

**SISTEM PELAYANAN PENCAIRAN ANGGARAN PIHAK KETIGA  
PADA BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH  
KABUPATEN MAJENE**

**TESIS**

**M. FADLY B  
4617103020**



Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar  
Magister

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR  
2019**

## HALAMAN PENGESAHAN

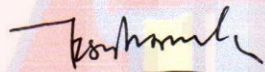
1. Judul : **SISTEM PELAYANAN PENCAIRAN ANGGARAN PIHAK KETIGA PADA BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN MAJENE**
2. Nama Mahasiswa : **Muh. Fadly B.**
3. Nim : **4617103020**
4. Program Studi : **Magister Administrasi Publik**

Menyetujui,

Komisi Pembimbing:

Pembimbing I

Pembimbing II



Prof. Dr. H. Husain Hamka, M.S


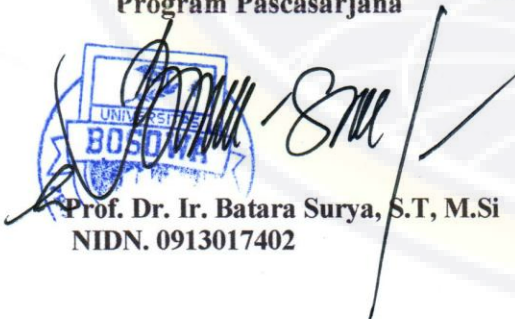


Dr. Umar Congge, S. Sos., M. Si.

Mengetahui:

Direktur  
Program Pascasarjana

Ketua Program Studi  
Magister Administrasi Publik



Prof. Dr. Ir. Batara Surya, S.T, M.Si  
NIDN. 0913017402



f.Dr. Andi Rasyid Panarangi, SH., M.Pd.  
. 195601101983031002

## HALAMAN PENERIMAAN

Pada Hari/Tanggal : Sabtu, 27 Juli 2019

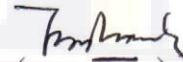
Tesis atas nama : **Muh. Fadly B.**

NIM : 4617103020

Telah diterima oleh Panitia Ujian Tesis Program Pascasarjana untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister pada Program Studi Administrasi Publik.

### PANITIA UJIAN TESIS

KETUA : Prof. Dr. H. Husain Hamka, M.S

  
(.....)

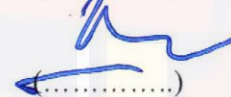
SEKERTARIS : Dr. Umar Congge, M.Si

  
(.....)

Anggota Penguji : 1. Dr. Guntur Karnaeni, M.Si

  
(.....)

2. Prof. Dr. Imran Ismail, M.S

  
(.....)

Makassar, 27 Juli 2019

Direktur Pascasarjana,



  
Prof. Dr. Ir. Batara Surya, S.T, M.Si  
NIDN. 0913017402

## PERNYATAAN ORISINALITAS

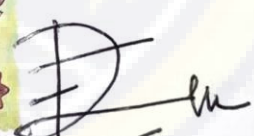
Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tesis (MAGISTER) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003,pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

**Makassar, 22Juli 2019**

**Mahasiswa,**



  
**Muh. Fady B.**  
**4617103020**

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan hidayah, taufik, dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyajikan Tesis yang berjudul **”Sistem Pelayanan Pencairan Anggaran Pihak Ketiga Pada Badan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Majene”** dapat terselesaikan tepat waktu.

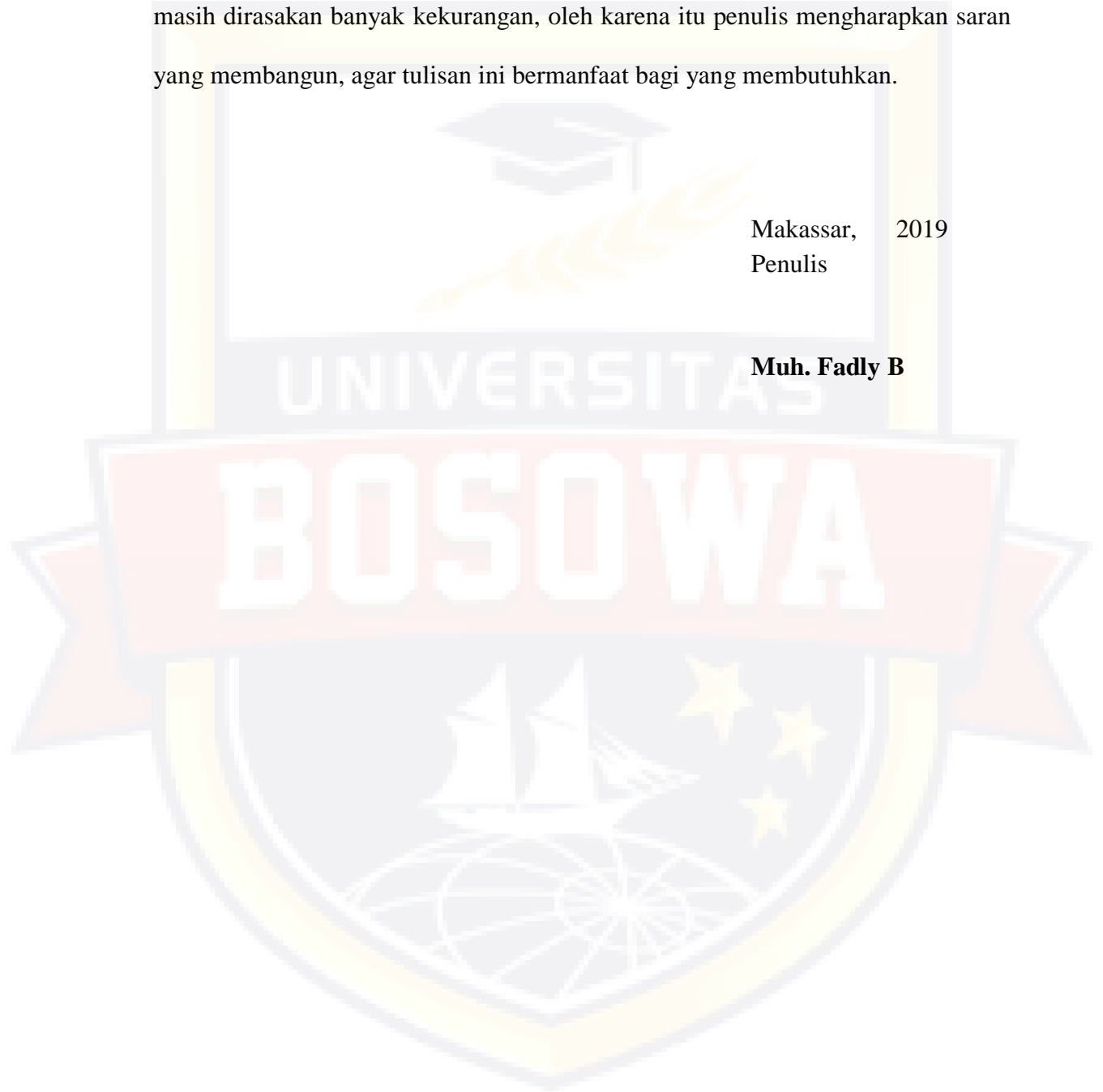
Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Bosowa Prof. Dr. Ir. H M Saleh Pallu, M.Eng, yang telah memberikan fasilitas kepada kami untuk menyelesaikan tesis ini sampai dapat dipertahankan didepan dewan penguji.
2. Direktur Program Pasca Sarjana Prof. Dr. Ir. Batara Surya, M.Si dan Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Prof. Dr. Andi. Rasyid Pananrangi, S.H., M.Si. yang selama ini telah memberikan motivasi dalam menyelesaikan tesis ini.
3. Ketua Komisi Pembimbing Prof. Dr. H. Husain Hamka, M. Si.. dan anggota Komisi Pembimbing Dr. Umar Congge, S.Sos, M.Si. yang selalu memberikan dorongan dan koreksi-koreksi sehingga Tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Seluruh Dosen Program Pasca Sarjana Universitas Bosowa Makassar yang selama ini telah mentransfer ilmunya dalam proses perkuliahan.
5. Seluruh informan, yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan informasinya di lokasi penelitian.

Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis, walaupun telah dikerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi masih dirasakan banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran yang membangun, agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Makassar, 2019  
Penulis

**Muh. Fadly B**



## ABSTRAK

Muh. Fadly B. Sistem Pelayanan Pencairan Anggaran Pihak Ketiga Pada Badan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Majene. (Dibimbing oleh H. Husain Hamka dan Umar Congge).

Tujuan penelitian yakni Untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan publik yang diterapkan oleh Badan Aset dan Keuangan Daerah Kabupaten Majene terhadap pencairan anggaran untuk pihak ketiga dan Untuk mengetahui dan menganalisis hambatan yang dihadapi oleh Badan Aset dan Keuangan Daerah Kabupaten Majene dalam pelayanan publik. Fokus penelitian ini terdiri atas: kepastian hukum, efektif dan efisiensi pelayanan, keadilan dan akuntabilitas.

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh dari sejumlah informan yang terdiri atas: kepala BKAD Kabupaten Majene, Pegawai dan Masyarakat Kabupaten Majene.

Hasil dari penelitian ini yakni: 1. Pelayanan publik yang diterapkan oleh Badan Aset dan Keuangan Daerah Kabupaten Majene dalam pencairan anggaran untuk pihak ketiga terdiri atas: Kepastian Hukum dalam Pengelolaan pencairan dana untuk pihak ketiga. Pelaksanaan ketaatan hukum dalam mengelola pencairan dana untuk pihak ketiga belum sepenuhnya diterapkan di BKAD Kabupaten Majene. Adapun penyebab belum terlaksananya prinsip kepastian hukum yakni kurangnya pegawai dalam memproses usulan pencairan anggaran untuk pihak ketiga. Penerapan Prinsip Efektivitas dan Efisiensi dalam pengelolaan pencairan dana untuk pihak ketiga. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, prinsip efektif dan efisien telah diterapkan oleh BKAD Kabupaten Majene dalam pengelolaan pencairan dana untuk pihak ketiga. Penerapan Prinsip Keadilan dalam Pengelolaan pencairan dana untuk pihak ketiga. Berdasarkan hasil penelitian memperlihatkan bahwa prinsip keadilan menjadi bagian penting dalam pengelolaan pencairan dana untuk pihak ketiga. Penerapan Prinsip Akuntabilitas dalam Pengelolaan Pencairan Dana Untuk Pihak Ketiga. Penerapan prinsip akuntabilitas Pemda Kabupaten Majene mengenai pengelolaan pencairan dana untuk pihak ketiga yaitu melalui seluruh laporan keuangan yang telah dipublikasi, melalui *Web* BKAD Kabupaten Majene dan surat kabar. Sedangkan Hambatan yang dihadapi oleh Badan Aset dan Keuangan Daerah Kabupaten Majene dalam penerapan pelayanan public dapat dilihat dari beberapa faktor yaitu antara lain: (1) Faktor sarana dan prasarana, (2) Faktor Sumber Daya Manusia atau Aparatur Pemerintah Daerah.

**Kata Kunci: Pencairan, anggaran dan pelayanan**

## **ABSTRACT**

*The purpose of the research is to find out and analyze the public services applied by the Regional Asset and Financial Institutions of Majene Regency to disburse the budget for third parties and to find out and analyze the obstacles faced by the Asset and Regional Finance of Majene Regency in public services.*

*In this study a qualitative approach was used with descriptive method. Data obtained from a number of informants consisting of: the head of BKAD Majene Regency, Employees and Community of Majene Regency.*

*The results of this study are: 1. Public services implemented by the Asset and Regional Finance Board of Majene Regency in disbursing the budget to third parties consist of: Legal Certainty in Managing the disbursement of funds for third parties. The implementation of legal compliance in managing the disbursement of funds for third parties has not been fully implemented at BKAD Majene Regency. The causes of the principle of legal certainty have not yet been realized, namely the lack of employees in processing proposals for budget disbursement for third parties. Application of the Principles of Effectiveness and Efficiency in the management of disbursement of funds for third parties. Based on the results of observations and interviews, the principle of effective and efficient has been applied by BKAD Majene District in managing the disbursement of funds for third parties. Application of Justice Principles in Managing disbursement of funds for third parties. Based on the results of the study, the principle of justice is an important part of managing the disbursement of funds for third parties. Application of the Principle of Accountability in Managing Disbursement of Funds for Third Parties. The application of the accountability principle of the Majene Regional Government regarding the management of disbursement of funds for third parties, namely through all published financial reports, through the BKAD Web of Majene Regency and newspapers. Whereas the obstacles faced by the Asset and Regional Finance Board of Majene Regency in implementing public services can be seen from several factors, among others: (1) Financial or Budget Factors, (2) Factors of Human Resources or Local Government Apparatus.*

**Keywords: Disbursement, budget and service**



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENERIMAAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS.....	iv
PRAKATA.....	v
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA KONSEP</b>	
A. Konsep Pelayanan Publik.....	6
B. Konsep Akuntansi Keuangan Daerah.....	37
C. Konsep Pihak Ketiga dalam Pencairan Anggaran.....	48
D. Penelitian Terdahulu.....	55
E. Kerangka Konsep.....	56
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Desain Penelitian.....	58
B. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	58
C. Jenis dan Sumber Data.....	59
D. Deskripsi dan Fokus Penelitian.....	60
E. Informan Penelitian.....	60

F. Metode Pengumpulan Data..... 61

G. Metode Analisis Data..... 62

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Umum Objek Penelitian..... 67

B. Temuan Penelitian..... 74

C. Pembahasan..... 88

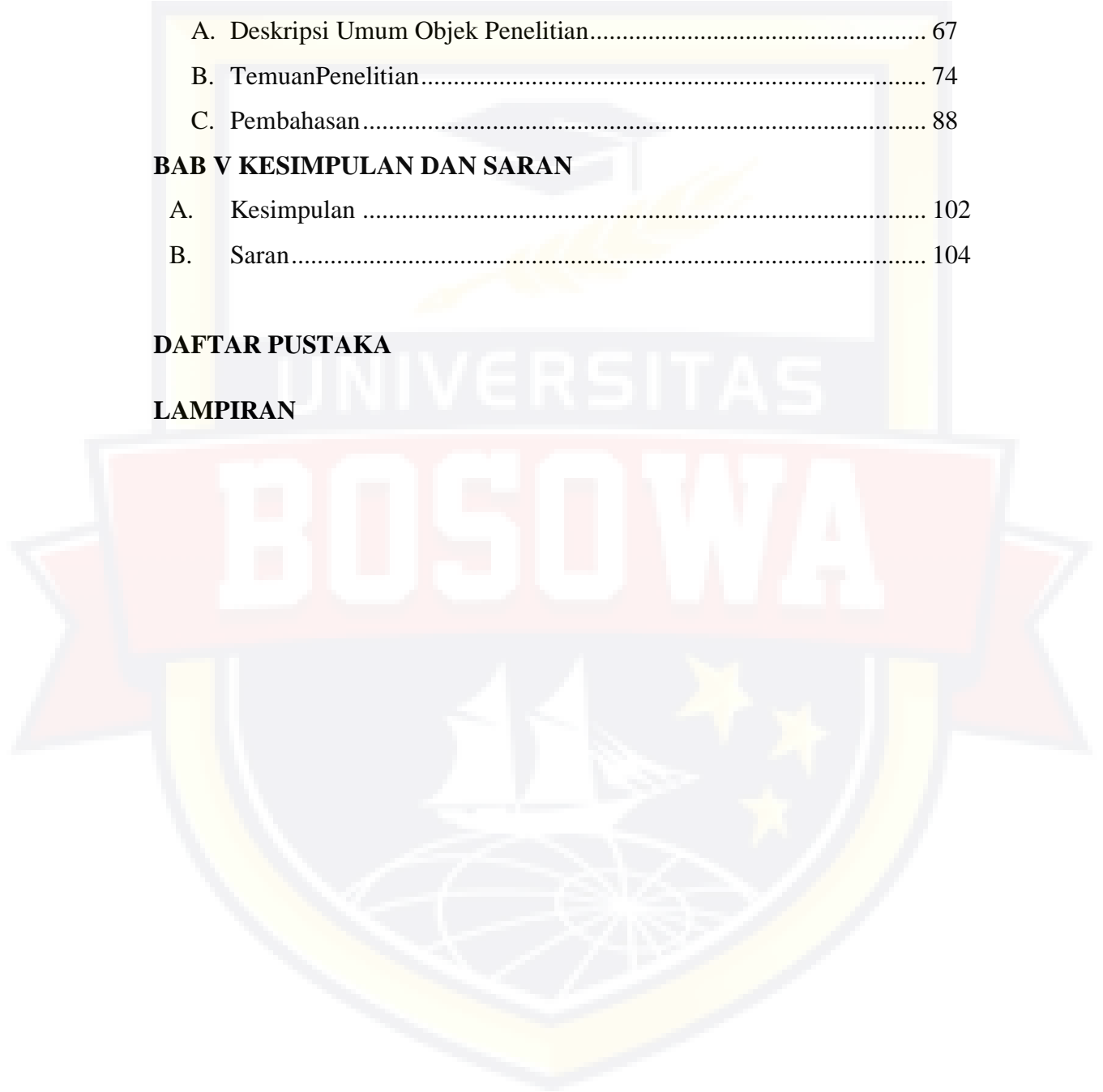
**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan ..... 102

B. Saran..... 104

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

No. Tabel	Judul Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Konsep	57



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1	Surat Izin Penelitian dari Universitas	108
2	Surat Izin Penelitian dari Instansi	109
3	Pedoman Wawancara	110
4	Foto-foto Penelitian	113



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Setiap organisasi saat ini memiliki kecenderungan untuk meningkatkan kemampuannya dalam hal memberikan pelayanan yang optimal kepada seluruh konsumennya tidak terkecuali organisasi tersebut merupakan suatu instansi. Budaya organisasi adalah mengenai aspek subjektif dari apa yang terjadi di dalam suatu perusahaan, mengacu kepada abstraksi seperti nilai dan norma yang meliputi seluruh atau bagian suatu bisnis. Hal ini mungkin tidak didefinisikan, didiskusikan atau bahkan diperhatikan. Namun budaya dapat memiliki pengaruh pada perilaku seseorang dalam bekerja. Budaya organisasi sangat diperlukan oleh setiap perusahaan yang perlu disesuaikan dengan perubahan lingkungan organisasi. Sebuah organisasi atau perusahaan pasti memiliki tujuan yang hendak dicapai.

Untuk menetapkan strategi suatu organisasi dapat dipandang dari budaya organisasi tersebut. Budaya organisasi pada umumnya tercermin dalam kerangka kerja dari anggota organisasi tersebut. Kerangka kerja tersebut mengandung asumsi dan nilai dasar tertentu. Asumsi dan nilai dasar tersebut diajarkan ke anggota baru sebagai cara pandang, merasakan sesuatu, bertindak dan harapan kepada anggota organisasi lainnya dalam bertindak.

Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene merupakan salah satu Badan yang merupakan suatu instansi pemerintahan yang sangat berpengaruh dalam pemerintahan Kabupaten Majene, terutama di bagian

sekretariat Kabupaten Majene yang mana selalumelakukan perumusan-perumusan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah(APBD). Beberapa sub-sub bidang di antaranya yaitu bidang anggaran yang manabidang anggaran ini mempunyai tugas utama yaitu sebagai penyusunan anggarankeuangan Kabupaten Majene. Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene mempunyai kewajiban menyusun Rencana Strategis berdasarkan skala prioritas kegiatan pembangunan yang dapat direalisasikan sesuai dengan potensi dan kemampuan Pemerintah Kabupaten Majene.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukam oleh peneliti,ditemui dalam penyusunan anggaran adalah kurangnya koordinasi, yang lebih memahami keadaan dilapangan suatu kegiatan adalah pelaksana kegiatan, namun terkadang ditemui kurang koordinasi antara perencana penyusun anggaran dengan pelaksana kegiatan, sehingga begitu DPA rampung, pada saat pelaksanaannya ditemui ketidak sesuaian antara anggaran dengan pelaksanaan teknisnya. Misalnya untuk pembangunan jalan, kurang teranggarkannya biaya pembebasan lahan. Kemudian karena keterbatasan kemampuan KPA dan pelaksana penyusun kegiatan dalam administrasi penyusunan anggaran, terkadang hal ini juga dapat memperlambat proses pengajuan Rencana Kerja Anggaran (RKA).

Melihat dari siklus penganggaran selanjutnya yakni pelaksanaan anggaran, ada beberapa kendala yang menjadi penyebab lambatnya realisasi anggaran. Salah satu kendala yang ditemui adalah terlambatnya Surat Keputusan penunjukan pelaksana kegiatan, seperti penunjukan Pejabat Pembuat Komitmen (PPK), Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan (PPTK), Pengawas dan Pejabat/Panitia

Penerima Hasil Pekerjaan (PPHP). Tentu saja kegiatan yang telah disahkan dalam DPA belum bisa dilaksanakan sebelum ada SK penunjukkan tersebut. Ditambah lagi kemungkinan adanya keengganan dari pegawai untuk menjadi pelaksana kegiatan karena begitu maraknya kasus dugaan tipikor belakangan ini. Begitu pula dengan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan program kegiatan yang terlambat ditetapkan sehingga tidak dapat segera digunakan sejak awal tahun anggaran.

Dalam pelaksanaan kegiatan ada kemungkinan ketidak sesuaian antara pekerjaan yang telah dianggarkan dengan kebutuhan dilapangan, untuk pekerjaan yang telah dalam masa pengerjaan namun ditemukan ketidak sesuai, dan dalam hal ketidak sesuai tersebut diatur dalam peraturan perundangan, maka dimungkinkan untuk dilakukan addendum Kontrak/Surat Perjanjian Kerjasama (SPK). Hal ini menambah waktu dan proses dalam penyelesaian pekerjaan, yang juga akan berpengaruh terhadap realisasi anggaran belanja pekerjaan tersebut.

Hambatan proses pelaksanaan anggaran lainnya adalah birokrasi yang kaku dan lambat, walaupun terdengar klise namun hal ini ditemui dilapangan. Bisa jadi keterlambatan administrasi birokrasi dikarenakan pelaksana memiliki tugas lain atau dengan kata lain rangkap jabatan sehingga pelaksana sibuk. Kemudian bisa juga karena adanya restrukturisasi organisasi dalam tahun berjalan, lambatnya sistem informasi yang berhubungan dengan jaringan internet dan lamanya proses verifikasi baik di tingkat SKPD maupun BUD. Lamanya proses verifikasi disebabkan kurang pemahaman pegawai tentang mekanisme dan aturan proses pencairan dana sehingga dokumen pencairan dana sering terlambat

karena begitu tiba di BUD jika ada kesalahan, dikembali lagi ke SKPD untuk diperbaiki. Hal ini pulalah yang memicu para pihak ketiga/rekanan cenderung untuk mengajukan tagihan sekaligus pada akhir pelaksanaan pekerjaannya, karena mereka tidak ingin berulang-ulang melalui proses pengajuan pencairan yang dianggap rumit dan memakan waktu.

### **B. Rumusan Penelitian**

1. Bagaimana pelayanan publik yang diterapkan oleh Badan Aset dan Keuangan Daerah Kabupaten Majene terhadap pencairan anggaran untuk pihak ketiga?
2. Apakah hambatan yang dihadapi oleh Badan Aset dan Keuangan Daerah Kabupaten Majene dalam pelayanan publik?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan publik yang diterapkan oleh Badan Aset dan Keuangan Daerah Kabupaten Majene terhadap pencairan anggaran untuk pihak ketiga.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis hambatan yang dihadapi oleh Badan Aset dan Keuangan Daerah Kabupaten Majene dalam pelayanan publik.



#### D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori akuntansi keperilakuan dan akuntansi manajemen terutama pada teori penetapan tujuan (*goal setting theory*) dalam konteks pemerintah daerah.
2. Manfaat Praktik.
  - a. Diharapkan memberikan implikasi terkait dengan akuntabilitas publik, transparansi dan fungsi pemeriksaan intern pada organisasi sektor publik, serta diharapkan dapat memberikan informasi mengenai faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan untuk meningkatkan kinerja organisasi satuan kerja pemerintah daerah.
  - b. Pemerintah daerah dapat menggunakan penelitian ini sebagai bahan acuan dalam implementasi akuntabilitas publik, transparansi dan fungsi pemeriksaan intern, serta memberikan perhatian yang mendalam dan merumuskan langkah-langkah yang akan diambil mengenai hal-hal yang berkaitan dengan akuntabilitas publik, transparansi dan fungsi pemeriksaan intern sehingga dapat terciptanya peningkatan kinerja organisasi.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA KONSEP

#### A. Konsep Pelayanan Publik

##### 1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Menurut Hardiyansah (2011: 11) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 4) adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross yang dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006: 2) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang

terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Menurut Moenir (2006:197) agar pelayanan dapat memuaskan masyarakat yang dilayaninya maka aparat pelayanan harus dapat memenuhi 4 persyaratan pokok, yaitu (a) tingkah laku yang sopan; (b) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan; (c) waktu menyampaikan yang tepat dan (d) keramahtamahan.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

## **2. Pengertian Publik**

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berfikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Sementara istilah publik berasal dari bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Menurut Litjan Poltak Sinambella, dkk (2011: 5) “kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai”.

Menurut Inu Kencana Syafie, dkk (1999: 18) arti dari kata publik itu sendiri adalah “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma

yang mereka miliki”. Berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai publik, maka dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.

### **3. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006: 136) mendefinisikan pelayanan publik adalah :

Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

H.A.S. Moenir (2002: 7) menyatakan: “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.”

Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 5) menyatakan pelayanan publik diartikan “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.” Sedangkan pendapat lain dari Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 4) Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non- komersial kegiatannya lebih tertuju pada

pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **4. Standar Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparaturnya pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, sekurang-kurangnya meliputi:

a. **Prosedur pelayanan**

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

b. **Waktu penyelesaian**

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam UU No. 25 tahun 2009, adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Dasar hukum. Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar.
- 2) Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.

- 3) Sistem, mekanisme dan prosedur

Tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

4) Jangka waktu penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

5) Biaya/tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

6) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

7) Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

8) Kompetensi pelaksanaan

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.

9) Pengawasan internal

Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

10) Penanganan pengaduan, saran dan masukan. Tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut.

11) Jumlah pelaksana. Tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.



- 12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan
- 14) Evaluasi kinerja Pelaksana Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

## **5. Jenis- jenis Pelayanan**

Membicarakan tentang pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut.

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam- macam bentuknya sehingga pelayanan

publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003 dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 20) kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

- a. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat tiba kendaraan, Surat kehilangan, Kartu Sidik Jari, Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Dilihat dari bidang kegiatan ekonomi, Fitzsmmons yang dikutip oleh Saefullah (1999: 7), membedakan lima jenis pelayanan umum, yaitu sebagai berikut :

- a. *Business service*, menyangkut pelayanan dalam kegiatan-kegiatan konsultasi, keuangan, dan perbankan;
- b. *Trade service*, kegiatan-kegiatan pelayanan dalam penjualan, perlengkapan, dan perbaikan;
- c. *Infrastruktur service*, meliputi kegiatan-kegiatan pelayanan dalam komunikasi dan transportasi;
- d. *Sosial and personal service*, pelayanan yang diberikan antara lain dalam kegiatan rumah makan dan pemeliharaan kesehatan; dan
- e. *Public administration*, yang dimaksudkan disini adalah pelayanan dari pemerintah yang membantu kestabilan dan pertumbuhan ekonomi.

Selain itu, bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu :

- a. Pelayanan Pemerintahan, yaitu merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga/KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi.
- b. Pelayanan Pembangunan, merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.
- c. Pelayanan Utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi.

- d. Pelayanan Kebutuhan Pokok, merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
- e. Pelayanan Kemasyarakatan, merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya. Secara umum fungsi sarana pelayanan antara lain:
- 1) Mempercepat proses pelaksanaan kerja (hemat waktu);
  - 2) Meningkatkan produktifitas barang dan jasa;
  - 3) Ketepatan ukuran/kualitas produk terjamin penyerahan gerak pelaku pelayanan dengan fasilitas ruangan yang cukup;
  - 4) Menimbulkan rasa kenyamanan;
  - 5) Menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional penyelenggara.

Dari berbagai pendapat tentang pembagian jenis-jenis pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terlihat bahwa pelayanan umum mencakup lingkup kegiatan dan jenis-jenis yang sangat luas. Dengan kata lain, persoalan pelayanan umum dalam satu pemerintahan merupakan permasalahan yang sangat kompleks dan karena itu membutuhkan perhatian semua kalangan, baik dari pemerintah sebagai pihak pemberi layanan maupun dari masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

## 6. Unsur-unsur Pelayanan

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut H.A.S Moenir (2002: 8), unsur-unsur tersebut antara lain :

- a. Sistem, prosedur, dan metode Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- b. Personil Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan prasarana Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalnya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.
- d. Masyarakat sebagai pelanggan Dalam pelayanannya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya.

Setiap pelayanan publik memang diperlukan adanya kejelasan informasi prosedur yang mudah dan tidak berbelit serta dibutuhkan usaha dari pemberi pelayanan agar dapat berjalan tertib dan lancar. Seperti contohnya petugas menerapkan sistem antrian agar pelayanan dapat berjalan tertib.

Unsur yang juga penting selain sistem, prosedur dan metode adalah unsur personil juga memiliki peranan penting mewujudkan pelayanan yang baik. Petugas yang memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidangnya pasti akan

melaksanakan tugasnya dengan baik dan memberikan layanan yang baik juga. Oleh karena itu, dibutuhkan petugas pelayanan yang profesional untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Selain profesional, petugas harus melayani dengan ramah dan sabar, mengingat masyarakat sangatlah heterogen baik pendidikannya maupun perilakunya.

Unsur pendukung lainnya adalah sarana dan prasarana. Pelayan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana bagi penggunaan layanan agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap, petugas juga akan mudah memberikan layanan.

Unsur yang terakhir adalah masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas pelayanan. Tetapi selain memiliki hak, masyarakat juga mempunyai kewajiban untuk mematuhi prosedur pelayanan yang telah ditetapkan petugas agar terjadi keseimbangan hak dan kewajiban baik penerima layanan maupun pemberi layanan.

## **7. Faktor Pendukung Pelayanan**

Pelayan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serata dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik.

Moenir (2002: 88) berpendapat ada enam faktor pendukung pelayanan, anantara lain :

- a. Faktor kesadaran Faktor kesadaran ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari beberapa pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa. Dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.
- b. Faktor aturan Aturan sebagai perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh. Dengan adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditunjukkan oleh hal-hal penting:
  - 1) Kewenangan
  - 2) Pengetahuan dan pengalaman
  - 3) Kemampuan bahasa
  - 4) Pemahaman pelaksanaan
  - 5) Disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja.
- c. Faktor organisasi Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode untuk memperlancar mekanisme kerja.

d. Faktor pendapatan Faktor pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang lain.

Pendapatan dalam bentuk uang, iuran atau fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

e. Faktor kemampuan Faktor kemampuan merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.

f. Faktor sarana pelayanan Faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan.

Adapun fungsi sarana pelayanan, antara lain:

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
- 2) Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa.
- 3) Ketetapan susunan yang baik dan terjamin.
- 4) Menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan.
- 5) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal, baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/ tindakan dengan atau tanpa tulisan.

Wolkins dalam Fandy Tjiptono (2000: 75) mengemukakan enam faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesimbangan. Keenam



faktor tersebut meliputi: “kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, review, komunikasi serta penghargaan dan pengakuan”.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memperhatikan aspek pendukung agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Faktor yang harus diperhatikan meliputi : faktor kesadaran baik dari petugas pelayanan maupun dari masyarakat; faktor aturan yang telah di tentukan oleh instansi pemberi layanan; faktor organisasi yang baik; faktor imbalan atau gaji; faktor kemampuan dalam bekerja; faktor sarana dan prasarana; komunikasi dan pendidikan.

## **8. Prinsip Pelayanan Publik**

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003 antara lain adalah :

- a. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan. Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

- d. Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopan dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain- lain.

## **9. Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen,

kesekertarian lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum misalnya Polri, Kejaksaan, Kehakiman dan sebagainya.

Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai konsumen mereka. Salah satu yang dianggap sebagai biang keladinya adalah bentuk orang birokrasi, sehingga birokrasi seperti dikemukakan oleh Achmat Batinggi (1999: 53) adalah “Merupakan tipe dari orang yang dimaksudkan untuk mencapai tugas- tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang”.

Konsep birokrasi bukan merupakan konsep yang buruk. Organisasi birokrasi mempunyai keteraturan dalam hal pelaksanaan pekerjaan karena mempunyai pembagian kerja dan struktur jabatan yang jelas sehingga komponen birokrasi mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan kewajibannya. Pelaksanaan pekerjaan dalam orang birokrasi diatur dalam mekanisme dan prosedur agar tidak mengalami penyimpangan dalam mencapai tujuan orang. Dalam organisasi birokrasi segala bentuk hubungan bersifat resmi dan berjenjang berdasarkan struktur orang yang berlaku sehingga menuntut ditaatinya prosedur yang berlaku pada orang tersebut.

Adapun yang menjadi ciri ideal birokrasi menurut Max Weber seperti yang dikutip dan diterjemahkan oleh Ahmad Batingi (1999: 53) antara lain adalah:

- a. Pembagian kerja yang kurang jelas,
- b. Adanya hierarki jabatan,
- c. Adanya pengaturan sistem yang konsisten,
- d. Prinsip formalistic impersonality,
- e. Penempatan berdasarkan karier,
- f. Prinsip rasionalitas.

Dengan adanya otonomi daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan demikian pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan efektivitas dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak:

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. Melakukan kerjasama;
- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan

- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam pasal 15 UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelenggara berkewajiban:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Sebagai penyelenggara pelayanan publik hendaknya instansi 28 memperhatikan hak dan kewajiban sebagai penyelenggara pelayanan publik sesuai yang telah diamanatkan pada undang-undang.

## **10. Kualitas Pelayanan Publik**

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam perspektif TQM (*Total Quality*

*Management*) kualitas dipandang secara luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dirumuskan oleh Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2012: 51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversial hingga kepada yang lebih strategik.

Menurut Garvin yang dikutip Tjiptono (2012:143) menyatakan bahwa terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan/aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan.

Pelayanan memiliki pengertian yaitu terdapatnya dua unsur atau kelompok orang dimana masing-masing saling membutuhkan dan memiliki keterkaitan, oleh karena itu peranan dan fungsi yang melekat pada masing-masing unsur tersebut berbeda. Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan yaitu faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani.

Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda menurut penjelasan para ahli, namun pada intinya tetap merujuk pada konsepsi dasar yang sama. Menurut Sutedja (2007:5) pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan tersebut meliputi kecepatan melayani, kenyamanan yang diberikan, kemudahan lokasi, harga wajar dan bersaing (Sunarto, 2007:105).

Menurut Jusuf Suit dan Almasdi (2012:88) untuk melayani pelanggan secara prima kita diwajibkan untuk memberikan layanan yang pasti handal, cepat serta lengkap dengan tambahan empati dan penampilan menarik, sedangkan menurut Gronroos (Ratminto, 2005: 2) pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2005:39) dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan/pengunjung sejak awal hingga selesai.
- b. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- c. Mampu berkomunikasi.
- d. Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- e. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- f. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan/pengunjung.

g. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan/pengunjung.

Pengertian kualitas jasa atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono, 2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan/pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan atau dalam hal ini pengunjung untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan jasa. Ikatan hubungan yang baik ini akan memungkinkan lembaga pelayanan jasa untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan/pengunjung serta kebutuhan mereka. Dengan demikian penyedia layanan jasa dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dengan memaksimalkan pengalaman pengunjung yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pengunjung yang kurang menyenangkan. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas yang diterima atau dirasakan sesuai



dengan harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan rendah.

Menurut Parasuraman dkk yang dikutip oleh Tjiptono, (2000: 70) ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap pelayanan yaitu:

- a. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- b. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Levince dalam Ratminto (2006: 175) melihat efektivitas kualitas pelayanan dari indikator-indikator sebagai berikut:

- a. *Responsiveness* (Responsivitas). Ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi, serta tuntutan dari costumers.
- b. *Responsibility* (Responsibilitas). Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuanketentuan yang telah ditetapkan.
- c. *Accountability* (Akuntabilitas). Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada dimasyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Berdasarkan uraian dapat disimpulkan mengenai dimensi kriteria atau indikator di atas, meliputi :

- a. Bukti langsung (*tangibles*)
- b. Keandalan (*reliability*)
- c. Daya tanggap (*responsiveness*)
- d. Jaminan (*assurance*)
- e. Empati (*empaty*)

Unsur-unsur kualitas pelayanan yang dikutip dalam Saleh (2010: 106) antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Penampilan. Personal dan fisik sebagaimana layanan kantor depan (resepsionis) memerlukan persyaratan seperti berpenampilan menarik, badan

harus tegap/tidak cacat, tutur bahasa menarik, familiar dalam berperilaku, penampilan penuh percaya diri.

- b. Tepat Waktu dan Janji. Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji. Demikian juga waktu jika mengutarakan 2 hari selesai harus betul-betul dapat memenuhinya.
- c. Kesiapan Melayani. Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada para pelanggan.
- d. Pengetahuan dan Keahlian. Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Di sini petugas pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan tertentu dan pelatihan tertentu yang diisyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas dibidangnya.
- e. Kesopanan dan Ramah Tamah. Masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karakternya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois dan santun dalam bertutur kepada pelanggan.
- f. Kejujuran dan Kepercayaan. Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat dipergunakan berbagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparan dari aspek kejujuran, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya. Dari aspek kejujuran ini

petugas pelayanan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayan yang dipercaya dari segi sikapnya, dapat dipercaya dari tutur katanya, dapat dipercayakan dalam menyelesaikan akhir pelayanan sehingga otomatis pelanggan merasa puas. Unsur pelayanan prima dapat ditambah unsur yang lain.

- g. **Kepastian Hukum.** Secara sadar bahwa hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa surat keputusan, harus mempunyai legitimasi atau mempunyai kepastian hukum. Bila setiap hasil yang tidak mempunyai kepastian hukum jelas akan mempengaruhi sikap masyarakat, misalnya pengurusan KTP, KK dan lain-lain bila ditemukan cacat hukum akan mempengaruhi kredibilitas instansi yang mengeluarkan surat legitimasi tersebut.
- h. **Keterbukaan.** Secara pasti bahwa setiap urusan/kegiatan yang memperlakukan ijin, maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan. Keterbukaan itu akan mempengaruhi unsur-unsur kesederhanaan, kejelasan informasi kepada masyarakat.
- i. **Efisien.** Dari setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntutan masyarakat adalah efisiensi dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan tepat serta kualitas yang tinggi. Dengan demikian efisiensi dan efektifitas merupakan tuntutan yang harus diwujudkan dan perlu diperhatikan secara serius.
- j. **Biaya.** Pemantapan pengurusan dalam pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan, pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli

masyarakat dan pengeluaran biaya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- k. Tidak Rasial. Pengurusan pelayanan dilarang membeda-bedakan kesukuan, agama, aliran dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata.
- l. Kesederhanaan. Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan

Berdasarkan hasil sintesis terhadap berbagai riset yang telah dilakukan, Grongoos yang dikutip dalam Tjiptono (2005: 261) mengemukakan enam kriteria kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik, yakni sebagai berikut:

- a. *Professionalism and Skills*. Pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional (*outcomerelated criteria*).
- b. *Attitudes and Behavior*. Pelanggan merasa bahwa karyawan jasa (*customer contact personel*) menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah.
- c. *Accessibility and Flexibility*. Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi, karyawan dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Selain itu, juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes.

- d. *Reliability and Trustworthiness*. Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam menentukan janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan.
- e. *Recovery*. Pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak diprediksi, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat.
- f. *Reputation and Credibility*. Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.

Kualitas layanan pada prinsipnya adalah untuk menjaga janji pelanggan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diungkapkan. Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan organisasi pemberi layanan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan organisasi pemberi layanan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, organisasi pemberi layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada organisasi pemberi layanan yang memberikan kualitas yang memuaskan.

Dalam rangka menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi organisasi untuk menyempurnakan kualitas, organisasi

bersangkutan harus mampu mengimplementasikan enam prinsip utama yang berlaku bagi perusahaan. Keenam prinsip ini sangat bermanfaat dalam membentuk mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh karyawan dan pelanggan. Menurut Wolkins (Saleh, 2010: 105) keenam prinsip tersebut terdiri atas:

- a. Kepemimpinan. Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.
- b. Pendidikan. Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat, teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
- c. Perencanaan Strategik. Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.
- d. Review. Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.

- e. Komunikasi. Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun dengan *stakeholder* lainnya.
- f. *Total Human Reward*. *Reward* dan *recognition* merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktifitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

## **B. Konsep Akuntansi Keuangan Daerah**

Akuntansi keuangan daerah merupakan suatu proses pengidentifikasian, pengukuran, pencatatan, dan pelaporan transaksi ekonomi (keuangan) dari entitas pemerintah daerah – Pemda (kabupaten, kota, atau provinsi) yang dijadikan sebagai informasi dalam rangka pengambilan keputusan ekonomi yang diperlukan oleh pihak-pihak eksternal entitas pemda. Pihak-pihak eksternal entitas pemda yang memerlukan informasi yang dihasilkan oleh akuntansi keuangan daerah tersebut antara lain adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD); badan pengawas keuangan; investor, kreditur, dan donatur; analisis ekonomi dan pemerhati pemda; rakyat; pemda lain; dan pemerintah pusat yang seluruhnya berada dalam lingkungan akuntansi keuangan daerah.

Akuntansi keuangan daerah menggunakan sistem pencatatan dan dasar akuntansi tertentu pada era pra dan pasca reformasi. Selain itu, dasar atau basis



akuntansi merupakan salah satu asumsi dasar yang penting dalam akuntansi. Hal ini disebabkan karena asumsi ini menentukan kapan pencatatan suatu transaksi dilakukan, yang dikenal dalam tata buku keuangan daerah selama era pra reformasi keuangan daerah. Dari definisi menurut *American Accounting Association* yang mendefinisikan akuntansi sebagai suatu proses pengidentifikasian, pengukuran, pencatatan, dan pelaporan transaksi ekonomi, maka dapat diketahui bahwa akuntansi terdiri atas beberapa tahap. Setelah tahap terakhir selesai, maka selanjutnya akan berputar kembali ke tahap pertama, dan terus seperti itu. dengan kata lain, akuntansi adalah suatu siklus atau urutan tahap-tahap yang terus berulang. Tahap-tahap yang ada dalam siklus akuntansi lebih rinci dari keempat tahap yang ada dalam definisi di atas, karena tahap-tahap dalam definisi akuntansi merupakan garis besar dari tahap-tahap yang ada dalam siklus akuntansi.

### 1. Sistem Pencatatan

Telah diketahui bahwa akuntansi adalah proses pengidentifikasian, pengukuran, pencatatan, dan pelaporan transaksi ekonomi (keuangan) dari suatu organisasi. Pada organisasi pemda, laporan keuangan yang dikehendaki diatur oleh Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 105 Tahun 2000 serta Keputusan Menteri Dalam Negeri (Kepmendagri) Nomor 29 Tahun 2002 Pasal 81 ayat (1) dan lampiran XXIX butir (11). Peraturan tersebut diperbarui dengan PP Nomor 24 Tahun 2005 mengenai Standar Akuntansi Pemerintah, PP Nomor 58 Tahun 2005 mengenai Pengelolaan Keuangan Daerah, dan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 13 Tahun 2006. Laporan keuangan tersebut adalah:

- a. Laporan Realisasi Anggaran
- b. Laporan Neraca
- c. Laporan Arus Kas
- d. Catatan Atas Laporan Keuangan

Karena akuntansi pemerintah/keuangan daerah merupakan salah satu jenis akuntansi, maka dalam akuntansi keuangan daerah juga terdapat proses pengidentifikasian, pengukuran, pencatatan, dan pelaporan transaksi-transaksi ekonomi yang terjadi di pemda.

Terdapat beberapa macam sistem pencatatan yang dapat digunakan, yaitu sistem pencatatan *single entry*, *double entry*, dan *triple entry*. Pembukuan hanya menggunakan sistem pencatatan *single entry*, sedangkan akuntansi dapat menggunakan ketiga sistem pencatatan tersebut. Dengan begitu dapat dikatakan bahwa pembukuan merupakan bagian dari akuntansi.

- a. **Single Entry.** Sering juga disebut dengan sistem tata buku tunggal atau tata buku. Dalam sistem ini, pencatatan transaksi ekonomi dilakukan dengan mencatatnya satu kali. Transaksi yang berakibat bertambahnya kas akan dicatat pada sisi Penerimaan dan transaksi yang berakibat berkurangnya kas akan dicatat pada sisi Pengeluaran. Berdasarkan Permendagri Nomor 13 Tahun 2006, sistem pencatatan *single entry* dilakukan oleh bendahara penerimaan dan bendahara pengeluaran baik di level Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) maupun Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah (SKPKD). Sistem ini hanya sebagai alat kontrol sistem akuntansi yang sebenarnya yang dilakukan oleh Pejabat

Pengelola Keuangan SKPD (PPK SKPD) dan oleh Bendahara Umum Daerah (BUD). Adapun kelebihan dari pencatatan single entry adalah sederhana dan mudah dipahami. Namun, sistem ini memiliki kelemahan, antara lain dalam menemukan kesalahan pembukuan yang terjadi, dan sulit dikontrol.

- b. Double Entry.** Sering juga disebut sebagai sistem tata buku berpasangan. Menurut sistem ini, pada dasarnya suatu transaksi ekonomi akan dicatat dua kali. Pencatatan dengan sistem ini disebut dengan istilah *menjurnal*. Dalam pencatatan tersebut, sisi Debit berada di sebelah kiri sedangkan sisi Kredit berada di sebelah kanan. Setiap pencatatan harus menjaga keseimbangan persamaan dasar akuntansi. Persamaan dasar akuntansi merupakan alat bantu untuk memahami sistem pencatatan ini. Persamaan dasar akuntansi tersebut berbentuk sebagai berikut:

$$\text{AKTIVA} + \text{BELANJA} = \text{UTANG} + \text{EKUITAS DANA} + \text{PENDAPATAN}$$

Transaksi yang berakibat bertambahnya *aktiva* akan dicatat pada sisi debit sedangkan yang berakibat berkurangnya *aktiva* akan dicatat pada sisi kredit. Hal yang sama dilakukan untuk mencatat *belanja*. Hal yang sebaliknya dilakukan untuk utang, ekuitas dana, dan pendapatan. Apabila suatu transaksi mengakibatkan bertambahnya *utang*, maka pencatatan akan dilakukan pada sisi kredit, sedangkan jika mengakibatkan berkurangnya *utang*, maka pencatatan dilakukan pada sisi debit. Hal serupa ini dilakukan untuk *ekuitas dana* dan *pendapatan*.

- c. **Triple Entry.** Sistem pencatatan *triple entry* adalah pelaksanaan pencatatan dengan menggunakan sistem pencatatan *double entry*, ditambah dengan pencatatan pada buku anggaran. Jadi sementara sistem pencatatan *double entry* dijalankan, PPK SKPD maupun bagian keuangan atau SKPKD juga mencatat transaksi tersebut pada buku anggaran, sehingga pencatatan tersebut akan berefek pada sisa anggaran.

## 2. Ruang Lingkup Dan Asas Umum Keuangan Daerah

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah, ruang lingkup keuangan daerah meliputi:

- a. hak daerah untuk memungut pajak daerah dan retribusi daerah serta melakukan pinjaman;
- b. kewajiban daerah untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah dan membayar tagihan pihak ketiga;
- c. penerimaan daerah;
- d. pengeluaran daerah;
- e. kekayaan daerah yang dikelola sendiri atau oleh pihak lain berupa uang, surat berharga, piutang, barang, serta hak-hak lain yang dapat dinilai dengan uang, termasuk kekayaan yang dipisahkan pada perusahaan daerah;
- f. kekayaan pihak lain yang dikuasai oleh pemerintah daerah dalam rangka penyelenggaraan tugas pemerintahan daerah dan/atau kepentingan umum.

### 3. Asas umum Keuangan Daerah

Menurut Pasal 4 Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah, Asas Umum Pengelolaan Keuangan Daerah adalah sebagai berikut:

- a. Keuangan daerah dikelola secara tertib, taat pada peraturan perundang-undangan, efisien, ekonomis, efektif, transparan, dan bertanggung jawab dengan memperhatikan asas keadilan, kepatutan, dan manfaat untuk masyarakat.
- b. Pengelolaan keuangan daerah dilaksanakan dalam suatu sistem yang terintegrasi yang diwujudkan dalam APBD yang setiap tahun ditetapkan dengan peraturan daerah. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah menjabarkan Asas Umum Pengelolaan Keuangan dengan menambahkan uraian sebagai berikut:
  - 1) **Taat pada peraturan perundang-undangan** adalah bahwa pengelolaan keuangan daerah harus berpedoman pada peraturan perundang-undangan.
  - 2) **Efektif** merupakan pencapaian hasil program dengan target yang telah ditetapkan, yaitu dengan cara membandingkan keluaran dengan hasil.
  - 3) **Efisien** merupakan pencapaian keluaran yang maksimum dengan masukan tertentu atau penggunaan masukan terendah untuk mencapai keluaran tertentu.

- 4) **Ekonomis** merupakan pemerolehan masukan dengan kualitas dan kuantitas tertentu pada tingkat harga yang terendah.
- 5) **Transparan** merupakan prinsip keterbukaan yang memungkinkan masyarakat untuk mengetahui dan mendapatkan akses informasi seluas-luasnya tentang keuangan daerah.
- 6) **Bertanggung jawab** merupakan perwujudan kewajiban seseorang untuk mempertanggungjawabkan pengelolaan dan pengendalian sumber daya dan pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepadanya dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.
- 7) **Keadilan** adalah keseimbangan distribusi kewenangan dan pendanaannya dan/atau keseimbangan distribusi hak dan kewajiban berdasarkan pertimbangan yang obyektif.
- 8) **Kepatutan** adalah tindakan atau suatu sikap yang dilakukan dengan wajar dan proporsional.
- 9) **Manfaat untuk masyarakat** adalah bahwa keuangan daerah diutamakan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat.

#### 4. Dasar Akuntansi

Setelah memahami sistem pencatatan masih terdapat satu hal lagi yang penting dalam proses pencatatan. Hal tersebut adalah masalah pengakuan (*recognition*). Oleh karena Standar Akuntansi Pemerintah (SAP) telah ditetapkan dalam PP Nomor 24 Tahun 2005, maka Standar Akuntansi Keuangan Daerah pun mengikuti aturan tersebut. Menurut SAP, pengakuan adalah “proses

penetapan terpenuhinya kriteria pencatatan suatu kejadian atau peristiwa dalam catatan akuntansi sehingga akan menjadi bagian yang melengkapi unsur aset, kewajiban, ekuitas dana, pendapatan, belanja, dan pembiayaan, sebagaimana termuat dalam laporan keuangan entitas pelaporan yang bersangkutan.”Pengakuan tersebut diwujudkan dalam pencatatan jumlah uang terhadap pos-pos laporan keuangan yang terpengaruh oleh kejadian atau peristiwa terkait. Kriteria minimum yang perlu dipenuhi oleh suatu kejadian atau peristiwa untuk diakui yaitu :

- a. Terdapat kemungkinan manfaat ekonomi yang berkaitan dengan kejadian atau peristiwa tersebut akan mengalir keluar atau masuk kedalam entitas pelaporan yang bersangkutan.
- b. Kejadian atau peristiwa tersebut mempunyai nilai atau biaya yang dapat diukur atau diestimasi dengan modal.

Dari kedua definisi diatas dapat disimpulkan bahwa secara sederhana pengakuan adalah penetapan kapan suatu transaksi dicatat. Untuk menentukan kapan suatu transaksi dicatat digunakan berbagai basis / dasar akuntansi atau sistem pencatatan. Basis/dasar akuntansi atau suatu sistem pencatatan adalah himpunan dari standar standar akuntansi yang menetapkan kapan dampak keuangan dari transaksi dan peristiwa lainnya harus diakui untuk tujuan pelaporan ( Partono, 2001:16 ). Basis-basis tersebut berkaitan dengan penetaapaan waktu ( *timing* ) atas pengukuran yang dilakukan, terlepas dari sifat pengukuran tersebut. Berbagai basis atau dasar akuntansi atau sistem pencatatan tersebut antara lain adalah :

**a. Basis kas**

Basis kas (*cash basis*) menetapkan pengukuran atau pencatatan transaksi ekonomi hanya dilakukan apabila transaksi tersebut menimbulkan perubahan pada kas. Apabila transaksi tersebut belum menimbulkan perubahan pada kas maka transaksi tersebut tidak dicatat. Contohnya adalah SP2D biaya perjalanan dinas yang diterbitkan pada tanggal 1 Januari 2006 dan diterima oleh bendahara pengeluaran pada tanggal 5 Februari 2006, maka oleh bendahara pengeluaran, transaksi tersebut baru dicatat pada tanggal 5 Februari 2006, yaitu pada saat pertanggungjawaban. Secara akuntansi, pengeluaran tersebut seharusnya diakui (dicatat) pada tanggal 1 Januari 2006 bukan pada saat pertanggungjawaban.

**b. Basis akrual**

Basis akrual (*accrual basis*) adalah dasar akuntansi yang mengakui transaksi dan peristiwa lainnya pada saat transaksi dan peristiwa tersebut terjadi (dan bukan hanya pada saat kas atau setara kas diterima atau dibayar). Oleh karena itu, transaksi-transaksi dan peristiwa-peristiwa dicatat dalam catatan akuntansi dan diakui dalam laporan keuangan periode terjadinya. Untuk contoh di atas, transaksi tersebut akan dicatat pada tanggal 1 Januari 2006 dengan mendebit biaya perjalanan dinas dan mengkredit kas sebesar yang tercantum dalam SP2D tersebut. Basis akrual telah ditetapkan dalam SAP dan dalam Permendagri Nomor 13 Tahun 2006 untuk Pemda. Sehingga



seluruh Pemda di Indonesia sudah harus menerapkan mulai tahun 2007

### **c. Basis kas modifikasian**

Menurut butir 12 dan 13 lampiran XXIX ( Tentang Kebijakan Akuntansi ) Kepmendagri Nomor 29 Tahun 2002 disebutkan bahwa:

- 1) Basis atau dasar kas modifikasian merupakan kombinasi dasar kas dengan dasar akrual
- 2) Transaksi penerimaan atau pengeluaran kas dibukukan ( dicatat atau dijurnal ) pada saat uang diterima atau dibayar ( dasar kas ). Pada akhir periode dilakukan penyesuaian untuk mengakui transaksi dan kejadian dalam periode berjalan meskipun pengeluaran atau penerimaan kas dari transaksi dan kejadian dimaksud belum terealisasi.

Jadi penerapan basis akuntansi ini menuntut bendahara pengeluaran mencatat transaksi dengan basis kas selama tahun anggaran dan melakukan penyesuaian pada akhir tahun anggaran berdasarkan basis akrual.

### **d. Basis Akrual Modifikasian**

Basis akrual modifikasian (*modified accrual basis*) mencatat transaksi dengan menggunakan basis kas untuk transaksi-transaksi tertentu dan menggunakan basis akrual untuk sebagian besar transaksi. Pembatasan penggunaan dasar akrual dilandasi oleh pertimbangan kepraktisan, contohnya adalah pengakuan piutang pendapatan. tidak semua piutang

pendapatan (misalnya pendapatan pajak) diakui dengan basis akrual.

Pembatasannya adalah jangka waktu piutang pendapatan tersebut.

Apabila piutang pendapatan tersebut berjangka waktu 3 bulan atau lebih maka rekening piutang pendapatan tersebut di hapus.

#### **5. Sistem Akuntansi Keuangan Pemerintah Daerah Berdasarkan Permendagri Nomor 13 Tahun 2006**

Sistem akuntansi pemerintahan daerah menurut permendagri nomor 13 tahun 2006 pasal 232 ayat (3) meliputi serangkaian prosedur, mulai dari proses pengumpulan data, pencatatan, penggolongan, dan peringkasan atas transaksi dan/atau kejadian keuangan serta pelaporan keuangan dalam rangka pertanggungjawaban pelaksanaan APBD yang dapat dilakukan secara manual atau menggunakan aplikasi komputer. Untuk menyelenggarakan akuntansi pemerintah daerah, kepala daerah menetapkan sistem akuntansi pemerintahan daerah dengan mengacu pada peraturan daerah tentang pokok-pokok pengelolaan keuangan daerah, disusun dengan berpedoman pada prinsip pengendalian intern dan standar akuntansi pemerintahan.

Dalam sistem akuntansi pemerintahan ditetapkan entitas pelaporan dan entitas akuntansi yang menyelenggarakan sistem akuntansi pemerintahan daerah. Sistem akuntansi pemerintahan daerah dilaksanakan oleh Pejabat Pengelola Keuangan Daerah (PPKD) pada Satuan Kerja Pengelolaan Keuangan Daerah (SKPKD) dan Sistem Akuntansi Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dilaksanakan oleh Pejabat Penatausahaan Keuangan Satuan Kerja Perangkat Daerah (PPK-SKPD). Sistem akuntansi pemerintahan daerah secara garis besar

terdiri atas empat prosedur akuntansi, yaitu: prosedur akuntansi penerimaan kas, pengeluaran kas, selain kas, dan asset.

**a. Prosedur Akuntansi Penerimaan Kas**

Prosedur akuntansi penerimaan kas meliputi serangkaian proses, baik manual maupun terkomputerisasi, mulai dari pencatatan, penggolongan, dan peringkasan transaksi dan/atau kejadian keuangan, hingga pelaporan keuangan dalam rangka pertanggungjawaban pelaksanaan APBD yang berkaitan dengan penerimaan kas pada SKPD dan/atau SKPKD.

- 1) Fungsi terkait. Fungsi yang terkait dalam prosedur akuntansi penerimaan kas pada SKPD dilaksanakan oleh fungsi akuntansi pada PPK-SKPD, sedangkan pada SKPKD dilaksanakan oleh fungsi akuntansi pada SKPKD.
- 2) Dokumen yang digunakan
- 3) Surat keterangan pajak daerah, digunakan untuk menetapkan pajak daerah atas wajib pajak yang dibuat oleh PPKD.
- 4) Surat Keterangan Retribusi Daerah (SKRD), digunakan untuk menetapkan retribusi daerah atas wajib retribusi yang dibuat oleh pengguna anggaran.
- 5) Surat Tanda Bukti Penerimaan (STBP), digunakan untuk mencatat setiap penerimaan pembayaran dari pihak ketiga yang diselenggarakan oleh bendahara penerimaan.
- 6) Surat Tanda Setoran (STS), digunakan untuk menyetorkan penerimaan daerah yang diselenggarakan oleh bendahara penerimaan pada SKPD.
- 7) Bukti Transfer, merupakan dokumen atau bukti atas transfer penerimaan daerah.

- 8) Nota kredit bank, dokumen atau bukti dari bank yang menunjukkan adanya transfer uang masuk ke rekening kas.
- 9) Bukti jurnal penerimaan kas, merupakan catatan yang diselenggarakan oleh fungsi akuntansi untuk mencatat dan menggolongkan semua transaksi atau kejadian yang berhubungan dengan penerimaan kas.
- 10) Buku besar, merupakan catatan yang diselenggarakan oleh fungsi akuntansi untuk memosting semua transaksi atau kejadian selain kas dari jurnal penerimaan kas ke buku besar untuk setiap rekening aset, kewajiban ekuitas dana, pendapatan, belanja, dan pembiayaan.
- 11) Buku besar pembantu, merupakan catatan yang diselenggarakan oleh fungsi akuntansi untuk mencatat semua transaksi atau kejadian yang berisi rincian akun buku besar untuk setiap rekening yang dianggap perlu.
- 12) Laporan yang dihasilkan.

### **C. Konsep Pihak Ketiga dalam Pencairan Anggaran**

Berdasarkan Undang-undang No. 17/2003 tentang Keuangan Negara dan Undang-undang No. 1/2004 tentang Perbendaharaan Negara telah digulirkan Reformasi Manajemen Keuangan Pemerintah yang mengakibatkan adanya perubahan fungsi yaitu dari fungsi yang menekankan pada public Financial Administration ke fungsi Public Financial Management. Dengan perubahan fungsi tersebut terdapat pemisahan kewenangan dan implikasinya. Pemisahan kewenangan ditujukan untuk menjamin terciptanya mekanisme check and balance serta memperjelas akuntabilitas masing-masing pihak yaitu menteri keuangan sebagai pembantu Presiden dalam bidang keuangan pada

hakekatnya adalah Chief Financial Officer (CFO) Pemerintah Indonesia yang berwenang dan bertanggung jawab atas pengelolaan aset dan kewajiban negara secara nasional, sedangkan para menteri dan pimpinan lembaga negara adalah Chief Operational Officer (COO) yang berwenang dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pemerintahan sesuai bidang tugas dan fungsi masing-masing.

Pembagian kewenangan yang jelas dalam pelaksanaan anggaran antara menteri keuangan dan menteri teknis tersebut diharapkan dapat memberikan jaminan terlaksananya mekanisme saling uji dalam pelaksanaan pengeluaran negara dan jaminan atas kejelasan akuntabilitas Menteri Keuangan sebagai Bendahara Umum Negara dan Menteri Teknis sebagai Pengguna Anggaran. Selain itu, pembagian kewenangan ini akan memberikan fleksibilitas bagi menteri teknis sebagai pengguna anggaran kementeriannya secara efisien dan efektif dalam rangka optimalisasi kinerja kementeriannya untuk menghasilkan *output* yang telah ditetapkan.

Dengan demikian kewenangan menteri teknis akan melaksanakan Administrasi Beheer yang meliputi pembuatan komitmen, pengujian, dan pembebanan, serta perintah pembayaran, sedangkan Menteri Keuangan akan melaksanakan Comptabel Beheer yang meliputi pengujian dan pencairan dana.

Menteri/Pimpinan Lembaga selaku PA menunjuk Pejabat Kuasa Pengguna Anggaran (KPA) untuk satuan kerja/satuan kerja semenara di lingkungan instansi PA bersangkutan dengan surat keputusan. KPA adalah pejabat yang memperoleh kewenangan dan tanggung jawab dari PA untuk menggunakan anggaran belanja

negara yang dikuasakan kepadanya. Dalam rangka pelaksanaan anggaran belanja negara di lingkungan kementerian negara/lembaga yang dipimpinnya. Menteri/Pimpinan Lembaga dapat mendelegasikan kewenangannya kepada KPA untuk menunjuk PPK, Pejabat Penguji SPP/Penerbit SPM dan Bendahara Pengeluaran.

Menteri keuangan selaku Bendahara Umum Negara (BUN) mengangkat Kuasa BUN untuk melaksanakan tugas kebendaharaan dalam rangka pelaksanaan APBN dalam wilayah kerja yang telah ditetapkan. Kuasa BUN adalah pejabat yang mempunyai kewenangan untuk dan atas nama BUN melaksanakan fungsi pengelolaan Rekening Kas Umum Negara, tempat penyimpanan uang negara yang ditentukan oleh Menteri Keuangan selaku BUN untuk menampung seluruh penerimaan negara dan membayar seluruh pengeluaran negara. Instansi vertikal Direktorat Jenderal Perbendaharaan yang memperoleh kewenangan selaku Kuasa BUN adalah Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) sebelum menerbitkan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) terlebih dahulu melakukan pengujian secara substansial dan formal terhadap SPM yang diterimanya.

Sejalan dengan reformasi tersebut, Departemen Keuangan terutama unit organisasi paling terdepan seperti KPPN sebagai Kuasa BUN telah melakukan reformasi organisasi dalam rangka memperlancar pencairan APBN. Namun demikian berdasarkan informasi yang ada sampai akhir Juni 2010 realisasi APBN masih rendah yaitu sebesar 36% dari total belanja pemerintah pusat Rp 781,5. Jika dibandingkan dengan semester yang sama tahun lalu, tingkat penyerapan

anggaran kali ini sedikit lebih baik. Pada 2017, hingga Juni 2017 penyerapan APBN hanya sekitar 31%.

Berkenaan dengan rendahnya penyerapan anggaran negara, maka baik menteri teknis sebagai penguasa anggaran maupun menteri keuangan sebagai Bendahara Umum Negara (BUN) harus mengetahui prosedur pencairan dan pengujian tagihan kepada negara.

#### 1. Pengujian terhadap Negara

Terhadap tagihan kepada negara semua pihak harus melakukan pengujian terhadap tagihan kepada negara. Secara umum pengujian tersebut meliputi tiga hal pokok yaitu:

- a. Pengujian secara *Wetmatigheid*. Pengujian *wetmatigheid* dilakukan untuk mencari tahu terhadap jawaban atas pertanyaan, apakah tagihan atas beban anggaran belanja negara itu sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku atau tidak, dan apakah dana yang digunakan untuk membayar tagihan atas beban anggaran belanja negara itu tersedia dalam DIPA atau tidak.
- b. Pengujian secara *Rechmatigheid*. Pengujian *rechmatigheid* dilakukan untuk mencari tahu terhadap jawaban atas pertanyaan, apakah para pihak yang mengajukan tagihan atas beban anggaran belanja negara itu secara formal adalah sah. Untuk keperluan pengujian *rechmatigheid* ini, maka kepada para pihak penagih diminta untuk menunjukkan adanya surat-surat bukti, sehingga tagihan dapat dipertanggungjawabkan. Surat-surat bukti antara lain meliputi Surat

Perintah Kerja (SPK), Surat Perjanjian/Kontrak, Kuitansi, Berita Acara Penyelesaian Pekerjaan dan lain sebagainya.

- c. Pengujian secara Doelmatigheid. Pengujian Doelmatigheid dilakukan untuk mencari tahu terhadap jawaban atas pertanyaan, apakah maksud/tujuan (output) dari suatu pekerjaan sebagai pelaksanaan kegiatan/sub kegiatan itu sesuai dengan sasaran/keluaran kegiatan dan indikator keluaran Sub Kegiatan yang tertuang dalam DIPA atau tidak. Sebagai contoh, apabila ada pekerjaan pengadaan barang/jasa, maka hasil pengadaan berupa sejumlah (satuan) barang/jasa memang nyata-nyata ada sesuai dengan spesifikasi yang diminta dalam SPK/Kontrak. Termasuk juga pengujian adanya pemborosan atau tidak, sebagai contoh untuk perjalanan dinas yang tidak terlalu prioritas, dan atau pembelian/penggantian ban kendaraan yang masih baru/layak digunakan.

Bendahara Pengeluaran sebagai pejabat yang mengelola uang persediaan harus mampu menjalankan fungsi pengujian terhadap tagihan kepada negara khususnya tagihan terhadap uang persediaan dan tagihan lain yang berada di bawah tanggung jawabnya. Apabila bendahara pengeluaran mempunyai kemampuan untuk melakukan pengujian secara baik dan benar maka tagihan yang diajukan kepada negara telah benar-benar memenuhi persyaratan dan akan memudahkan pengujian-pengujian selanjutnya yang dilakukan oleh pihak-pihak lain.



## 2. Pejabat Perbendaharaan

Dalam pengelolaan keuangan negara dikenal istilah pejabat Perbendaharaan. Yang dimaksud dengan pejabat Perbendaharaan tersebut adalah Bendahara Umum Negara, Bendahara (Pengeluaran dan Penerimaan) dan Pengguna Anggaran/Kuasa Pengguna Anggaran.

a. Prosedur Pencairan Anggaran. Prosedur pencairan anggaran pada kantor/satuan kerja instansi pemerintah, melibatkan berbagai pihak yaitu:

- 1) Pihak ketiga selaku rekanan/penyedia barang jasa/jasa yang mengajukan tagihan kepada pemerintah;
- 2) Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) yang mengajukan SPP-LS/SPP-GUP pada suatu kantor/satuan kerja;
- 3) Pejabat penguji SPP/penerbit SPM yang melakukan pengujian SPP yang diajukan PPK dan menerbitkan SPM pada suatu kantor/satuan kerja;
- 4) KPPN selaku kuasa BUN, menerbitkan SP2D setelah menerima SPM dari kantor/satuan kerja;
- 5) Pihak perbankan selaku bank operasional KPPN yang melakukan pemindahbukuan sejumlah uang ke rekening yang berhak, sesuai yang tersebut dalam SP2D dari KPPN mitra kerjanya.

Prosedur pembayaran secara langsung di mulai dari adanya tagihan kepada pemerintah, penyusunan SPP, Pengujian SPP, penerbitan SPM, penerbitan SP2D dan terakhir dengan pemindahbukuan sejumlah uang dari rekening kas Negara ke rekening yang berhak. Sedangkan mekanisme UP

pembayaran kepada pihak ketiga (rekanan) dilakukan oleh Bendahara Pengeluaran. Sedangkan mekanisme pencairan dari rekening Kas Umum Negara sampai ke rekening Bendahara sama dengan prosedur LS, dimulai dengan penyusunan SPP, pengujian SPP, penerbitan SPM, penerbitan SP2D dan terakhir dengan pemindahbukuan sejumlah uang dari rekening kas negara ke rekening Bendahara Pengeluaran.

- b. Pembayaran atas beban Anggaran Belanja. Pembayaran atas anggaran belanja negara dilakukan melalui pembayaran Uang Persediaan dan Pembayaran Langsung (LS) untuk belanja pegawai dan non belanja pegawai. Adapun dokumen yang harus dilampirkan pada SPM yang akan diajukan ke KPPN adalah sebagai berikut:

- 1) SPM untuk keperluan pembayaran langsung (LS) Belanja Pegawai:
  - a) Daftar Gaji/Gaji Susulan/Kekurangan Gaji/Lembur/Honor dan Vakasi yang ditandatangani oleh KPA atau pejabat yang ditunjuk dan Bendahara Pengeluaran,
  - b) Surat Keputusan Kepegawaian dalam hal terjadi perubahan pada Daftar Gaji,
  - c) Surat Keputusan Pemberian Honor/Vakasi dan SPK Lembur,
  - d) Surat Setoran Pajak (SSP).
- 2) SPM untuk keperluan pembayaran langsung (LS) Non Belanja Pegawai:
  - a) Resume Kontrak/SPK atau Daftar Nominatif Perjalanan Dinas;
  - b) SPTB;

c) Faktur Pajak dan Surat Setoran Pajak (SSP).

3) SPM untuk keperluan Uang Persediaan (UP). Surat Pernyataan dari

Kuasa Pengguna Anggaran atau Pejabat yang ditunjuk, menyatakan bahwa uang Persediaan tersebut tidak untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran yang menurut ketentuan harus dengan LS. UP dapat diberikan setinggi-tingginya:

a) 1/12 dari pagu DIPA menurut klasifikasi belanja yang diijinkan untuk diberikan UP maksimal Rp 50.000.000,00 untuk pagu s.d. Rp 900.000.000,00;

b) 1/18 dari pagu DIPA menurut klasifikasi belanja yang diijinkan untuk diberikan UP maksimal Rp 100.000.000,00;

c) 1/24 dari pagu DIPA menurut klasifikasi belanja yang diijinkan untuk diberikan UP maksimal Rp 200.000.000,00 untuk pagu di atas Rp 2.400.000.000,00

d) Perubahan besaran UP di luar ketentuan pada butir c (1/12, 1/18, 1/24 dari pagu DIPA) ditetapkan oleh Direktur Jenderal Perendaharaan.

#### **D. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu yang berhubungan dengan analisis pengaruh kualitas pelayanan dalam penulisan tesis ini adalah sebagai berikut:

Nugroho dan Sumadi (2005), melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak: Studi Pada Objek Pajak Penghasilan Di KPP Yogyakarta Satu". Tujuan penelitian ini adalah

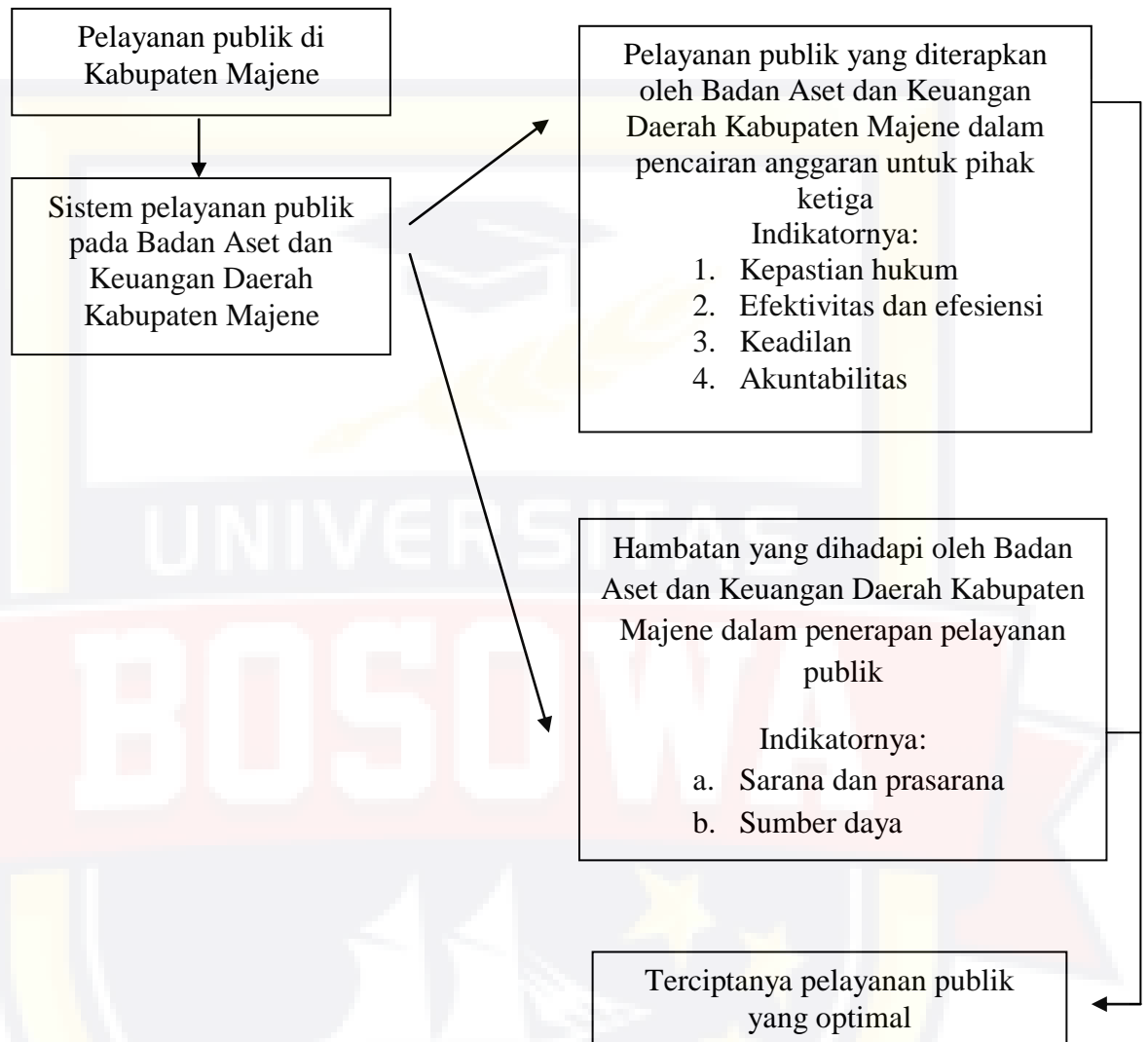
untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak: studi pada objek pajak penghasilan di KPP Yogyakarta Satu. Populasi penelitian ini adalah semua wajib pajak ataupun badan usaha yang terkena kewajiban pembayaran pajak penghasilan di wilayah Kota Yogyakarta dan Kabupaten Bantul yang merupakan wilayah kerja KPP Yogyakarta Satu. Oleh karena populasi bersifat relatif homogen, maka digunakan metode random sampling dengan 100 orang responden. Pengumpulan data diperoleh dengan cara membagikan kuesioner yang dibagikan kepada para responden. Metode yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dan analisis kuantitatif dengan memanfaatkan program *SPSS Version 11.0 for Windows 2000*. Hasil penelitiannya adalah sebagai berikut:

1. Variabel ketanggapan (*responsibility*) dan jaminan (*assurance*) mendapat penilaian dengan kategori baik, variabel empati (*empathy*) dan wujud fisik (*tangibility*) dengan kategori cukup baik. Rata-rata responden merasa cukup puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak.
2. Dari hasil analisis regresi berganda yang disajikan disimpulkan bahwa variabel kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsibility*), dan jaminan (*assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat wajib pajak tetapi variabel empati (*empathy*) dan wujud fisik (*tangibility*) tidak berpengaruh signifikan. Secara simultan kelima variabel tersebut berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat wajib pajak.

3. Variabel ketanggapan (*responsibility*) mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat wajib pajak di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak. Terdapat persamaan penggunaan variabel bebas yang diteliti, yaitu variabel kualitas pelayanan terdiri dari: kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan wujud fisik. Variabel terikat yang diteliti juga sama yaitu kepuasan wajib pajak. Namun terdapat perbedaan yaitu penelitian terdahulu meneliti di bidang Pajak Penghasilan, sedangkan dalam penelitian ini meneliti di bidang pengurusan administrasi sektor Pajak BPHTB.

#### **E. Kerangka Konsep**

Kerangka konsep dari penelitian ini mengkaji tentang reformasi sistem pelayanan publik pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene. Penerapan sistem pelayanan yang baik diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat secara umum. Secara umum, kerangka konsep pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analitis, karena metode ini digunakan untuk meneliti kejadian-kejadian yang sedang berlangsung dan berhubungan dengan kondisi pada masa sekarang. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Dengan menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai Sistem Pelayanan pencairan anggaran untuk pihak ketiga Pada Badan Aset dan Keuangan Daerah Kabupaten Majene.

#### **B. Lokasi dan Jadwal Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di Badan Aset dan Keuangan Daerah Kabupaten Majene. Adapun pelaksanaan penelitian pada bulan Januari – Februari 2019.

##### **2. Jadwal Penelitian**

Proposal penelitian ini akan dilaksanakan pada rentang waktu bulan Januari sampai dengan Februari 2019. Adapun jadwal kegiatan pokok adalah sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Minggu Ke											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.	Persiapan pengajuan judul												
2	Konsultasi Judul												
3	Pengajuan judul												
4	Penerbitan SK Judul dan pembimbing												
5	Penyusunan proposal												
6	Bimbingan penulisan tesis												
7	Seminar Proposal												
8	Penentuan Sampel												
9	Pengumpulan Data												
10	Analisis Data												
11	Penyusunan Draf Laporan												
12	Pelaksanaan Seminar Hasil Penelitian												
13	Penyempurnaan Laporan Penelitian												
14	Pelaksanaan Ujian Tesis												
15	Penggandaan Laporan Penelitian												

### C. Jenis dan Sumber Data

Untuk memperoleh data lapangan, khususnya data primer dan sekunder dalam penelitian ini dilakukan dengan:

1. Data primer diperoleh untuk teknik-teknik: Observasi lapangan, wawancara terstruktur dan wawancara terbuka.
2. Data sekunder melalui penelusuran literatur/pustaka, laporan-laporan pelaksanaan hasil-hasil penelitian terdahulu maupun tulisan-tulisan lain yang relevan dengan permasalahan yang diteliti, serta dokumentasi.



#### **D. Deskripsi dan Fokus Penelitian**

Yang menjadi fokus pada penelitian ini adalah:

1. Kepastian hukum adalah suatu jaminan bahwa suatu **hukum** harus dijalankan dengan cara yang baik atau tepat
2. Efektivitas dan efisiensi adalah keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki, maka perbuatan itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat atau mencapai maksud sebagaimana yang dikehendaki.
3. Keadilan adalah kondisi seimbang antara masing-masing individu atau masyarakat.
4. Akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para stakeholder

#### **E. Informan Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan tehnik purposive Sampling. Menurut Nastun (2001) *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan cermat sehingga relevan dengan desain penelitian, dalam hal ini dengan menentukan beberapa informan dengan kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan dianggap mengetahui serta mampu memberikan keterangan tentang masalah yang diteliti, untuk mendapatkan data empiris maka beberapa pihak yang menjadi informan adalah:

1. Kepala Badan Aset dan Keuangan Daerah Kabupaten Majene yang berjumlah 1 orang.
2. Sekertaris Badan Aset dan Keuangan Daerah Kabupaten Majene yang berjumlah 1 orang
3. Pegawai pada Badan Aset dan Keuangan Daerah Kabupaten Majene yang berjumlah 5 orang.
4. Pihak Ketiga (Kontraktor) yang berjumlah 3 orang

Jumlah total informan pada penelitian ini adalah 10 orang. Penentuan informan ini dilandasi oleh pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan yang cukup memadai berkaitan dengan keterlibatan mereka secara langsung dalam kegiatan.

#### **F. Metode Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian ini menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data primer dan sekunder. Adapun teknik pengumpulan data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi langsung yaitu pengumpulan data dengan melihat atau mengamati secara langsung terhadap Reformasi Sistem Pelayanan Publik Pada Badan Aset dan Keuangan Daerah Kabupaten Majene. Dalam observasi langsung, pengumpulan data pencatatan yang dilakukan peneliti terhadap objek dilakukan di tempat berlangsungnya peristiwa sehingga peneliti berada bersama objek yang sedang diteliti atau diamati.

- Wawancara

Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara dimana telah ditetapkan terlebih dahulu masalah dan pertanyaan yang akan diajukan kepada pihak yang diwawancarai. Wawancara dilakukan dengan mendatangi langsung informan penelitian dan menanyakan kepada mereka beberapa hal yang berhubungan dengan pokok permasalahan. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk memperoleh data langsung melalui serangkaian tanya jawab dengan pihak-pihak yang terkait dengan Reformasi Sistem Pelayanan Publik Pada Badan Aset dan Keuangan Daerah Kabupaten Majene.

- Dokumen

Dokumen sebagai sumber data lainnya yang bersifat melengkapi data utama yang relevan dengan masalah penelitian, antara lain meliputi: kinerja pegawai pada bidang humas dan hasil-hasil rapat. Data ini dipergunakan untuk melengkapi hasil wawancara dan pengamatan terhadap tempat dan peristiwa.

### **G. Metode Analisis Data**

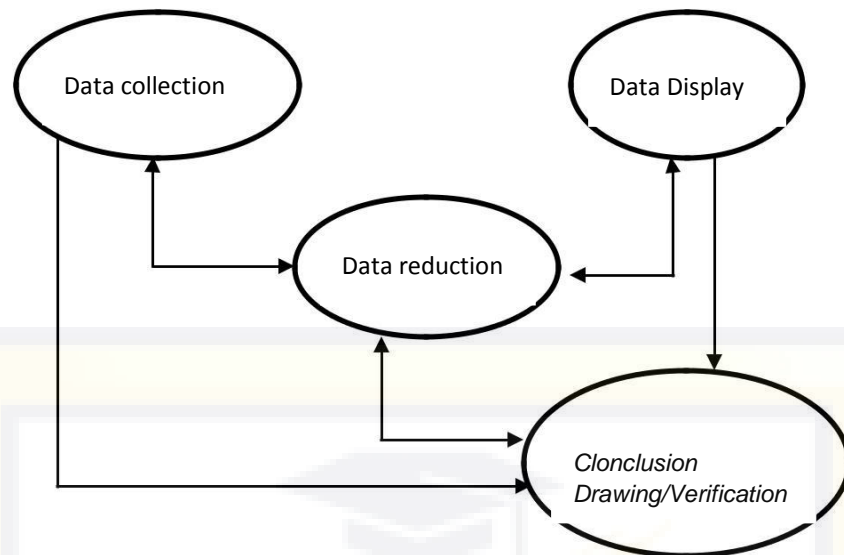
Penganalisaan data dalam penelitian ini, dilakukan menggunakan pendekatan induktif kontekstual yaitu memulai dari informasi-informasi empirik yang diperoleh kemudian dibangun konsep-konsep kearah pengembangan suatu teori substansi, teori yang bertolak dari data dan cerna dengan pengalaman lalu.

Informasi yang dikumpul diidentifikasi menjadi konsep-konsep, selanjutnya disusun menjadi proposisi-proposisi. Tipe dasar proposisi pada dasarnya ada dua yaitu generalisasi empirik dan hipotesis dikembangkan dari

perbandingan data empiris dengan hasil-hasil penelitian atau teori lain yang relevan.

Selama di lapangan dilakukan observasi dan wawancara, dalam observasi dikembangkan item-item yang perlu diobservasi walaupun sudah ada pedoman observasi, namun tidak menutup kemungkinan ada hal-hal lain yang belum termasuk dalam pedoman akan tetapi diperlukan untuk dijadikan data penelitian. Wawancara berpedoman pada butir-butir pertanyaan yang ada dikembangkan saat berdiskusi dengan informan.

Berdasarkan penjabaran diatas penelitian ini menggunakan Model Miles and Huberman sebagai teknik analisis data kualitatif, dimana analisis ini dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Miles and Huberman dalam Sugiyono (2014: 91) mengatakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus hingga tuntas sampai datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu data reduction, data display dan conclusion drawing verification. Model ineraktif ditunjukkan dalam gambar berikut:



**Gambar 3.1**  
**Komponen Analisis Data Miles and Huberman**  
**Dalam Sugiyono (2014:92)**

1. *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Pengumpulan data dilakukan melalui berbagai macam teknik seperti melalui wawancara, observasi di lapangan, dan dokumentasi dari subyek dan obyek penelitian yang terkait dengan Reformasi Sistem Pelayanan Publik Pada Badan Aset dan Keuangan Daerah Kabupaten Majene.

2. *Data Reduction* (Reduksi Data atau Pengolahan Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya yang cukup banyak sehingga perlu dicatat dengan teliti dan rinci dimana semakin lama peneliti di lapangan maka jumlah data akan semakin banyak, rumit dan kompleks. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya sehingga data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan untuk peneliti melakukan pengumpulan data jika selanjutnya diperlukan.

### 3. *Data Display* (Penyajian Data)

Langkah selanjutnya setelah mereduksi data adalah mendisplaykan data bisa dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori flowchart dan sebagainya. Mile and Huberman (Sugiyono, 2014: 94) mengemukakan bahwa dalam penyajian data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks narasi. Dengan mendisplay data maka akan dengan mudah untuk memahami apa yang terjadi merencanakan kerja selanjutnya dengan apa yang dipahami.

### 4. *Conclusion Drawing/Verification* (Pemaparan dan Penarikan Kesimpulan)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Akan tetapi apabila kesimpulan awal yang didukung dengan adanya bukti yang valid dan konsistensi data peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Dapat berupa hubungan yang kausal, hipotesis atau teori Sugiyono (2014: 99). Dalam konteks ini kesimpulan dan verifikasi dilakukan setelah data disajikan agar dapat diketahui hasil akhir dari penelitian.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Umum Objek Penelitian**

Badan Keuangan dan Aset Daerah (BKAD) Kabupaten Majene dibentuk tahun 2008, yaitu dengan diterbitkannya Peraturan Daerah Kabupaten Majene Nomor 11 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Majene tanggal 24 Desember 2008, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Majene Nomor 38 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Majene Nomor 11 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Majene. Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene merupakan unsur pelaksana otonomi daerah di bidang Keuangan dan Aset Daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Dalam melaksanakan kegiatannya, sesuai dengan visi dan misi BKAD Kabupaten Majene berorientasi padapengelolaan keuangan dan penataan administrasi aset daerah yang diharapkan dapat menggali seoptimal mungkin potensi-potensi sumber daya yang dimiliki daerah, guna dapat membiayai pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan daerah, memberikan layanan secara cepat, tepat dan akuntabel dalam penyelenggaraan tugas pemerintahan sehingga menunjang terwujudnyapemerintahan yang baik dan membantu penyelenggaraan pelayanan administrasi pengelolaan keuangan dan aset daerah kepada perangkat daerah di Lingkungan Pemerintahan Daerah secara berdaya guna dan berhasil

guna juga melaksanakan penataan inventarisasi aset daerah sebagai bentuk kekayaan daerah.

### 1. **Visi dan Misi**

Berdasarkan Perda Kabupaten Majene Nomor 11 Tahun 2008 (Bab XI pasal 29), Perubahan Perda Kabupaten Majene Nomor 6 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Perda Kabupaten Majene Nomor 11 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Majene, Badan Keuangan dan Aset Daerah mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah sesuai azas otonomi dan tugas pembantuan di bidang pengelolaan keuangan dan aset daerah.

Upaya untuk merealisasi tugas pokok tersebut diatas, maka Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene memiliki Visi dan Misi sebagai berikut :

#### **Visi :**

“Meningkatnya Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah yang Transparan, Akuntabel, Efektif, Efisien dan Ekonomis.”

#### **Misi :**

- a. Mengembangkan Sumber Daya Manusia yang amanah, profesional, berintegritas tinggi dan bertanggung jawab
- b. Memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan baik dalam menyelenggarakan tugas Pemerintahan;
- c. Menyelenggarakan pengelolaan keuangan daerah dan aset daerah yang efektif, efisien dan ekonomis;



- d. Mengembangkan informasi keuangan yang transparan dan akuntabel.

## 2. Tujuan dan Sasaran

Tujuan yang hendak dicapai Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia dalam, pengelolaan keuangan dan aset daerah;
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan pengelolaan keuangan daerah dan aset daerah;
- c. Meningkatkan efektifitas dan efisiensi perencanaan dan penganggaran keuangan daerah yang berbasis anggaran kinerja;
- d. Melakukan pengelolaan, penatausahaan keuangan dan aset daerah yang efektif, efisien dan ekonomis;
- e. Mewujudkan laporan keuangan daerah yang transparan dan akuntabel.

Adapun sasaran yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

- a. Terwujudnya Sumber Daya Manusia yang berintegritas dan berkompotensi tinggi;
- b. Terpenuhinya tuntutan reformasi dibidang keuangan daerah dan aset daerah;
- c. Terwujudnya pengelolaan anggaran yang tepat waktu, transparan dan akuntabel;
- d. Tersusunnya kajian dan analisa pengelolaan keuangan dan aset daerah;
- e. Tercapainya penatausahaan, pengelolaan keuangan dan aset daerah yang handal dan akuntabel;
- f. Tercapainya akuntabilitas laporan keuangan;

- g. Terwujudnya pemanfaatan aset daerah secara optimal.

### 3. Strategi dan Kebijakan

Strategi yang diterapkan untuk menjamin terwujudnya efektivitas pelaksanaan tugas dan fungsi adalah sebagai berikut :

- a. Peningkatan pelayanan publik yang mudah, cepat, responsive;
- b. Meningkatkan kualitas dan peran aparatur dalam pengelolaan keuangan daerah dan aset daerah;
- c. Meningkatkan tertib administrasi pengelolaan keuangan daerah dan aset daerah yang transparan dan akuntabel
- d. Pengembangan aplikasi SIMDA dalam penyusunan APBD yang berbasis anggaran kinerja untuk menunjang akuntabilitas dan responsibilitas;
- e. Melakukan sinkronisasi, validasi dan inventarisasi dalam rangka penatausahaan pengelolaan keuangan daerah yang akuntabel;
- f. Melakukan penatausahaan laporan keuangan daerah yang tepat waktu, transparan dan akuntabel.

Kebijakan BKAD Kabupaten Majene pada prinsipnya merupakan satu rangkaian dengan proses perencanaan ke depan yang akan terus berlanjut secara kontinyu sampai tercapainya visi dan misi secara paripurna. Adapun arah kebijakan dimaksud adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan kualitas aparatur pengelola keuangan dan aset daerah;
- b. Menyusun Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan Minimal tentang pengelolaan keuangan daerah dan aset daerah;

- c. Menyusun standar operasional dan standar pelayanan minimal dalam pengelolaan keuangan dan aset daerah;
- d. Penerapan sistem perencanaan dan penganggaran yang berbasis kinerja;
- e. Menyusun laporan pertanggungjawaban pelaksanaan APBD yang transparan, akuntabel dan tepat waktu;
- f. Melakukan inventarisasi dan pengamanan aset daerah;
- g. Meningkatkan kesadaran dan kemitraan dengan stakeholder dalam pengelolaan dan penatausahaan aset daerah.

#### 4. **Tugas Pokok dan Fungsi**

Berikut ini adalah tugas pokok dan fungsi jabatan yang ada pada Badan Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Majene:

##### **a. Kepala Badan**

Berikut ini merupakan tugas pokok dan fungsi Kepala Badan :

##### **1) Tugas Pokok**

Badan Keuangan dan Aset Daerah mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan Pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan yang menjadikewenangan daerah dibidang pengelolaan keuangan dan aset daerah.

##### **2) Fungsi**

Badan Keuangan dan Aset Daerah mempunyai fungsi mengkoordinir, mengarahkan, membimbing, membina, dan memberdayakan unsur manajemen satuan kerja perangkat daerah bidang pengelolaan keuangan dan aset daerah.

## **b. Sekretaris**

Berikut ini merupakan tugas pokok:

### **1) Tugas Pokok**

Sekretaris mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Kepala Badan lingkup kesekretariatan yang meliputi administrasi umum dan kepegawaian, keuangan serta program, data dan informasi.

## **c. BIDANG ANGGARAN**

Berikut ini merupakan tugas pokok dan fungsi:

### **1) Tugas Pokok**

Bidang Anggaran mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Kepala Badan lingkup anggaran meliputi anggaran pendapatan dan analisa kebutuhan, anggaran belanja langsung dan anggaran belanja tidak langsung dan pembiayaan.

### **2) Fungsi**

Bidang Anggaran mempunyai fungsi membantu mengkoordinir dan/atau memfasilitasi kegiatan di bidang anggaran.

## **d. BIDANG PERBENDAHARAAN**

Berikut ini merupakan tugas pokok dan fungsi:

### **1) Tugas Pokok**

Bidang Perbendaharaan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Kepala Badan lingkup perbendaharaan meliputi pendapatan transfer dan pengelolaan kas umum daerah, belanja langsung serta belanja tidak langsung dan pembiayaan.

## 2) Fungsi

Bidang Perbendaharaan mempunyai fungsi merumuskan kebijakan dibidang perbendaharaan, pelaksanaan kedinasan lain sesuai bidang tugasnya.

### e. BIDANG AKUNTANSI

Berikut ini merupakan tugas pokok dan fungsi:

#### a) Tugas Pokok

Bidang Akuntansi mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Kepala Badan lingkup akuntansi meliputi akuntansi pendapatan, akuntansi belanja serta akuntansi pembiayaan dan pelaporan.

#### b) Fungsi

- (1) Penyiapan bahan perumusan program kebijakan umum dan teknis pelaksanaan sistem dan prosedur akuntansi;
- (2) Penyiapan bahan perumusan program kebijakan umum dan teknis pelaksanaan analisa dan informasi keuangan daerah; dan
- (3) Penyiapan bahan perumusan program kebijakan umum dan teknis pengendalian dan evaluasi APBD.

### f. BIDANG ASET DAERAH

Berikut ini merupakan tugas pokok dan fungsi:

#### a) Tugas Pokok

Bidang Aset Daerah yang mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah meliputi Perencanaan dan evakuasi asset, penatausahaan dan pemanfaatan aset.

## b) Fungsi

Bidang aset daerah dalam menjalankan tugasnya mempunyai fungsi:

- (1) Penyiapan bahan perumusan kebijakan umum dan teknis operasional inventarisasi dan penghapusan aset daerah;
- (2) Penyiapan bahan perumusan kebijakan umum dan teknis operasional pengelolaan aset daerah; dan
- (3) Penyiapan bahan perumusan kebijakan umum dan teknis operasional penyelesaian aset.

## B. Temuan Penelitian

### 1. Pelayanan publik yang diterapkan oleh Badan Aset dan Keuangan Daerah Kabupaten Majene dalam pencairan anggaran untuk pihak ketiga

Penyelenggaraan pemerintah dengan mewujudkan *Good Government Governance* (GGG) merupakan cita-cita masyarakat untuk menciptakan pemerintahan yang amanah. Pengelolaan pemerintah yang amanah berkaitan dengan penerapan prinsip GGG yang telah dikemukakan oleh *United Nation Development Programme* (UNDP) yaitu partisipasi (*participation*), kepastian hukum (*rule of law*), transparansi (*transparency*), tanggung jawab (*responsiveness*), berorientasi pada kesepakatan (*consensus orientation*), keadilan (*equity*), efektivitas dan efisiensi (*effectiveness and efficiency*), akuntabilitas (*accountability*), dan visi strategik (*strategic vision*).

Pengelolaan keuangan daerah dengan baik merupakan salah satu perwujudan dalam mengelola pemerintahan yang amanah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 58 Tahun 2005 yang selaras dengan prinsip GGG yang dikemukakan oleh UNDP, bahwa dalam mengelola keuangan daerah haruslah berpegang pada prinsip kepastian hukum (*Rule of Law*), efektivitas dan efisiensi (*effectiveness and efficiency*), keadilan (*equity*), transparansi (*transparency*), dan akuntabilitas (*accountability*). Penjelasan tentang pengelolaan keuangan daerah dijelaskan sebagai berikut:

a. **Kepastian Hukum dalam Pengelolaan pencairan dana untuk pihak ketiga**

Mematuhi segala peraturan dalam mengelola keuangan pemerintah merupakan kewajiban pegawai dalam menjalankan kewajiban dan bertanggung jawab mengenai apa yang dikerjakan. Kepatuhan terhadap peraturan memegang peran penting untuk mengelola pencairan dana untuk pihak ketiga, mulai dari penyetoran, pertanggungjawaban, pemeriksaan, sampai pelaporan. Penerapan prinsip kepastian hukum dalam pengelolaan pencairan dana untuk pihak ketiga di BKAD Kabupaten Majene ini sudah diterapkan oleh pegawai, sesuai dengan pernyataan informan yakni salah satu pegawai atas nama Herlina, S.E.:

“...Nah, sehingga dasar hukum yang digunakan dalam pencairan dana untuk pihak ketiga yaitu UU dan perda Kabupaten Majene tentang pencairan dana untuk pihak ketiga. Untuk petunjuk pelaksanaan didasarkan pada Perbup Nomor 46 Tahun 2010 tentang petunjuk pelaksanaan penyetoran pencairan dana untuk pihak ketiga.” “...Sehingga pelaksanaan pengelolaan anggaran disini telah sesuai dengan prosedur yang ada, mulai dari pelayanan administrasi pajak yang harus mengikuti maklumat, maupun *Standard Operating Procedures* (SOP)” (16 Januari 2019, BKAD Kabupaten Majene, 09.28 WITA)

Pernyataan di atas tidak sesuai dengan pernyataan pegawai atas nama Muh. Arwan, bahwa penerapan kepastian hukum belum diterapkan dalam pengelolaan pencairan dana untuk pihak ketiga. Penyebab tidak diterapkannya prinsip tersebut yaitu terdapat kekurangan pegawai pemerintah dan banyaknya dokumen yang harus diselesaikan setiap harinya, sehingga tidak seluruhnya objek diadakan penelitian. Hal ini diungkapkan oleh informan sebagai berikut:

“Kalau pencairan dana untuk pihak ketiga kan gini kak, dasarnya UU, kemudian di kami, kan diturunkan dalam Perda Tentang pencairan dana untuk pihak ketiga...” “... Dalam pemeriksaan mengalami kendala ya, kurangnya pegawai, sehingga sepenuhnya belum melaksanakan prinsip kepastian hukum dalam pengelolaan pencairan dana untuk pihak ketiga ini. Karena, yang kita cek lokasi ini hanya 20% ya dari berkas yang sudah dimasukkan, artinya yang 80% itu sudah kita anggap sesuai, karena sudah diverifikasi dikantor. Untuk 20% yang sudah cek lapangan, nggak semuanya kurang bayar, banyak yang sudah sesuai, faktanya seperti itu.” (31 Januari 2019, BKAD Kabupaten Majene, 10.32 WITA),

Hal senada disampaikan oleh masyarakat yang mejadi pihak ketiga atas nama Baharuddin:

“Kalau pencairan dana sedikit terkendala masalah pengajuan kak, kadang kita berulang kali memasukan permohonan pencairan tapi sering molor, makanya kami mengajukan kadang diakhir pembangunan, yah alasannya karena mereka (BKAD Kabupaten Majene) kekurangan orang dalam pemeriksaan berkas pencairan.” (31 Januari 2019, BKAD Kabupaten Majene, 10.32 WITA)

Pelaksanaan ketaatan hukum dalam mengelola pencairan dana untuk pihak ketiga belum sepenuhnya diterapkan di BKAD Kabupaten Majene. Adapun penyebab belum terlaksananya prinsip kepastian hukum yakni kurangnya pegawai dalam memproses usulan pencairan anggaran untuk pihak ketiga.



**b. Penerapan Prinsip Efektivitas dan Efisiensi dalam pengelolaan pencairan dana untuk pihak ketiga**

Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene sebagai pelayan publik, diharapkan untuk melayani masyarakat dengan tepat dan cepat. Untuk itu, pelayanan yang dilakukan seluruh sektor publik diharapkan dapat dilakukan dengan cara yang efektif dan efisien. Pelayanan yang dilakukan di BKAD Kabupaten Majene hampir seluruhnya dikerjakan dengan efektif dan efisien, seperti yang dikemukakan oleh informan yakni salah satu pegawai atas nama Ary Ashari, S. Ip.:

“...kemudian, apabila peneliti kantor menganggap sudah lengkap selanjutnya artinya bisa diproses. Waktu yang dibutuhkan dalam pemrosesan data ini maksimal 3 hari. Apabila peneliti kantor menganggap datanya belum lengkap, ataupun transaksi yang dilaporkan ini masih belum sesuai, semisal NOP tidak sesuai yang dilaporkan, dinaikkan menjadi verifikasi 2, itu maksudnya nanti akan dilakukan penelitian lapangan. Setelah berita acara dibuat, data tersebut diproses dengan jangka waktu maksimal 7 hari selesai. “Kalau penerapan prinsip efektif dan efisien sendiri ini sudah dilakukan ya kak.” (02 Januari 2019, BKAD Kabupaten Majene, 09.23 WITA)

Perwujudan prinsip efektif dan efisien berdasarkan informan A.3 dengan cara memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai tata cara pelaporan, perhitungan, dan pembayaran pencairan dana untuk pihak ketiga melalui sosialisasi. Dengan adanya sosialisasi, masyarakat menjadi mengetahui alur dan proses untuk mengurus pencairan dana untuk pihak ketiga sehingga proses pelayanan menjadi efisien karena data telah lengkap. Hal tersebut dinyatakan informan atas nama Ary Ashari, S. Ip sebagai berikut:

“Yang pertama, penerapan efektifitas dan efisien dapat dilakukan dengan cara melakukan sosialisasi terhadap masyarakat, sehingga mempercepat

proses pelayanannya. Yang kedua, kita berupaya untuk melakukan pelayanan dengan cepat, dan sesuai dengan SOP bisa selesai 3 hari meneliti berkas, 7 hari cek lapangan bisa selesai. Kalau kita pelayanannya tidak cepat kan menjadi tidak efektif. Meskipun ada hambatannya juga, mungkin dalam hal cek lapangan bisa saja agak lambat yang disebabkan oleh lambatnya konfirmasi yang dilakukan oleh masyarakat sehingga bisa mundur pengelolaan berkasnya.”(02 Januari 2019, BKAD Kabupaten Majene, 09.23 WITA)

Hasil penerapan prinsip efektif dan efisien adalah pencapaian total pencairan dana untuk pihak ketiga telah melebihi yang ditargetkan. Pencapaian tersebut didukung dengan adanya kerja sama, rasa tanggung jawab, dan selalu diadakan evaluasi mengenai kendala yang dihadapi dalam pencapaian target.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, prinsip efektif dan efisien telah diterapkan oleh BKAD Kabupaten Majene dalam pengelolaan pencairan dana untuk pihak ketiga. Hal tersebut dibuktikan dengan jadwal pelayanan yang sudah sesuai dengan SOP, bahwa pelayanan tanpa penelitian lapangan dilakukan dengan 3 hari. Adapun pelayanan pencairan dana untuk pihak ketiga yang memerlukan penelitian lapangan dilakukan paling lambat 7 hari.

Dari hasil wawancara dengan informan diperoleh hasil dari penerapan prinsip efektif dan efisien adalah target penerimaan pencairan dana untuk pihak ketiga melebihi yang telah ditentukan. Keberhasilan dalam mewujudkan prinsip tersebut dengan adanya sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat mengenai kelengkapan administrasi, perhitungan, dan cara pembayaran pencairan dana untuk pihak ketiga

**c. Penerapan Prinsip Keadilan dalam Pengelolaan pencairan dana untuk pihak ketiga**

Memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan porsinya masing-masing atau melayani masyarakat dengan hal yang sama telah dilakukan oleh pegawai BKAD Kabupaten Majene. Pelayanan tersebut tidak membedakan status sosial, gender, maupun ras. Sikap ramah, santun, dan menghargai setiap masyarakat yang melakukan pembayaran pencairan dana untuk pihak ketiga telah diterapkan oleh pegawai BKAD Kabupaten Majene. Penerapan prinsip keadilan dalam pengelolaan pencairan dana untuk pihak ketiga telah ditunjukkan oleh informan atas nama Rahmadi, S.E. sebagai berikut:

“...Sehingga itu semua (masyarakat) diperlakukan sama, kita tidak membeda-bedakan masyarakat, selama ketentuan dan persyaratan memenuhi. Kecuali kalau tidak memenuhi kan kita tolak diloket dulu, sehingga tidak dikasihkan bukti penerimaan surat. Nanti kan kalau diterima, memperpanjang pelayanan. Karena kan kalau diterima, oh ternyata tidak selesai dalam waktu 1 minggu kan tidak sesuai dengan pelayanan...” (04 Januari 2019, BKAD Kabupaten Majene, 09.23 WITA)

Sikap tanggung jawab sebagai pelayan publik untuk selalu ramah dan menghormati masyarakat menjadikan pegawai BKAD selalu menerapkan prinsip keadilan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan pegawai atas nama Try Hartanto, S.E. :

“Untuk standar pelayanan sama kak, artinya tidak dibedakan. Nanti kalau ada yang membeda-bedakan berisiko, sehingga tidak sesuai dengan prinsip keadilan tadi? Jadi, semua masyarakat yang mengajukan berkas kita perlakukan sama semua.” (04 Januari 2019 2018, BKAD Kabupaten Majene, 10.30 WITA)

Hal senada disampaikan oleh masyarakat atas nama Mulyadi :

“Untuk pelayanan seperti ini tidak dibedakan, siapa yang duluan memasukkan permohonan pencairan anggaran yah duluan untuk dilayani.” (07 Januari 2019, BKAD Kabupaten Majene, 09.00 WITA)

Penjelasan tersebut memperlihatkan bahwa prinsip keadilan menjadi bagian penting dalam pengelolaan pencairan dana untuk pihak ketiga. Masyarakat menjadi nyaman apabila pelayanan yang dilakukan dengan ramah, adil, dan tepat waktu. Pelayanan pencairan dana untuk pihak ketiga di BKAD Kabupaten Majene sudah menerapkan prinsip keadilan, yakni masyarakat dilayani dengan ramah dan diperlakukan sama. Terwujudnya prinsip keadilan di BKAD Kabupaten Majene merupakan kesadaran pegawai sebagai pelayan publik, rasa tanggung jawab yang dimiliki, maupun pengawasan intern.

**d. Penerapan Prinsip Akuntabilitas dalam Pengelolaan Pencairan Dana Untuk Pihak Ketiga**

Pertanggungjawaban terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah harus dilaksanakan, untuk memberikan kepercayaan masyarakat. Laporan pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pemerintah ditujukan kepada masyarakat, lembaga pemerintah, maupun pihak yang berkepentingan. Penerapan prinsip akuntabilitas Pemda Majene mengenai pengelolaan pencairan dana untuk pihak ketiga yaitu melalui seluruh laporan keuangan yang telah dipublikasi, melalui *Web* BKAD Kabupaten Majene dan surat kabar. Hasil pengajuan pencairan dana untuk pihak ketiga dipertanggungjawabkan setiap hari, yang telah dinyatakan oleh informan atas nama Sukri:

“Emm, untuk pertanggungjawaban pencairan dana untuk pihak ketiga itu sendiri dilakukan setiap ada transaksi kak, dikumpulkan per hari kemudian dijadikan satu untuk di laporkan kepada kasubid operasional.” (02 Januari 2019 2018, BKAD Kabupaten Majene, 11.23 WITA).

Pertanggungjawaban pengelolaan pencairan dana untuk pihak ketiga di atas senada dengan pendapat pegawai atas nama Dasmal, S. E. yaitu setiap hari dipertanggungjawabkan kepada Kasubid untuk diperiksa data pengajuan. Selain hal tersebut, evaluasi mengenai target dan kendala selalu diadakan setiap bulan dan diadakan evaluasi setiap triwulan sebagai berikut:

“Setiap hari ada penerimaan berkas dari masyarakat mengenai pencairan dana untuk pihak ketiga, kita selalu melaporkan ke Kasubid pelayanan, karena setiap hari dokumen masuk dan harus diselesaikan. Tetapi kalau laporan penerimaan dan evaluasi setiap bulan dilaporkan ke Bupati. Nah, dari target capaian kita ada evaluasi melalui bupati setiap triwulan pertama, triwulan kedua...” (08 Januari 2019 2018, BKAD Kabupaten Majene, 09.23 WITA)

Terwujudnya prinsip akuntabilitas dapat dilaksanakan apabila memiliki rasa tanggung jawab, ada pengawasan, dan taat terhadap aturan. Pengawasan dalam pengelolaan pencairan dana untuk pihak ketiga di BKAD Kabupaten Majene ini dilakukan melalui internal dan eksternal instansi. Internal instansi ini diawasi oleh kasubid dan kabid, lalu pengawasan eksternal dilakukan Badan Pemeriksa Keuangan. Hasil wawancara dengan informan menyatakan sebagai berikut:

“Nggih, pengawasan dari internal dan eksternal kan setiap petugas lapangan ada kk. Nanti setiap ada transaksi ada yang memverifikasi. Jadi, nanti setiap tindakan ada dibawah kontrol dari kasubid pengendalian operasional...” (02 Januari 2019 2018, BKAD Kabupaten Majene, 09.23 WITA)

Pernyataan mengenai pengawasan yang dilakukan dalam mengelola pencairan dana untuk pihak ketiga di BKAD Kabupaten Majene juga selaras dengan pernyataan Kepala BKAD atas nama Kasman SE, MM sebagai berikut:

“Untuk pengawasan eksternal, pengelolaan kami diperiksa BPK. Mulai dari pengecekan berkas-berkasnya sampai cek lokasi itu diperiksa semua. Kalau internal, kami ada kepala bidang” (02 Januari 2019 2018, BKAD Kabupaten Majene, 09.00 WITA)

Laporan pertanggungjawaban tersebut tidak hanya bermanfaat bagi Pemda Majene saja, tetapi juga diperuntukkan bagi masyarakat yang ikut berperan dalam pengawasan kinerja BKAD Kabupaten Majene. Pertanggungjawaban mengenai pengelolaan pencairan dana untuk pihak ketiga dimulai dari fiskus yang mengelola dengan baik dokumen SSPD, yang selanjutnya diteliti oleh Kasubid Operasional. Selain itu, bentuk pertanggungjawaban mengenai pencairan dana untuk pihak ketiga yaitu setiap bulan laporan hasil pendapatan dan pengeluaran diserahkan kepada Bupati, dan setiap satu semester selalu diadakan rapat *prognosis* yang membahas evaluasi capaian dan target daerah. Pengawasan dari pihak internal dan eksternal dilakukan untuk mewujudkan terselenggaranya pengelolaan pencairan dana untuk pihak ketiga yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dari penjelasan tersebut, Pemda Majene telah menerapkan prinsip akuntabilitas dalam pengelolaan pencairan dana untuk pihak ketiga.

Secara umum, hasil wawancara terhadap informan dapat dilihat pada tabel 4.1 di bawah ini:

Tabel 4.1 Hasil Wawancara Informan

No.	Kategori Informan	Jumlah	Pernyataan
1.	Pegawai	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kepastian hukum</li> <li>• efektivitas dan efisiensi</li> <li>• keadilan</li> <li>• akuntabilitas</li> </ul>
2.	Masyarakat	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kepastian hukum</li> <li>• keadilan</li> <li>• akuntabilitas</li> </ul>

Dari tabel di atas, dapat diperoleh hasil bahwa terdapat pernyataan yang sama yang dijawab oleh informan, baik dari kategori pegawai maupun masyarakat yakni kepastian hukum, keadilan dan akuntabilitas sedangkan pernyataan tentang efektivitas dan efisiensi hanya pegawai yang memberikan jawaban terhadap pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.

## **2. Hambatan yang dihadapi oleh Badan Aset dan Keuangan Daerah**

### **Kabupaten Majene dalam penerapan pelayanan publik**

Pemerintah daerah, perangkat daerah kabupaten beserta unsur masyarakat lainnya mempunyai peranan yang strategis dalam mensukseskan pelaksanaan program pembangunan daerah. Dukungan semua pihak termasuk optimalisasi fungsi perangkat daerah yang ada mutlak diperlukan. Berkenaan dengan upaya mengoptimalkan fungsi perangkat daerah, maka langkah utama yang perlu dilakukan adalah menata kembali/merestrukturisasi organisasi perangkat daerah yang telah ada.

Hal ini terkait sejak awal era reformasi dan otonomi daerah ada kecenderungan umum untuk melakukan pemekaran kelembagaan di lingkungan

pemerintah daerah. Hasil penelitian Hidjaz (2010: 53) menegaskan bahwa pemekaran yang dilakukan lebih dikarenakan untuk mengakomodasikan tekanan dari birokrasi yang berkembang terus dibandingkan untuk mengakomodasikan perkembangan fungsi karena kebutuhan riil yang harus dilayani. Lebih lanjut ditegaskan bahwa hal tersebut lebih dipicu tidak adanya kewajiban Pemerintah Daerah secara langsung untuk Daerah dan pejabat akibat pemekaran lembaga tersebut.

Konsekuensi dari pemekaran organisasi dan struktur adalah biaya organisasi yang membebani APBN dan APBD. Berkaitan dengan hal itu, restrukturisasi organisasi pemerintah daerah mutlak harus dilakukan tanpa mengabaikan atau mengurangi tugas dan tanggung jawab pemerintah dalam bidang pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat.

Keharusan untuk melakukan penataan ulang perangkat daerah Kabupaten Majene terkait Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Daerah. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 pasal 19 bahwa variabel besaran organisasi perangkat daerah ditetapkan berdasarkan variabel jumlah penduduk, luas wilayah, dan jumlah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Selanjutnya besaran organisasi ditentukan berdasarkan perhitungan kriteria dari ketiga variabel di atas.

Hambatan-hambatan yang dihadapi Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene dalam melakukan pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa



faktor yaitu antara lain: (1) Faktor sarana dan prasarana, (2) Faktor Sumber Daya Manusia atau Aparatur Pemerintah Daerah.

#### **a. Faktor Sarana dan Prasarana**

Sarana adalah perlengkapan yang dapat dipindah-pindahkan untuk mendukung fungsi kegiatan dan satuan pendidikan, yang meliputi : peralatan, perabotan, media pendidikan dan buku. Secara umum prasarana dan sarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Prasarana dan sarana adalah merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai. Sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Untuk lebih memudahkan membedakan keduanya, sarana lebih ditujukan untuk benda-benda yang bergerak seperti komputer dan mesin-mesin. Sarana adalah perlengkapan pembelajaran yang dapat dipindah-pindah. Sedangkan prasarana adalah fasilitas dasar untuk menjalankan fungsi

BKAD Kabupaten Majene belum memiliki fasilitas komputer yang memadai untuk mendukung pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. komputer yang ada hanya terdiri dari dua perangkat yang digunakan bergantian oleh pegawai. Hal ini tentu saja menghambat proses pembuatan surat pencairan dana, khususnya bagi pihak ketiga dalam hal ini kontraktor. Hal ini diungkapkan oleh

salah satu masyarakat yang menjadi pihak ketiga dalam proyek pemerintah di Kabupaten Majene atas nama mahmuddin yang menjelaskan:

“kadang kami menunggu lama untuk mendapatkan surat pencairan, salah satu faktor yang menghambat kinerja pegawai, yah kurangnya komputer dan alat pendukung lainnya”

Ditambahkan oleh pendapat salah satu pegawai atas nama mirna yang menjelaskan:

“di akhir tahun, kadang pembuatan surat pencairan anggaran menunmpuk, dan kami harus bergantian menggunakan fasilitas komputer untuk menyelesaikan pekerjaan kami”

Di samping kurangnya komputer yang menjadi penghambat pelayanan pencairan anggaran di BKAD Kabupaten Majene. Kendala lain yang dihadapi adalah parkir untuk kendaraan roda dua dan roda empat dijadikan satu. Meskipun terdapat beberapa tukang parkir namun mereka tidakserta merta mengatur letak kendaraan bermotor. Selain itu luaslahan parkir BKAD Kabupaten Majene harus dibagi-bagi dengan parkir khusus pegawai dan parkir untuk kendaraan masyarakat.

#### **b. Faktor Sumber Daya Manusia atau Aparatur Pemerintah Daerah.**

Dalam konteks penataan kelembagaan, SDM baik secara individual maupun Manajemen SDM yang diterapkan akan berpengaruh terhadap kelembagaan yang dibentuk. SDM yang berkualitas akan mengurangi besaran organisasi yang akan diterapkan begitu halnya dengan pola manajemen SDM yang profesional, dimulai dari proses rekrutmen, pengembangan pegawai sampai dengan berhenti (pensiun) akan berpegaruh terhadap organisasi yang ada.

Besar kecilnya kewenangan yang dimiliki oleh suatu daerah, selain berimplikasi pada besar kecilnya beban kerja yang harus diemban oleh kelembagaan pemerintah daerah tersebut, juga berdampak pada besar kecilnya kebutuhan sumber daya manusia dan manajemennya. Oleh karenanya, untuk melakukan penataan kelembagaan daerah ketersediaan sumber daya manusia dan sistem manajemennya harus diperhatikan kaitannya dengan kesiapan daerah untuk melaksanakan berbagai kewenangan yang dimilikinya.

Terbitnya Peraturan Pemerintah nomor 41 Tahun 2007 tentang organisasi perangkat daerah juga mengakibatkan terjadi perubahan pada struktur pemerintahan secara aktual. Perubahan tersebut memakan waktu yang lama sehingga sangat mengganggu penyelenggaraan pemerintahan. Setiap dinas, badan, kantor, kecamatan sampai kelurahan sibuk membenahi persoalan nomenklatur dan struktur pejabat internalnya masing-masing. Belum lagi ditambah dengan kebiasaan kinerja birokrasi pemerintahan yang terkenal lambat dan penuh slogan jika bisa dipersulit kenapa dipermudah. Sehingga dirasakan bahwa selama proses restrukturisasi organisasi perangkat daerah tersebut pemerintah daerah kurang memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Pada awal penataan organisasi BKAD Kabupaten Majene sangat kekurangan SDM aparatur untuk mengisi jabatan-jabatan struktural yang ada karena banyak terjadi peningkatan status kelembagaan, pemisahan dan pembentukan organisasi perangkat daerah baru, misalnya dari kantor menjadi badan dan juga ada dinas yang sebelumnya digabung kemudian dipisahkan menjadi dinas baru. Untuk menjalankan fungsi organisasi yang efektif maka

jabatan-jabatan struktural yang ada dalam organisasi perangkat daerah tersebut harus diisi oleh pejabat yang berpengalaman sehingga dapat melaksanakan tupoksi yang ada.

Selanjutnya penyebaran pegawai untuk melaksanakan tugas dari masing-masing unit organisasi tidak ada ukuran yang jelas, sehingga berapa jumlah pegawai yang dibutuhkan oleh masing-masing unit kerja tidak mempunyai kriteria dan ukuran yang pasti. Ada unit kerja yang mempunyai beban kerja yang cukup banyak namun tidak didukung jumlah pegawai yang memadai begitu juga sebaliknya ada unit kerja yang hanya memiliki beban kerja sedikit namun mempunyai pegawai yang berlebih. Selain itu dalam penempatan pegawai juga kurang memperhatikan latar belakang pendidikan, pengalaman kerja dan pendidikan teknis yang telah diikuti atau tidak adanya analisis jabatan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene, pada tahun 2018, terdapat 55 pegawai. Kurangnya sumber daya manusia menjadikan proses pelayanan sedikit mengalami hambatan. Hal ini disampaikan oleh kepala BKAD atas nama Kasman Kabil SE, MM:

“karena jumlah pegawai yang terbatas, proses pelayanan kadang kurang optimal. Hal ini tentu sudah kami cari upaya untuk mengatasinya tapi kembali lagi, penambahan jumlah pegawai harus mendapat persetujuan dari sekda”.

### **C. Pembahasan.**

#### **1. Pelayanan publik yang diterapkan oleh Badan Aset dan Keuangan Daerah Kabupaten Majene dalam pencairan anggaran untuk pihak ketiga.**

Pengelolaan keuangan daerah dengan baik merupakan salah satu perwujudan dalam mengelola pemerintahan yang amanah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 58 Tahun 2005 yang selaras dengan prinsip GGG yang dikemukakan oleh UNDP, bahwa dalam mengelola keuangan daerah haruslah berpegang pada prinsip kepastian hukum (*Rule of Law*), efektivitas dan efisiensi (*effectiveness and efficiency*), keadilan (*equity*), transparansi (*transparency*), dan akuntabilitas (*accountability*).

**a. Kepastian Hukum dalam Pengelolaan pencairan dana untuk pihak ketiga**

Mematuhi segala peraturan dalam mengelola keuangan pemerintah merupakan kewajiban pegawai dalam menjalankan kewajiban dan bertanggung jawab mengenai apa yang dikerjakan. Kepatuhan terhadap peraturan memegang peran penting untuk mengelola pencairan dana untuk pihak ketiga, mulai dari penyeteroran, pertanggungjawaban, pemeriksaan, sampai pelaporan. Pelaksanaan ketaatan hukum dalam mengelola pencairan dana untuk pihak ketiga belum sepenuhnya diterapkan di BKAD Kabupaten Majene. Adapun penyebab belum terlaksananya prinsip kepastian hukum yakni kurangnya pegawai dalam memproses usulan pencairan anggaran untuk pihak ketiga.

Hasil penelitian yang sejalan dengan penelitian ini adalah Penelitian yang dilakukan oleh Tri Handarani dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kebayoran Lama”. Persamaan dalam penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu pada beberapa variabel yang diteliti yaitu

variabel pelayanan dan kepatuhan wajib pajak tapi penelitian sekarang tidak meneliti variabel kepuasan seperti yang diteliti oleh peneliti terdahulu. Selain itu, metode pengumpulan data yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan metode kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan adalah regresi dan korelasi. Sedangkan perbedaannya terletak pada tempat dan waktu yaitu penelitian terdahulu dilakukan di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Lama pada tahun 2009. Sampel yang digunakan juga berbeda, dalam penelitian terdahulu adalah wajib pajak orang pribadi sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan wajib pajak badan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. (2) Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. (3) Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak secara bersama-sama.

**b. Penerapan Prinsip Efektivitas dan Efisiensi dalam pengelolaan pencairan dana untuk pihak ketiga**

Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene sebagai pelayan publik, diharapkan untuk melayani masyarakat dengan tepat dan cepat. Untuk itu, pelayanan yang dilakukan seluruh sektor publik diharapkan dapat dilakukan dengan cara yang efektif dan efisien. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, prinsip efektif dan efisien telah diterapkan oleh BKAD Kabupaten Majene dalam pengelolaan pencairan dana untuk pihak ketiga. Hal tersebut dibuktikan dengan jadwal pelayanan yang sudah sesuai dengan SOP, bahwa pelayanan tanpa penelitian lapangan dilakukan dengan 3 hari. Adapun pelayanan pencairan dana

untuk pihak ketiga yang memerlukan penelitian lapangan dilakukan paling lambat 7 hari. Hasil dari penerapan prinsip efektif dan efisien adalah target penerimaan pencairan dana untuk pihak ketiga melebihi yang telah ditentukan. Keberhasilan dalam mewujudkan prinsip tersebut dengan adanya sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat mengenai kelengkapan administrasi, perhitungan, dan cara pembayaran pencairan dana untuk pihak ketiga.

Penelitian terdahulu yang sejalan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Tiurma Rosmauli Sitompul dengan judul Analisis Efisiensi dan Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah pada Setiap Kecamatan di Kabupaten Bengkayang, bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efisiensi dan efektivitas penggunaan anggaran di setiap kecamatan di Kabupaten Bengkayang. Jenis penelitian adalah deskriptif kualitatif, data yang digunakan adalah data sekunder dari BPKAD Kabupaten Bengkayang, variabel yang dianalisis adalah DPA, realisasi pendapatan kecamatan, pelayanan (jumlah penduduk). Alat analisis adalah analisis efisiensi dan efektivitas. Hasil hitungan efektivitas pendapatan terhadap belanja setiap kecamatan rata-rata di atas 90% masuk kategori efektif. Kecamatan Ledo paling tinggi 99,24%, paling rendah adalah Kecamatan Teriak 88,03%. Dari penghitungan efisiensi belanja terhadap realisasi pendapatan di 17 kecamatan, Kecamatan Capkala paling efisien mencapai 345.25%. Sedangkan kecamatan yang paling rendah adalah Suti Semarang 177.59% atau 51.59% dari Capkala yang paling efisien. Hasil hitungan efisiensi belanja terhadap pelayanan atau jumlah penduduk, Kecamatan Bengkayang paling efisien yakni 203,20% dengan rata-rata rasio belanja

Rp22.255,96 per jiwa. Sedangkan paling besar biaya pelayanan(penduduk) adalah Suti Semarang Rp134.262,06 per jiwa atau 56,58% dari Kecamatan Bengkayangyang paling efisien.

**c. Penerapan Prinsip Keadilan dalam Pengelolaan pencairan dana untuk pihak ketiga**

Memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan porsinya masing-masing atau melayani masyarakat dengan hal yang sama telah dilakukan oleh pegawai BKAD Kabupaten Majene. Pelayanan tersebut tidak membedakan status sosial, gender, maupun ras. Sikap ramah, santun, dan menghargai setiap masyarakat yang melakukan pembayaran pencairan dana untuk pihak ketiga telah diterapkan oleh pegawai BKAD Kabupaten Majene. Berdasarkan hasil penelitian memperlihatkan bahwa prinsip keadilan menjadi bagian penting dalam pengelolaan pencairan dana untuk pihak ketiga. Masyarakat menjadi nyaman apabila pelayanan yang dilakukan dengan ramah, adil, dan tepat waktu. Pelayanan pencairan dana untuk pihak ketiga di BKAD Kabupaten Majene sudah menerapkan prinsip keadilan, yakni masyarakat dilayani dengan ramah dan diperlakukan sama. Terwujudnya prinsip keadilan di BKAD Kabupaten Majene merupakan kesadaran pegawai sebagai pelayan publik, rasa tanggung jawab yang dimiliki, maupun pengawasan intern.

Hasil penelitian yang sejalan dengan penelitian ini adalah Azharuddin (2006), Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kualitas Layanan Pada Direktorat Perdata DirektoratJenderal Administrasi Hukum Umum Departemen Hukum dan HakAsasi Manusia Republik Indonesia. Penelitian ini bertujuan



untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan pegawai dengan menggunakan konsep *Servqual* melalui dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* di Ditjen AHU, Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia. Hasil analisis berdasarkan perhitungan statistik kelima pada dimensi kualitas pelayanan, dapat diasumsikan pelanggan menyatakan cukup puas. Sementara menurut perhitungan *Servqual score* kualitas pelayanan belum memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan..., Nofitri Anna Maria Simandjuntak, FISIP UI, 2009. Selain itu terdapat hubungan yang signifikan antara harapan pegawai dengan kualitas pelayanan pegawai.

#### **d. Penerapan Prinsip Akuntabilitas dalam Pengelolaan Pencairan Dana Untuk Pihak Ketiga**

Pertanggungjawaban terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah harus dilaksanakan, untuk memberikan kepercayaan masyarakat. Laporan pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pemerintah ditujukan kepada masyarakat, lembaga pemerintah, maupun pihak yang berkepentingan. Penerapan prinsip akuntabilitas Pemda Majene mengenai pengelolaan pencairan dana untuk pihak ketiga yaitu melalui seluruh laporan keuangan yang telah dipublikasi, melalui *Web BKAD* Kabupaten Majene dan surat kabar.

## **2. Hambatan yang dihadapi oleh Badan Aset dan Keuangan Daerah Kabupaten Majene dalam penerapan pelayanan publik**

Pemerintah daerah, perangkat daerah kabupaten beserta unsur masyarakat lainnya mempunyai peranan yang strategis dalam mensukseskan pelaksanaan program pembangunan daerah. Dukungan semua pihak termasuk optimalisasi fungsi perangkat daerah yang ada mutlak diperlukan. Berkenaan dengan upaya mengoptimalkan fungsi perangkat daerah, maka langkah utama yang perlu dilakukan adalah menata kembali/merestrukturisasi organisasi perangkat daerah yang telah ada.

Hambatan-hambatan yang dihadapi Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene dalam melakukan pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa faktor yaitu antara lain: (1) Faktor Sarana dan Prasarana, (2) Faktor Sumber Daya Manusia atau Aparatur Pemerintah Daerah.

#### **a. Faktor Sarana dan Prasarana**

Secara umum prasarana dan sarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Prasarana dan sarana adalah merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai.

Sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Untuk lebih memudahkan membedakannya, sarana lebih ditujukan untuk benda-benda yang bergerak seperti komputer dan mesin-mesin. Sarana adalah perlengkapan pembelajaran yang dapat

dipindah-pindah. Sedangkan prasarana adalah fasilitas dasar untuk menjalankan fungsi. Berikut ini adalah pengertian sarana menurut berbagai sumber:

- 1) Sarana adalah segala sesuatu yang dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.
- 2) Sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja.
- 3) Sarana adalah barang atau benda bergerak yang dapat dipakai sebagai alat dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi unit kerja di setiap lembaga.
- 4) Barang-barang yang termasuk sarana kantor antara lain meja dan kursi kerja, alat-alat tulis kantor (ATK), peralatan transportasi dan sebagainya.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa: BKAD Kabupaten Majene belum memiliki fasilitas komputer yang memadai untuk mendukung pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Komputer yang ada hanya terdiri dari dua perangkat yang digunakan bergantian oleh pegawai. Hal ini tentu saja menghambat proses pembuatan surat pencairan dana, khususnya bagi pihak ketiga dalam hal ini kontraktor. Di samping kurangnya komputer yang menjadi penghambat pelayanan pencairan anggaran di BKAD Kabupaten Majene. Kendala lain yang dihadapi adalah Jaringan Aplikasi yang masih lambat dan juga parkir untuk kendaraan roda dua dan roda empat dijadikan satu. Meskipun terdapat

\beberapa tukang parkir namun mereka tidak serta merta mengatur letak kendaraan bermotor. Selain itu luas lahan parkir BKAD Kabupaten Majene harus dibagi-bagi dengan parkir khusus pegawai dan parkir untuk kendaraan masyarakat.

**b. Faktor Sumber Daya Manusia atau Aparatur Pemerintah Daerah.**

Dalam konteks penataan kelembagaan, SDM baik secara individual maupun Manajemen SDM yang diterapkan akan berpengaruh terhadap kelembagaan yang dibentuk. SDM yang berkualitas akan mengurangi besaran organisasi yang akan diterapkan begitu halnya dengan pola manajemen SDM yang profesional, dimulai dari proses rekrutmen, pengembangan pegawai sampai dengan berhenti (pensiun) akan berpengaruh terhadap organisasi yang ada. Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene, pada tahun 2018, terdapat 55 pegawai. Kurangnya sumber daya manusia menjadikan proses pelayanan sedikit mengalami hambatan.

Untuk memudahkan memahami hasil penelitian dan pembahasan, maka rangkuman tentang hasil penelitian dapat dilihat pada matriks di bawah ini:

Tabel 4.2 Matriks Hasil Penelitian

No.	Rumusan Masalah	Hasil Penelitian	Kesimpulan
1.	Bagaimana pelayanan publik yang diterapkan oleh Badan Aset dan Keuangan Daerah Kabupaten Majene terhadap pencairan anggaran untuk pihak ketiga?	<p><b>a. Kepastian Hukum dalam Pengelolaan pencairan dana untuk pihak ketiga</b></p> <p>Mematuhi segala peraturan dalam mengelola keuangan pemerintah merupakan kewajiban pegawai dalam menjalankan kewajiban dan bertanggung jawab mengenai apa yang dikerjakan.</p>	<p>a. Kepastian Hukum dalam Pengelolaan pencairan dana untuk pihak ketiga. Pelaksanaan ketaatan hukum dalam mengelola pencairan dana untuk pihak ketiga belum sepenuhnya diterapkan di</p>

	<p>Kepatuhan terhadap peraturan memegang peran penting untuk mengelola pencairan dana untuk pihak ketiga, mulai dari penyetoran, pertanggungjawaban, pemeriksaan, sampai pelaporan. Pelaksanaan ketaatan hukum dalam mengelola pencairan dana untuk pihak ketiga belum sepenuhnya diterapkan di BKAD Kabupaten Majene. Adapun penyebab belum terlaksananya prinsip kepastian hukum yakni kurangnya pegawai dalam memproses usulan pencairan anggaran untuk pihak ketiga.</p> <p><b>b. Penerapan Prinsip Efektivitas dan Efisiensi dalam pengelolaan pencairan dana untuk pihak ketiga</b></p> <p>Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene sebagai pelayan publik, diharapkan untuk melayani masyarakat dengan tepat dan cepat. Untuk itu, pelayanan yang dilakukan seluruh sektor publik diharapkan dapat dilakukan dengan cara yang efektif dan efisien. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, prinsip efektif dan efisien telah diterapkan oleh BKAD Kabupaten Majene dalam pengelolaan pencairan dana untuk pihak ketiga. Hal tersebut dibuktikan dengan jadwal pelayanan yang sudah sesuai dengan SOP, bahwa pelayanan tanpa penelitian</p>	<p>BKAD Kabupaten Majene. Adapun penyebab belum terlaksananya prinsip kepastian hukum yakni kurangnya pegawai dalam memproses usulan pencairan anggaran untuk pihak ketiga.</p> <p>b. Penerapan Prinsip Efektivitas dan Efisiensi dalam pengelolaan pencairan dana untuk pihak ketiga. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, prinsip efektif dan efisien telah diterapkan oleh BKAD Kabupaten Majene dalam pengelolaan pencairan dana untuk pihak ketiga. Hal tersebut dibuktikan dengan jadwal pelayanan yang sudah sesuai dengan SOP, bahwa pelayanan tanpa penelitian lapangan dilakukan dengan 3 hari. Adapun pelayanan pencairan dana untuk pihak</p>
--	---	---

	<p>lapangan dilakukan dengan 3 hari. Adapun pelayanan pencairan dana untuk pihak ketiga yang memerlukan penelitian lapangan dilakukan paling lambat 7 hari. Hasil dari penerapan prinsip efektif dan efisien adalah target penerimaan pencairan dana untuk pihak ketiga melebihi yang telah ditentukan. Keberhasilan dalam mewujudkan prinsip tersebut dengan adanya sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat mengenai kelengkapan administrasi, perhitungan, dan cara pembayaran pencairan dana untuk pihak ketiga.</p> <p><b>c. Penerapan Prinsip Keadilan dalam Pengelolaan pencairan dana untuk pihak ketiga</b> Memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan porsinya masing-masing atau melayani masyarakat dengan hal yang sama telah dilakukan oleh pegawai BKAD Kabupaten Majene. Pelayanan tersebut tidak membedakan status sosial, gender, maupun ras. Sikap ramah, santun, dan menghargai setiap masyarakat yang melakukan pembayaran pencairan dana untuk pihak ketiga telah diterapkan oleh pegawai BKAD Kabupaten Majene. Berdasarkan hasil penelitian memperlihatkan bahwa prinsip keadilan menjadi bagian penting dalam</p>	<p>ketiga yang memerlukan penelitian lapangan dilakukan paling lambat 7 hari.</p> <p>c. Penerapan Prinsip Keadilan dalam Pengelolaan pencairan dana untuk pihak ketiga. Berdasarkan hasil penelitian memperlihatkan bahwa prinsip keadilan menjadi bagian penting dalam pengelolaan pencairan dana untuk pihak ketiga. Masyarakat menjadi nyaman apabila pelayanan yang dilakukan dengan ramah, adil, dan tepat waktu. Pelayanan pencairan dana untuk pihak ketiga di BKAD Kabupaten Majene sudah menerapkan prinsip keadilan, yakni masyarakat</p>
--	---	---

	<p>pengelolaan pencairan dana untuk pihak ketiga. Masyarakat menjadi nyaman apabila pelayanan yang dilakukan dengan ramah, adil, dan tepat waktu. Pelayanan pencairan dana untuk pihak ketiga di BKAD Kabupaten Majene sudah menerapkan prinsip keadilan, yakni masyarakat dilayani dengan ramah dan diperlakukan sama. Terwujudnya prinsip keadilan di BKAD Kabupaten Majene merupakan kesadaran pegawai sebagai pelayan publik, rasa tanggung jawab yang dimiliki, maupun pengawasan intern.</p> <p><b>d. Penerapan Prinsip Akuntabilitas dalam Pengelolaan Pencairan Dana Untuk Pihak Ketiga</b></p> <p>Pertanggungjawaban terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah harus dilaksanakan, untuk memberikan kepercayaan masyarakat. Laporan pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pemerintah ditujukan kepada masyarakat, lembaga pemerintah, maupun pihak yang berkepentingan. Penerapan prinsip akuntabilitas Pemda Majene mengenai pengelolaan pencairan dana untuk pihak ketiga yaitu melalui seluruh laporan keuangan yang telah dipublikasi, melalui <i>Web</i></p>	<p>dilayani dengan ramah dan diperlakukan sama. Terwujudnya prinsip keadilan di BKAD Kabupaten Majene merupakan kesadaran pegawai sebagai pelayan publik, rasa tanggung jawab yang dimiliki, maupun pengawasan intern.</p> <p>d. Penerapan Prinsip Akuntabilitas dalam Pengelolaan Pencairan Dana Untuk Pihak Ketiga. Penerapan prinsip akuntabilitas Pemda Majene mengenai pengelolaan pencairan dana untuk pihak ketiga yaitu melalui seluruh laporan keuangan yang telah dipublikasi, melalui <i>Web</i> BKAD Kabupaten Majene dan surat kabar</p>
--	---	---

		BKAD Kabupaten Majene dan surat kabar.	
2.	Apakah hambatan yang dihadapi oleh Badan Aset dan Keuangan Daerah Kabupaten Majene dalam pelayanan publik?	<p><b>a. Faktor Sarana dan Prasarana</b></p> <p>BKAD Kabupaten Majene belum memiliki fasilitas komputer yang memadai untuk mendukung pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. komputer yang ada hanya terdiri dari dua perangkat yang digunakan bergantian oleh pegawai. Hal ini tentu saja menghambat proses pembuatan surat pencairan dana, khususnya bagi pihak ketiga dalam hal ini kontraktor. Di samping kurangnya komputer yang menjadi penghambat pelayanan pencairan anggaran di BKAD Kabupaten Majene. Kendala lain yang dihadapi adalah parkir untuk kendaraan roda dua dan roda empat dijadikan satu. Meskipun terdapat beberapa tukang parkir namun mereka tidak serta merta mengatur letak kendaraan bermotor. Selain itu luas lahan parkir BKAD Kabupaten Majene harus dibagi-bagi dengan parkir khusus pegawai dan parkir untuk kendaraan masyarakat</p> <p><b>b. Faktor Sumber Daya Manusia atau Aparatur Pemerintah Daerah.</b></p> <p>Dalam konteks penataan kelembagaan, SDM baik secara individual maupun Manajemen SDM yang diterapkan akan berpengaruh terhadap kelembagaan yang dibentuk. SDM yang</p>	Hambatan-hambatan yang dihadapi Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene dalam melakukan pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa faktor yaitu antara lain: (1) faktor sarana dan prasarana (2) Faktor Sumber Daya Manusia atau Aparatur Pemerintah Daerah



		<p>berkualitas akan mengurangi besaran organisasi yang akan diterapkan begitu halnya dengan pola manajemen SDM yang profesional, dimulai dari proses rekrutmen, pengembangan pegawai sampai dengan berhenti (pensiun) akan berpengaruh terhadap organisasi yang ada. Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene, pada tahun 2018, terdapat 55 pegawai. Kurangnya sumber daya manusia menjadikan proses pelayanan sedikit mengalami hambatan.</p>	
--	--	--	--



**BOSOWA**

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, maka kesimpulan yang dapat ditarik pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Pelayanan publik yang diterapkan oleh Badan Aset dan Keuangan Daerah Kabupaten Majene dalam pencairan anggaran untuk pihak ketiga**

Pengelolaan keuangan daerah dengan baik merupakan salah satu perwujudan dalam mengelola pemerintahan yang amanah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 58 Tahun 2005 yang selaras dengan prinsip GGG yang dikemukakan oleh UNDP, bahwa dalam mengelola keuangan daerah haruslah berpegang pada prinsip kepastian hukum (*Rule of Law*), efektivitas dan efisiensi (*effectiveness and efficiency*), keadilan (*equity*) dan akuntabilitas (*accountability*).

- a. Kepastian Hukum dalam Pengelolaan pencairan dana untuk pihak ketiga. Pelaksanaan ketaatan hukum dalam mengelola pencairan dana untuk pihak ketiga belum sepenuhnya diterapkan di BKAD Kabupaten Majene. Adapun penyebab belum terlaksananya prinsip kepastian hukum yakni kurangnya pegawai dalam memproses usulan pencairan anggaran untuk pihak ketiga.
- b. Penerapan Prinsip Efektivitas dan Efisiensi dalam pengelolaan pencairan dana untuk pihak ketiga. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, prinsip efektif dan efisien telah diterapkan oleh BKAD Kabupaten Majene

dalam pengelolaan pencairan dana untuk pihak ketiga. Hal tersebut dibuktikan dengan jadwal pelayanan yang sudah sesuai dengan SOP, bahwa pelayanan tanpa penelitian lapangan dilakukan dengan 3 hari. Adapun pelayanan pencairan dana untuk pihak ketiga yang memerlukan penelitian lapangan dilakukan paling lambat 7 hari.

- c. Penerapan Prinsip Keadilan dalam Pengelolaan pencairan dana untuk pihak ketiga. Berdasarkan hasil penelitian memperlihatkan bahwa prinsip keadilan menjadi bagian penting dalam pengelolaan pencairan dana untuk pihak ketiga. Masyarakat menjadi nyaman apabila pelayanan yang dilakukan dengan ramah, adil, dan tepat waktu. Pelayanan pencairan dana untuk pihak ketiga di BKAD Kabupaten Majene sudah menerapkan prinsip keadilan, yakni masyarakat dilayani dengan ramah dan diperlakukan sama. Terwujudnya prinsip keadilan di BKAD Kabupaten Majene merupakan kesadaran pegawai sebagai pelayan publik, rasa tanggung jawab yang dimiliki, maupun pengawasan intern.
- d. Penerapan Prinsip Akuntabilitas dalam Pengelolaan Pencairan Dana Untuk Pihak Ketiga. Penerapan prinsip akuntabilitas Pemda Majene mengenai pengelolaan pencairan dana untuk pihak ketiga yaitu melalui seluruh laporan keuangan yang telah dipublikasi, melalui *Web* BKAD Kabupaten Majene dan surat kabar.

## **2. Hambatan yang dihadapi oleh Badan Aset dan Keuangan Daerah Kabupaten Majene dalam penerapan pelayanan publik**

Hambatan-hambatan yang dihadapi Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene dalam melakukan pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa faktor yaitu antara lain: (1) Faktor Saran dan prasarana berupa kurangnya komputer, lambatnya Jaringan Aplikasi dan lahan parkir, (2) Faktor Sumber Daya Manusia atau Aparatur Pemerintah Daerah.

### **B. Saran**

Hasil studi ini menghasilkan beberapa saran bagi upaya yang lebih maksimal dalam pelaksanaan pelayanan publik, yaitu:

1. Agar fasilitas yang ada dapat ditingkatkan dalam menunjang penyampaian informasi kepada masyarakat.
2. Peningkatan kinerja pegawai dan dukungan pimpinan dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arif, S. 2001. *Kapitalisme Birokrasi*. Yogyakarta: LKIS.
- Budiarti Dwi. 1999. *Sistem Informasi Manajemen*, Mondial, Jakarta
- Boynton C. William, Raymond N. Johnson, Walter G. Kell. 2006. *Modern Auditing*. Jilid satu. Edisi tujuh. Diterjemahkan oleh Paul A Radjoe, GinaGania, Jakarta : Penerbit Erlangga
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Hartati, Sri. 2008, *Hukum Kepegawaian Di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Jogiyanto, H. M, (1999), *Analisis dan Desain Sistem Informasi*, Yogyakarta: Andi.
- LAN dan BPKP. 2000. *Akuntabilitas dan Good Governance-modul 1 sosialisasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP)*. Jakarta
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP. YKPN.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- . 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan cetakan 2*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Moenir, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Cetakan keenam*. Jakarta: Bumi Aksara.
- . 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Cetakan kesepuluh*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Murti, Bhisma. 2006. *Desain dan Ukuran Sampel untuk Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif di Bidang Kesehatan*. Yogyakarta: UGM press.
- Nasution. 2003. *Metode Research*, Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Patton, M. Q. 1987. *How to Use Qualitative Methods in Evaluation*. California: Sage Publications, Inc.

- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- . 2011. *Teori Administrasi Publik cetakan 2*. Bandung: Alfabeta
- Prasojo, Eko. 2009. *Reformasi Kedua-Melanjutkan Estafet Reformasi*. Penerbit Salemba Humanika. Jakarta
- Ratminto, dan Winarsih, Atik, Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Jaya.
- Robbins, S.P. 2003. *Perilaku Birokrasi*. Yogyakarta: Erlangga.
- Santosa Pandji. 2008. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT. Reflika Aditama
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja, Cet II*. Bandung: Mandar Maju.
- Sigit Suhardi. 1999. *Pengantar Metodologi Sosial-Bisnis-Manajemen*. Yogyakarta: Lukman Offset
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung; PT. Refika Aditama
- Sinambela, Litjan, Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sulistio, Budi dan Budi, Waspa Kusuma. 2009 . *Birokrasi Publik (perspektif Ilmu Administrasi Publik)*. Bandar Lampung: CV. Badranaya
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rieneka Cipta.
- Tjiptono, Fandy dan Diana. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Utomo, Tri, Widodo, W. 2017. *Inovasi Harga Mati Sebuah Inovasi Administrasi Negara*. Yogyakarta: Mitra Pustaka.
- Widjaja. HAW. 2011. *Otonomi Daerah dan Daerah Otonom*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance: Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Insan Cedekia. Surabaya

Yin, Robert K. 2003. *Studi Kasus Desain dan metode*. Jakarta: Raja Grafindo Perkasa.

Zauhar, Soesilo.2007.*Reformasi Administrasi, Konsep, Dimensi, dan Strategi*.Jakarta: PT. Bumi Aksara



**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**





Lampiran 1. Surat Izin Penelitian dari Universitas



## UNIVERSITAS BOSOWA PROGRAM PASCASARJANA

Jl Unp Sumoharjo Km 4 Telp. (0411) 452901 - 452789 Fax. (0411) 424568  
Website <http://www.univ45.ac.id> E-mail: [pascasarjana\\_empati@yaho.com](mailto:pascasarjana_empati@yaho.com)  
MAKASSAR - INDONESIA

Makassar, 03 Februari 2019

No. : **091/B.03/PPs/Unibos/II/2019**  
Lamp. : **Satu buah Proposal Penelitian**  
Hal : **Izin Penelitian dan Pengambilan Data**

Kepada Yth.  
Kepala Kesbangpol Kabupaten Majene

di  
Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan bahwa Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Penelitian pada Tanggal **Dua Puluh Enam** Bulan **Januari** Tahun **Dua Ribu Sembilan Belas** Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar atas nama:

Nama : **M. Fadly B**  
NIM : **4617103020**  
Program Studi : **Magister Administrasi Publik**  
Konsentrasi Studi : **Administrasi Publik**  
Judul Tesis : **Pelayanan Pencairan Anggaran Pihak Ketiga pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene**

Untuk mendukung penulisan Tesis Mahasiswa tersebut di atas maka Kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin kepada mahasiswa tersebut di atas untuk melakukan penelitian.

Mahasiswa tersebut di atas dibimbing oleh:

1. Prof. Dr. Husain Hamka, M.S
2. Dr. Umar Congge, S.Sos, M.Si

Demikian permohonan izin penelitian ini, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih

Direktur  
u.b. Asisten Direktur,



Tembusan:  
1. Rektor Universitas Bosowa Makassar  
2. Mahasiswa yang bersangkutan  
3. Peringgal

## Lampiran 2: Surat Izin Penelitian dari Instansi



### PEMERINTAH KABUPATEN MAJENE BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Alamat : Jl. Jend. Ahmad Yani No. 105 Deteng-Deteng Majene  
Telp. (0422) 21353 Email : kesbangpolitik2@gmail.com

#### REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 070 / 114.a / II / 2019

1. Dasar :
1. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
  2. Peraturan Menteri dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 atas perubahan peraturan Menteri dalam Negeri RI No. 64 Tahun 2011 Pedoman Penerbitan Rekomendasi Izin Penelitian;
  3. Peraturan Daerah Kabupaten Majene Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Majene.

2. Menimbang :
1. Untuk Tertib administrasi pelaksanaan kegiatan penelitian dalam lingkup Badan Kesbang dan Politik Kabupaten Majene perlu adanya Rekomendasi Penelitian.
  2. Surat Permohonan Izin Penelitian Direktur Program Pascasarjana Universitas Bosowa Nomor: 091/B.03-PPs-Unibos/II/2019 tanggal 3 Februari 2019.

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Majene, memberikan Rekomendasi Izin Kepada :

Nama : **MUH. FADLY B.**  
N I M : 4617103020  
Pekerjaan : Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Bosowa  
Alamat : Jl. Dr. Ratulangi Kel. Labuang Utara Kec. Banggae Timur Kab. Majene

Untuk melakukan penelitian di **Badan Keuangan dan Aset Daerah Kab. Majene** yang dilaksanakan selama 2 (Dua) bulan, dengan Proposal berjudul :

#### " SISTEM PELAYANAN PENCAIRAN ANGGARAN PIHAK KETIGA PADA BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN MAJENE "

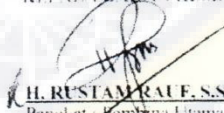
Sehubungan dengan hal tersebut di atas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan penelitian tersebut dengan ketentuan :

1. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat.
2. Sesudah melaksanakan kegiatan, yang bersangkutan diharapkan melapor kepada Bupati Majene melalui Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Majene dengan menyerahkan 1 (satu) eksemplar foto copy hasil kegiatan.
3. Surat Rekomendasi ini dinyatakan tidak berlaku lagi setelah sampai waktu yang telah ditentukan serta dinyatakan sah apabila telah diberikan nomor register sah saat yang bersangkutan telah melapor sebagaimana ketentuan poin 2 (dua) diatas.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Majene, 4 Februari 2019

An. BUPATI MAJENE  
KEPALA BADAN KESBANG DAN POLITIK

  
**H. RUSTAM RAUF, S.Sos., M.M.**  
Pangkat : Pembina Utama Muda  
NIP. 196311121983011006

#### Tembusan disampaikan kepada Yth.:

1. Bupati Majene (Sbg. Laporan);
2. Dan Dim 1401 Majene;
3. Kapolres Majene;
4. Direktur Prog. Pascasarjana Universitas Bosowa;
5. Sdr. Muh. Fadly B.
6. Arsip.

Nomor Register Sah

### **LAMPIRAN 3: Pedoman Wawancara**

#### ***PEDOMAN WAWANCARA***

Yth. Responden

- Daftar pertanyaan ini hanyalah untuk kepentingan penelitian dalam rangka penyelesaian tesis pada Universitas Bosowa Makassar. Oleh sebab itu, dimohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr(i) untuk memberikan jawaban secara obyektif dan sejujurnya sehingga dapat bermanfaat dalam penelitian ini.
- Kerahasiaan jawaban dan identitas Bapak/Ibu/Sdr(i) selalu dijaga sesuai dengan etika penelitian.

#### **A. Identitas Responden**

Nama lengkap :  
Umur :  
Jenis Kelamin : Pria/Wanita  
Pekerjaan :  
Pendidikan terakhir :

Daftar wawancara mengenai pengelolaan pencairan dana pihak ketiga telah disusun oleh penulis sebagai berikut:

- 1) Apakah bapak/ibu mengetahui prinsip *Good Government Governance*, yaitu Prinsip kepastian hukum, Prinsip Keadilan, Efektivitas dan efisien, dan Akuntabilitas?
- 2) Bagaimana prosedur pengelolaan pencairan dana pihak ketiga?
- 3) Apakah pengelolaan pencairan dana pihak ketiga telah dikelola sesuai dengan pengelolaan keuangan daerah dalam UU Nomor 58 Tahun 2005?
- 4) Adakah pengelola pengelolaan pencairan dana pihak ketiga yang melanggar peraturan? Semisal ada, apakah sudah dikenai sanksi hukuman?
- 5) Apakah pelayanan yang dilakukan oleh fiskus disamakan setiap masyarakat?
- 6) Apakah diadakan rapat pembahasan mengenai rencana dan target yang harus dicapai pengelolaan pencairan dana pihak ketiga?
- 7) Apakah ada pengawasan dalam pengelolaan pencairan dana pihak ketiga?
- 8) Apakah pengelolaan pencairan dana pihak ketiga sudah mencapai target yang telah ditetapkan?
- 9) Apakah terdapat kendala pencapaian target pengelolaan pencairan dana pihak ketiga?
- 10) Apakah penelitian lapangan selama ini sudah dilakukan dengan efektif dan efisien?

- 11) Apakah dalam pelaporan pengelolaan pencairan dana pihak ketiga selalu tepat waktu dan didukung dengan bukti administrasi yang dapat dipertanggungjawabkan?
- 12) Bagaimana prosedur publikasi pengelolaan pencairan dana pihak ketiga di BKAD ini?
- 13) Apakah ada tim khusus yang bertanggungjawab mengenai publikasi?
- 14) Bagaimana prosedur pertanggungjawaban mengenai pengelolaan pencairan dana pihak ketiga?
- 15) Apakah ada laporan berkala dalam pembuatan laporan pengelolaan pencairan dana pihak ketiga?
- 16) Apakah pengelolaan pengelolaan pencairan dana pihak ketiga dikerjakan oleh pegawai dengan latar belakang pendidikan akuntansi atau pernah melakukan pelatihan akuntansi?
- 17) Apakah ada mutasi jabatan dalam pengelolaan pengelolaan pencairan dana pihak ketiga?
- 18) Apakah ada pemisahan tugas dan wewenang dalam mengelola pengelolaan pencairan dana pihak ketiga?

#### Lampiran 4: Foto-Foto Penelitian



Ket. Wawancara dengan Kepala Aset dan Keuangan Daerah Kabupaten Majene



Ket. Wawancara dengan Sekretaris Badan Aset dan Keuangan Kabupaten Majene



Ket. Wawancara dengan Para Pegawai Kantor Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene



Ket. Wawancara dengan Para Pegawai Kantor Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene