanan publik telah memberikan berbagai manfaat yang dapat diperoleh oleh masyarakat. Berikut ini penilaian terhadap mekanisme pelayanan publik yang diberikan oleh masyarakat adalah sebagai berikut :

1. ".....karena saya sudah pernah dilayani disini,...pelayanannya ya seperti itu mas, sudah lumayan bagus kok. Kalau masalah revisi DIPA mekanismenya sangat mudah, hanya dengan membawa berkas kembali ke atasan dan mencocokkan kesesuaian antara data usulan dan realisasi kegiatan".(wawancara, April 2013)
2. "Kalau udah di revisi DIPA nya, dan perlu dispensasi TUP/UP sih tak sulit mekanismenya. Kalau soal pelayanan petugas ya udah baik lah. Harapannya...soal pelayanan ya lebih baik lagi, dan buat petugasnya lebih banyak senyum lagi".(wawancara, April 2013)
3. ".....Soal pelayanan, disini udah lumayan bagus. Kalau soal keluhan ya paling waktu nunggunya terutama ada saat pencairan dana yang agak lama...tapi ya nggak terlalu mengeluh sih, biasa aja. Tapi kalau pencairannya cepet kan lebih enak.."(wawancara tanggal, April 2013).

Hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa masyarakat sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak pemberi pelayanan dalam hal ini pegawai di Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat, meskipun masih terdapat sedikit keluhan namun hal itu sangat wajar bila terjadi.

Berdasarkan mekanisme yang telah dijalankan dan menjadi pedoman pegawai dalam memberikan pelayanan telah berusaha untuk menuangkan sikap responsifnya terhadap kebutuhan akan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan demikian, sistem pelayanan publik di Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat dapat mempermudah masyarakat dalam memenuhi kegiatan proyek dan berbagai usulan kegiatan dari berbagai dinas dan instansi. Dalam sistem pelayanan tersebut pegawai di Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat telah berusaha untuk membuatnya sesederhana mungkin sehingga mudah untuk dipahami oleh masyarakat. Hal ini membuktikan bahwa pegawai di Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat telah memiliki prinsip kesederhanaan dan kejelasan dalam membuat sistem pelayanan tersebut.

Prosedur yang telah disebutkan diatas, juga telah disosialisasikan oleh pihak Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat supaya warga paham mengenai tatacara dan prosedur pelayanan publik. Dengan demikian menandakan bahwa pegawai di Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat juga telah memiliki prinsip keterbukaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kota Pontianak dan sekitarnya.

PENUTUP

Beranjak dari hasil penelitian yang telah dikemukakan dan diuraikan dalam bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Kehandalan (*Realibility*) pegawai dalam pelayanan publik dapat diukur melalui tingkat efektivitas pelayanan dan tingkat optimalisasi. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa penilaian masyarakat yang berkaitan dengan

kehandalan petugas dalam melaksanakan kerjanya telah efektif karena pelayanan yang diberikan cepat dan tepat waktu. Begitu juga halnya dengan tingkat optimalisasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat telah berusaha untuk memberi pelayanan yang optimal meskipun dalam melayani masyarakat tidak bisa seketika jadi, masyarakat pemohon harus melengkapi persyaratan yang diperlukan, persyaratan tersebut harus terlebih dahulu dilakukan verifikasi kepada satuan kerja masing-masing.

Responsiveness dapat diukur dari kesigapan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan dan adanya rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat telah menunjukan kesigapan dalam memberikan pelayanan yang prima hal ini didasarkan pada masih adanya petugas yang masih sigap dalam memberikan pelayanan walaupun setelah jam istirahat yaitu pada pukul 13.00.WIB. Disamping itu pegawai dinilai oleh sebagian besar informan telah memiliki rasa tanggung jawab. Hal ini dapat dilihat dari bukti bahwa petugas telah berusaha masuk kerja sesuai dengan jam kerja yang sudah ditentukan oleh Direktur Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat dalam melaksanakan tugasnya.

Tangibility (Keberwujudan), dari hasil penelitian ditemukan bahwa peralatan yang ada di Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat seperti peralatan alat tulis kantor, komputer dan

sebagainya sudah cukup untuk membantu petugas dalam melaksanakan tugasnya, hanya ada beberapa sarana dan prasarana sudah tidak layak terutama dalam hal ini yang berkaitan dengan alat-alat cetak seperti printer dan tidak ada ginsset ketika mati lampu.

Credibility (kepercayaan), kepercayaan masyarakat akan timbul apabila ia telah menilai bahwa proses kerja dan hasilnya adalah baik. *Credibility* dapat diukur dari kedisiplinan pegawai dan kontrol dan koordinasi pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan Tingkat disiplin pegawai dinilai baik karena mau hadir sebelum apel pagi walaupun mereka rata-rata sudah memiliki kehidupan rumah tangga, namun tetap datang tepat waktu. Disamping itu pegawai telah melakukan kontrol dan koordinasi dalam melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk mengetahui tingkat competence petugas kepolisian dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari : Kemampuan dan keterampilan Petugas kepolisian dan Ketepatan dalam penempatan petugas di Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat menilai kemampuan pegawai sudah cukup baik. Begitu juga dengan penempatan pegawai, di Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat penempatan pegawai sudah disesuaikan disesuaikan dengan keahliannya.

Empaty (Perhatian yang tulus dari pemberi pelayanan) dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat telah mempunyai perhatian

terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari terbukanya petugas untuk menerima kritik dan saran dari masyarakat. Saran dan keluhan dari masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan publik dapat disampaikan langsung oleh masyarakat melalui kotak saran, selain itu juga bekerja sama dengan LSM setiap ada permasalahan yang harus diselesaikan. Hal itu menandakan bahwa Kantor Wilayah XVI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Barat selalu melibatkan unsur masyarakat seperti LSM dalam melaksanakan tugasnya.

REFERENSI

- Kotler, P. (2003). *Manajemen pemasaran*. Prenhallindo, Jakarta
- Moekijat, 1989, *Manajemen Tenaga Kerja dan Hubungan Kerja*, Pionir, Bandung
- Parasuman, Zeithami dan Berry, 1995, *Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality*, Journal of Marketing vol 52
- Tjiptono, Fandy, 2004, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandi dan Diana Anastasia, 2000, *Total Quality Management*, Andi, Yogyakarta
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 *tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan*.
- Pemerintah Republik Indonesia, UU. Nomor 1 Tahun 2004. *Tentang Perbendaharaan Negara*.