



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 5 Tahun 2023 Page 3071-3079

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Kualitas Pelayanan Pencairan Dana Di Kantor Walikota Medan (Studi Kasus Bidang Perbendaharaan Kantor Walikota Medan)

Saidina Putri^{1✉}, Nurbaiti²

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: saidinaputri2509@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pencairan dana di Kantor Walikota Medan dan mengetahui faktor pendukung yang dihadapi oleh Bidang Perbendaharaan di Kantor Walikota Medan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pencairan dana pada Bidang Perbendaharaan di Kantor Walikota Medan dinyatakan melalui indikator yaitu ; (1) bukti fisik, (2) kehandalan, (3) daya tanggap, (4) jaminan, dan (5) empati. Sehingga menunjukkan ; (1) Bidang Perbendaharaan di Kantor Walikota Medan sudah mempunyai sarana dana prasarana yang lengkap, (2) Pegawai di Bidang Perbendaharaan memberikan pelayanan dan menjawab segala pertanyaan dari masyarakat, (3) pegawai di Bidang Perbendaharaan sudah cermat dalam melakukan pelayanan, (4) ketepatan proses pembuatan SPM dan SP2D sesuai dengan SOP yang ada dan juga sesuai dengan harapan masyarakat, (5). pegawai di Bidang Perbendaharaan mempunyai jiwa peduli yang mengutamakan kepentingan masyarakat dan adil tanpa memandang kelas sosial.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Pencairan Dana, Bidang Perbendaharaan Kantor Walikota Medan*

Abstract

This research aims to determine the quality of funds disbursement services at the Medan Mayor's Office and to determine the supporting factors faced by the Treasury Department at the Medan Mayor's Office. The research method used is qualitative research with a case study approach. The results showed that the quality of fund disbursement in the Treasury Division at the Medan Mayor's Office was expressed through indicators namely; (1) tangible, (2) reliability, (3) responsiveness, (4) assurance, and (5) empathy. So that it shows; (1) the Treasury Division at the Medan Mayor's Office already has complete infrastructure facilities, (2) employees in the Treasury Division provide services and answer all questions from the public, (3) employees in the Treasury Division have been careful in providing services, (4) the accuracy of the process of making SPM and SP2D in accordance with existing SOPs and also in accordance with community expectations, (5). employees in the Treasury Division have a caring spirit that prioritizes the interests of the community and is fair regardless of social class.

Keywords: *Service Quality, Disbursement of Funds, Treasury Division of Medan Mayor's Office*

PENDAHULUAN

Masyarakat akan mempersepsikan pelayanan yang baik apabila perusahaan atau pemerintah pemberi pelayanan benar-benar dapat melayani masyarakat secara sopan dan profesional dengan standar pelayanan yang bermutu, prosedur yang baik, dan lancar, aman dan tertib, apabila terdapat kepastian biaya dan tenggat waktu, dan juga tentang hukum. tentang layanan yang diberikan. Masyarakat akan merasa puas jika mendapat pelayanan yang berkualitas dan profesional dari penyedia jasa. Apabila mereka puas dengan pelayanan yang diberikan maka masyarakat sebagai pengguna jasa akan mempunyai kepercayaan diri untuk menggunakan kembali jasa tersebut.

Menurut penelitian (Erlianti 2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan diartikan sebagai "pemberian pelayanan (melayani) kebutuhan masyarakat yang berkepentingan pada pemerintah menurut aturan dan prosedur dasar yang telah ditentukan". Saat mengukur kinerja suatu layanan, masalah terpenting adalah menentukan kriterianya. Kriteria pekerjaan merupakan faktor terpenting yang menentukan apa yang akan dilakukan seseorang dalam pekerjaannya.

Peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian yang mendalam mengenai kualitas pelayanan pencairan dana pada bidang perbendaharaan di Kantor Walikota Medan. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan pencairan dana di Kantor Walikota Medan dan mengetahui faktor pendukung serta penghambat dalam proses pencairan dana yang dihadapi oleh Bidang Perbendaharaan di Kantor Walikota Medan. Dengan menganalisis pengalaman, persepsi, dan hasil dari karyawan menunjukkan melalui 5

indikator kualitas pelayanan yang menjadi ukuran kepuasan masyarakat, yaitu bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati.

KAJIAN TEORI

Menurut penelitian (Zeithaml 2018) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai perbedaan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan. Selain itu, kualitas layanan juga diidentifikasi sebagai indikator penting untuk kepuasan pelanggan dan pengukur kinerja (Lewis and Mitchell 1990). Menurut penelitian (Hermawan, Hakim, and Hutagaol 2016) menyatakan bahwa ketidakpuasan masyarakat terhadap kejelasan kualitas pelayanan mungkin disebabkan oleh kemampuan pegawai dalam menjelaskan informasi kepada masyarakat belum sesuai dengan harapan masyarakat (Sun and Pan 2023).

Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh sejumlah indikator yang dianggap penting bagi masyarakat dalam menggunakan layanan jasa. Dari penelitian (Pananrangi 2018) bahwa ketidakpuasan terhadap pelayanan mungkin disebabkan karena kemampuan petugas dalam menjelaskan informasi kepada masyarakat tidak sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Indikator-indikator yang dianggap penting dalam kualitas pelayanan bagi masyarakat yaitu bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati (Helwig, Hong, and Hsiao-wecksler 2019). Menurut (Ibrahim 2011) kualitas pelayanan juga merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan manusia, produk, jasa, dan proses yang penilaian kualitasnya di tentukan pada saat pelayanan diberikan.

Bidang perbendaharaan Kantor Walikota Medan merupakan instansi Direktorat Jenderal Perbendaharaan yang melapor dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor wilayah. Tugas pokok bidang perbendaharaan ini adalah mengelola pencairan dana dari bendahara instansi dan kantor pemerintah daerah (Gallien et al. 2017).

Pencairan dana pada bidang perbendaharaan Kantor Walikota Medan yang merupakan bidang yang menyalurkan pencairan dana harus menjamin pelayanan yang cepat, akurat, tepat, bebas biaya, dan transparan (James E. 2020). Pembayaran biaya dana biayanya menggunakan dua mekanisme, yaitu pembayaran melalui pencairan dana langsung dan pencairan dana uang persediaan. Mekanisme pencairan langsung hanya digunakan untuk belanja karyawan dan non karyawan. Sedangkan mekanisme pencairan dana uang persediaan digunakan untuk operasional sehari-hari.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi dan wawancara dengan pegawai yang bersangkutan. Wawancara dan observasi yang dilakukan menggunakan panduan terstruktur untuk menggali pandangan dan pengalaman terkait kualitas pelayanan pencairan dana pada bidang perbendaharaan. Peneliti juga mendapatkan informasi dari beberapa jurnal penelitian terdahulu. Selain itu, peneliti melakukan studi literasi untuk memperkuat argumentasi dalam mendeskripsikan data yang didapatkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil dari penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pencairan dana pada Bidang Perbendaharaan di Kantor Walikota Medan dan mengetahui faktor pendukung serta penghambat dalam proses pencairan dana yang dihadapi oleh Bidang Perbendaharaan di Kantor Walikota Medan.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan di Bidang Perbendaharaan Kantor Walikota Medan sudah lebih baik, hanya saja masih terdapat beberapa beberapa masalah mengenai keluhan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pada pencairan dana. Hal ini bisa dilihat dari lima(5) indikator kualitas pelayanan yang digunakan, yaitu (1) kita dapat melihat dari aspek bukti fisik penyediaan fasilitas pelayanan publik kepada masyarakat, (2) aspek kehandalan pegawai sudah baik, (3) aspek daya tanggap sudah menunjukkan ketanggapan yang baik, (4) aspek jaminan terkait ketepatan waktu menunjukkan bahwa Bidang Perbendaharaan Kantor Walikota Medan telah sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat, (5) aspek empati dimana pegawai sudah sangat menunjukkan empati yang baik terhadap masyarakat. Dan juga yang menjadi faktor pendukung kualitas pelayanan pencairan dana di Bidang Perbendaharaan di Kantor Walikota Medan adalah kesadaran masyarakat dalam pengguna layanan.

Pembahasan

(Tjiptono 2002) mengemukakan bahwa kepuasan pelayanan adalah ekspresi dari kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan bisa diukur dengan membandingkan pelayanan yang diharapkan dengan kinerja pelayanan. Kinerja layanan itu sendiri tercermin pada apa yang diterima dan dirasakan pegawai. Pengukuran kualitas layanan yang diusulkan (Zeithaml 2018) menggunakan lima(5) indikator utama kualitas layanan yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kualitas pelayanan publik di bidang perbendaharaan pada

pencairan dana di Kantor Walikota Medan bisa digambarkan dengan indikator-indikator sebagai berikut :

1. Bukti Fisik

Menurut (Sinambela 2012) menyatakan bahwa salah satu indikator untuk mengukur kualitas pelayanan adalah tampilan fisik dan bukti fisik langsung dengan sumber daya manusia dan sumber daya lain yang memadainya. Tanpa sumber daya implementasi pelayanan tidak dapat tercapai.

Ketersediaan sarana dan prasarana di Bidang Perbendaharaan Kantor Walikota Medan sudah sangat lengkap seperti diruang pelayanan tersedia full AC untuk kenyamanan, terdapat televisi, wifi, dan ada juga gambaran alur dari setiap layanan sehingga dapat memberikan pemahaman lebih jelas kepada masyarakat. Letak ruangan pelayanan pada Bidang Perbendaharaan di Kantor Walikota Medan juga strategis dan mudah dijangkau, memiliki mushola yang nyaman dan toilet yang bersih. Hanya saja, dari segi ketersediaan kursi pada waktu-waktu tertentu, masyarakat yang ingin melakukan pelayanan masih kurang.

2. Keandalan

Kantor Walikota Medan mempunyai 10.681 untuk keseluruhan pegawai. Jumlah pegawai yang bertugas pada bidang perbendaharaan berjumlah 21 orang, bagian pelayanan berjumlah 2 orang, bagian pencairan dana berjumlah 6 orang, dan bagian penerimaan surat berjumlah orang. Hal ini menunjukkan kesesuaian pegawai pada bagian pelayanan. Layanan dukungan juga tersedia bagi seluruh pegawai Kantor Walikota Medan.

Dalam observasi dan wawancara terhadap pegawai mengenai kemampuan mereka dalam menggunakan fasilitas yang ada, peneliti menemukan bahwa beberapa pegawai sudah mahir menggunakan fasilitas tersebut dan menggunakannya dengan cukup baik. Hal itu terbukti mahirnya beberapa pegawai dalam menggunakan fasilitas kantor seperti komputer, printer, scanner, dan membuka website resmi pemkomedan. Hanya saja masih ada beberapa pegawai yang belum mengerti cara menggunakan komputer dikarenakan mereka belum terbiasa menggunakannya. Mungkin mereka hanya belum mahir dalam menggunakan komputer, tetapi mereka sangat paham tentang apa saja yang mereka kelola pada Bidang Perbendaharaan tersebut.

Data yang diambil dari lapangan menunjukkan bahwa pegawai pada Bidang Perbendaharaan Kantor Walikota Medan mayoritas berpendidikan lulusan S1. Kini juga telah hadir proses kemudahan pelayanan penerbitan Surat Perintah Pembayaran (SPM) dan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) pada bagian pelayanan di Bidang Perbendaharaan. Hal ini

dibuktikan dengan kepuasan masyarakat terhadap pengelolaan dan penerapan persyaratan manajemen pelayanan serta kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada.

3. Daya Tanggap

Kualitas pelayanan pada Bidang Perbendaharaan di Kantor Walikota Medan ditinjau dari daya tanggap sudah baik. Pelayanannya sudah menerapkan aspek daya tanggap yang sesuai dengan harapan masyarakat, diantaranya yaitu pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan, kemampuan pegawai dalam memberikan informasi, dan memberikan respon terhadap setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan.

Bidang perbendaharaan pada Kantor Walikota Medan telah menggunakan sistem komputer yang mampu mempermudah pelayanan sehingga bisa diproses dengan mudah dan cepat. Penerapan pembuatan Surat Perintah Pembayaran (SPM) dan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) Pada Bidang Perbendaharaan juga sudah menggunakan komputer sehingga membantu mempercepat pelayanan yang ada.

4. Jaminan

Segala bentuk pelayanan memerlukan jaminan terhadap pelayanan yang akan diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa untuk memberikan pelayanan yang berkualitas diperlukan jaminan pelayanan. Jaminan ini bisa dilihat dari kepastian biaya dan ketepatan waktu. Pelayanan pada Bidang Perbendaharaan di Kantor Walikota Medan telah menerapkan aspek asuransi dan indikatornya. Untuk pembuatan Surat Perintah Pembayaran (SPM), masyarakat harus menunggu selama 1 jam agar proses pembuatan Surat Perintah Pembayaran (SPM) sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Jaminan yang diberikan kepada masyarakat ini tentunya tidak akan membebani masyarakat, bahkan pembuatan Surat Perintah Pembayaran (SPM) dan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) tidak dipungur biaya.

5. Empati

Pelayanan pada Bidang Perbendaharaan di Kantor Walikota Medan telah menerapkan aspek empati dalam pemberian pelayanan. Yang termasuk dalam empati dalam pemberian pelayanan yaitu mengutamakan kepentingan masyarakat, pegawai melayani masyarakat dengan sopan dan santun, pegawai bersikap adil tanpa harus memandang derajat masyarakat yang akan dilayani, dan pegawai menghargai setiap masyarakat yang akan diberikan pelayanan.

Berdasarkan pendapat masyarakat, sebagian besar mengatakan bahwa empati pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik. Masyarakat dilayanni dengan baik dan pegawai memberikan pelayanan serta informasi yang diinginkan oleh masyarakat secara

jelas. Pegawai pada Bidang Perbendaharaan di Kantor Walikota Medan secara efektif dan adil juga melayani masyarakat, tanpa diskriminatif kepada masyarakat yang ingin diberikan pelayanannya. Hal ini membuktikan bahwa masyarakat yang diberikan pelayanan di Bidang Perbendaharaan mendapatkan perlakuan yang serupa dalam hal pelayanan. Setiap masyarakat diperlakukan secara adil sehingga sikap diskriminasi tidak muncul dalam pemberian pelayanan.

Adapun faktor pendukung kualitas pelayanan pada Bidang Perbendaharaan di Kantor Walikota Medan yaitu dari persepsi dan kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat ini disebabkan oleh banyaknya masyarakat yang datang dan mengurus sesuatu pada Bidang Perbendaharaan. Sehingga masyarakat yang mengelola pencairan dana pada Bidang Perbendaharaan di Kantor Walikota Medan sudah memahami persyaratan apa saja yang harus dipenuhi. Ini akan sangat mampu membantu mendorong kualitas pelayanan karena membantu mempercepat pelayanan pegawai kepada masyarakat tersebut, dan melanjutkan memberikan pelayanan ke masyarakat selanjutnya.

SIMPULAN

Kesimpulan berdasarkan hasil dari penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan pada Bidang Perbendaharaan di Kantor Walikota Medan sudah sangat baik. Ini bisa dilihat dari lima(5) indikator dan faktor pendukungnya yang mana sudah diterapkan dalam memberikan pelayanan. Diantaranya yaitu ;

1. Bukti fisik terlihat dari sudah memenuhi fasilitas pelayanan publik kepada masyarakat. Hanya saja kursi tunggu layanan masih kurang memadai pada saat awal bulan dan akhir bulan.
2. Kehandalan pegawai sudah baik, dibuktikan dengan sikap pegawai pada Bidang Perbendaharaan di Kantor Walikota Medan dalam menangani segala pengaduan masyarakat sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat.
3. Daya tanggap menunjukkan daya tanggap yang baik. Hal ini tercermin dari komunikasi antara pegawai dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pegawai bertanggung jawab membantu masyarakat apabila menemui kesulitan dalam proses pembuatan Surat Perintah Pembayaran (SPM) dan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D).
4. Jaminan terkait ketepatan waktu menunjukkan bahwa pegawai pada Bidang Perbendaharaan di Kantor Walikota Medan telah sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan ketepatan waktu, sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

5. Empati, pegawai menunjukkan empati yang baik terhadap masyarakat. Hal ini terlihat dari sikap pegawai yang ramah, murah senyum, tidak diskriminatif dan menghormati masyarakat sebagai pengguna layanan.
6. Faktor pendukung kualitas pelayanan pada Bidang Perbendaharaan di Kantor Walikota Medan adalah kesadaran masyarakat pengguna jasa. Hal ini terlihat dari pemahaman masyarakat terhadap persyaratan pencairan modal.

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi instansi pemerintah dan organisasi lainnya dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan pegawai terhadap masyarakat. Dengan memahami indikator-indikator beserta faktor pendukung yang mempengaruhinya, organisasi dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk memaksimalkan kualitas pelayanan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Erlianti, Dila. 2019. "Kualitas Pelayanan Publik." *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis* 1(1): 15–28.
- Gallien, Jérémie, Iva Rashkova, Rifat Atun, and Prashant Yadav. 2017. "National Drug Stockout Risks and the Global Fund Disbursement Process for Procurement." *Production and Operations Management* 26(6): 997–1014.
- Helwig, Nathaniel E, Sungjin Hong, and Elizabeth T Hsiao-wecksler. 2019. "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN: STUDI KASUS GOLD'S GYM BANDUNG." *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*.
- Hermawan, Wawan, D.B. Hakim, and M.P. Hutagaol. 2016. "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pendaftaran Tanah Pertama Kali Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor." *Jurnal Ilmu Keluarga dan Konsumen* 9(1): 65–75.
- Ibrahim, Hardiyansyah. 2011. "Kualiatas Pelayanan Publik." *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* 4(1): 175–82.
- James E. 2020. "THE INTEREST SENSITIVITY OF THE FLOW OF FUNDS THROUGH LIFE INSURANCE COMPANIES: AN ECONOMETRIC ANALYSIS." *The Journal of Finance* *These results are drawn together in the next section of.*
- Lewis, Barbara R., and Vincent W. Mitchell. 1990. "Defining and Measuring the Quality of Customer Service." *Marketing Intelligence & Planning* 8(6): 11–17.
- Pananrangi, A M. 2018. "Study Perubahan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Menjadi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Pelayanan Publik." *Jurnal Meraja* 1(3): 97–107.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2012. "Kinerja Pegawai: Teori, Pengukuran Dan Implikasi."

Sun, S, and Y Pan. 2023. "Effects of Service Quality and Service Convenience on Customer Satisfaction and Loyalty in Self-Service Fitness Centers: Differences Between Staffed and Unstaffed" *Sustainability*.

https://www.preprints.org/manuscript/202308.1292%0Ahttps://www.preprints.org/manuscript/202308.1292/download/final_file.

Tjiptono, Fandy. 2002. "Service , Quality & Satisfaction." (January 2016): 18–19.

Zeithaml, V A. 2018. "Service Quality Dimensions." *Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm (7th ed.)*. MC Graw Hil Education (August): 58–60.