

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN  
PENERIMA LAYANAN SURAT PERINTAH PENCAIRAN DANA PADA  
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KOTA METRO**

Oleh:

**Eka Ubaya dan Winarti Winarti**

---

**ABSTRACT**

*One of those associated with the financial management area is the poor quality of the financial management area as part of the classic problems that continue to overshadow the accountability financial management area (Ministry of finance,2014:141). The process of disbursement ditenggarai became one of the causes of the problems of the financial management area (Mardiasmo,2009). Problems of disbursement in the budgets and time inaccuracy can be realized the error document SP2D.*

*The purpose of this research is to know the influence of the quality of the service to the recipient's Kepuasa service on the Agency's financial management and Asset Research Metro City Area using quantitative research design with Samples in the research of 50 people.*

*Results of the study indicate that there is the influence of the quality of public services against publishing service recipient satisfaction warrant disbursement on Regional Assets and Financial management of Metro City*

*As for advice based on the results of research This is the use of Regional financial management system applications in the service of the issuance of the warrant of Disbursement needs to be improved, it should be upgraded again the responsibility of the employees on the Agency's financial management and assets in Metro City Area Warrant service Disbursements, needs to be improved readiness officer on the Agency's financial management and the City Metro Area Asset in serving the recipient Service i.e. Officials Administering finance and financial staff in the service of a warrant The disbursement of funds, needs to be increased again the ability of the officers to give confidence to the recipient of the services that the issuance of a warrant for Disbursement according to the time that has been set out in the operational standards*

**Keywords: Quality Of Public Services, The Satisfaction Of Recipients Of Services**

## **A. PENDAHULUAN**

Realitas pelayanan publik yang kurang efisien menyebabkan pelayanan belum memenuhi kepentingan pengguna dan kepuasan masyarakat, menjadi salah satu bukti layanan pemerintah yang belum baik. Pelayanan publik yang baik harus menunjukkan peningkatan secara kuantitas dan kualitas. Pelayanan publik yang baik setidaknya mengacu kepada dua hal pokok, yaitu memberikan kepuasan kepada publik dan pelayanan yang memenuhi standar pelayanan minimum, yang bertujuan meningkatkan pelayanan publik yang dapat mendorong pembangunan ekonomi yang pada akhirnya kesejahteraan masyarakat menjadi lebih baik.

Pencairan dana merupakan tahapan penting dalam pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) sebab tanpa proses tersebut tidak akan berdampak pada pembangunan perekonomian. Ketepatan waktu pencairan dana sejalan dengan peningkatan akselerasi pembangunan dan perekonomian regional. Pelayanan Penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) merupakan pelayanan kepada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dalam memerintahkan kepada Bendahara Umum Daerah (BUD) pencairan dana berdasarkan ketersediaan anggaran dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran Organisasi Perangkat Daerah (OPD) serta Surat Pencairan kepada Penerima Layanan

Salah satu terkait dengan pengelolaan keuangan daerah adalah rendahnya kualitas pengelolaan keuangan daerah sebagai bagian permasalahan klasik yang terus membayangi akuntabilitas pengelolaan keuangan daerah (Kementerian Keuangan,2014:141). Proses pencairan dana ditenggarai menjadi salah satu penyebab permasalahan pengelolaan keuangan daerah (Mardiasmo,2009). Permasalahan pencairan dana dalam APBD dapat terwujud ketidaktepatan waktu dan kesalahan dokumen SP2D.

Berbicara mengenai Pelayanan Penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Metro, maka telah ada Standar Operasional Prosedur yang dikeluarkan oleh Organisasi Perangkat Daerah tersebut. Hal tersebut tertuang dalam Keputusan Kepala BPKAD Kota Metro Nomor: 1187/KPTS/LTD-5/2016 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Metro. Dalam SOP tentang Penerbitan Surat Perintah Pencairan

Dana (SP2D) tersebut menjelaskan bahwa jangka waktu penyelesaian SP2D selama 2 hari kerja (Jika berkas lengkap dan tidak ada kekurangan).

Kemudian berdasarkan pengamatan penulis pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Metro selaku Bendahara Umum Daerah Pemerintah Kota Metro dalam melakukan pelayanan publik yakni Penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D), ternyata belum seluruhnya memenuhi harapan penerima layanan terhadap tepat waktunya penerbitan SP2D itu sendiri, Penerbitan SP2D yang tepat waktu tentunya akan mengidiskasikan kualitas pelayanan publik yang baik, dan tentunya akan meningkatkan kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan publik tersebut. Kenyataan menyebutkan bahwa data ketidaktepatan waktu penerbitan SP2D pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Metro selaku Bendahara Umum Daerah Pemerintah Kota Metro pada tahun 2015 s.d. 2017 menunjukkan masih cukup banyak SP2D yang seharusnya diterbitkan maksimal 2 (dua) hari kerja tidak dapat terpenuhi sesuai dengan jadwal atau standar pelayanan minimal dalam tertuang dalam Standar Operasional Prosedur. Data penerbitan SP2D yang dilaksanakan pada BUD Pemerintah Kota Metro tersebut antara Tahun Anggaran 2015 sampai dengan Tahun 2017 adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Data Penerbitan dan Ketidaktepatwaktuan SP2D pada BPKAD selaku BUD Pemerintah Kota Metro pada Tahun Anggaran 2015-2017**

<b>Tahun Anggaran</b>	<b>Jumlah Penerbitan SP2D</b>	<b>Jumlah Penerbitan SP2D yang Tidak Tepat Waktu</b>	<b>(%) Ketidaktepatan Penerbitan SP2D</b>
2015	4.631	473	10,20
2016	4.756	698	14,67
2017	4.869	393	8,07
<b>Rata-Rata</b>	<b>4.752</b>	<b>521</b>	<b>10,98</b>

Sumber: BPKAD Kota Metro, 2018

Berdasarkan data diatas, terlihat bahwa kualitas pelayanan publik penerbitan SP2D yang dilaksanakan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Metro selaku BUD Pemerintah Kota Metro sejak tahun 2015 sampai dengan 2017 menggambarkan rata-rata setiap tahunnya SP2D yang terbitkan tidak tepat waktu sekitar 10,98% atau rata-ratanya berjumlah 521 dari 4.752 dokumen SP2D. Meskipun secara keseluruhan jumlah terbitnya SP2D yang tepat waktu relatif kecil tetap

mengindikasikan adanya problem pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Metro. Pelayanan publik yang tidak optimal tersebut tentunya akan mengakibatkan ketidakpuasan penerima layanan. Penerima Layanan / Masyarakat tentunya akan beranggapan bahwa pelayanan pada BPKAD Kota Metro terkesan lama dan berbelit-belit sehingga tidak sesuai dengan waktu penyelesaian pelayanan yang telah ditetapkan.

Menurut pengamatan penulis bahwa belum lengkapnya sarana dan prasarana serta teknologi aplikasi keuangan pada BPKAD Kota Metro menjadi salah penyebab penyelesaian berkas Surat Penerbitan Pencairan Dana (SP2D) terkadang belum sesuai dengan waktu yang dijanjikan dalam SOP. Kemudian Petugas di loket Pelayanan terkadang kurang sopan dan ramah dalam melayani Penerima Layanan SP2D serta petugas pelayanan juga terlihat asyik mengobrol dengan petugas pelayanan yang lain ketika melakukan pelayanan sedangkan dilain pihak Penerima Layanan disuruh menunggu lama di ruang tunggu. Ketika Penerima Layanan mengalami kesulitan melengkapi berkas persyaratan penerbitan SP2D tersebut, maka petugas pelayanan tidak peduli membantu terhadap kesulitan penerima layanan tersebut.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka Penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan Judul” Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Penerima Layanan Surat Perintah Pencairan Dana pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Metro.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

### **1.Konsep Kualitas Pelayanan Publik**

#### **a.Pengertian Pelayanan Publik.**

Menurut Mukarom (2015)” Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”. Mukarom (2015) mendefinisikan pelayanan adalah “produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha- usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Sedangkan Mukarom (2015) menjelaskan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal- hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Hardiansyah (2011) mengartikan pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan. Sementara menurut Kepmen PAN No.81/1993 yang disempurnakan dengan Kepmen No.63/2003 menyatakan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan.

Pelayanan publik dalam Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 diidentifikasi sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dari pengertian dan penjelasan tersebut, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu: unsur pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah, unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga adalah kepuasan yang diberikan dan/ atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Dari beberapa pengertian pelayanan publik di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk kegiatan pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/ atau organisasi lain oleh pemerintah, sesuai dengan aturan dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

#### **b. Kualitas Pelayanan Publik**

Pengertian kualitas dikatakan oleh Hardiansyah (2011) yaitu “ merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan yang dipergunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*). Hardiansyah (2011) mengemukakan bahwa “ kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang memenuhi atau melebihi harapan”. Sedangkan Mukarom (2015)” kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*)”.

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan itu tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus pada kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah persepsi masyarakat akan kenyataan dari realitas yang ada yang dibandingkan dengan harapan- harapan yang ada.

Mengacu pada pengertian kualitas layanan tersebut maka konsep kualitas pelayanan publik adalah suatu daya tanggap masyarakat terhadap realitas dari pelayanan yang diberikan instansi pemerintah. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan masyarakat dan berakhir pada persepsi masyarakat itu sendiri Wisnalmawati (2005). Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyediaan pelayanan yakni pemerintah, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat.

Dari beberapa pengertian kualitas pelayanan publik di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan bentuk kegiatan pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/ atau organisasi lain oleh pemerintah, sesuai dengan aturan dan tata cara yang ditentukan yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Terdapat lima dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik menurut Lupiyoadi (2009), yaitu:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan instansi pemerintah dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik pada instansi pemerintah dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan. Bukti fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi masyarakat. Pada saat yang bersamaan aspek ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan masyarakat. Karena dengan bukti fisik yang baik maka harapan publik menjadi lebih tinggi. Indikator yang ada dalam dimensi ini adalah:
  - a. Peralatan yang modern
  - b. Fasilitas yang menarik
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan instansi pemerintah untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Indikator yang berada dalam dimensi ini antara lain adalah:
  - a. Memberikan pelayanan sesuai janji.

- b. Pertanggungjawaban tentang komplain masyarakat akan masalah pelayanan.
  - c. Memberikan pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada masyarakat, dan tidak membedakannya satu dengan yang lainnya.
  - d. Memberikan pelayanan tepat waktu.
  - e. Memberikan informasi kepada masyarakat tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada publik, dengan penyampaian informasi yang jelas. Daya tanggap / ketanggapan yang diberikan oleh pemerintah dengan baik akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Sedangkan Indikator yang ada dalam dimensi ini adalah:
- a. Memberikan pelayanan yang cepat.
  - b. Kerelaan untuk membantu / menolong masyarakat yang butuh pelayanan.
  - c. Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari masyarakat.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai instansi pemerintah untuk menumbuhkan rasa percaya publik kepada pemerintah. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Indikator yang ada dalam dimensi ini adalah :
- a. Pegawai yang memberi jaminan berupa kepercayaan diri kepada masyarakat.
  - b. Membuat masyarakat merasa aman saat menerima pelayanan dari pemerintah.
  - c. Pegawai yang sopan
  - d. Pegawai yang memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari masyarakat.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada publik dengan berupaya memahami keinginan publik. Sebagai contoh instansi pemerintah harus mengetahui keinginan publik secara spesifik dari bentuk pelayanan yang tepat. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan kepedulian yaitu perhatian khusus atau individu terhadap segala kebutuhan dan keluhan masyarakat, dan adanya komunikasi yang baik antara pegawai pemerintah dengan pemerintah. Indikator yang ada dalam dimensi ini :
- 1) Memberikan perhatian individu kepada penerima layanan
  - 2) Pegawai mengerti keinginan dari para penerima layanan

## 2 Konsep Kepuasan Masyarakat

Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan masyarakat telah semakin besar karena pada dasarnya tujuan dari suatu pelayanan publik adalah untuk menciptakan rasa puas pada masyarakat. Semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat, maka akan menentukan tingkat pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah. Namun, apabila tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan kecil, maka Pemerintah Daerah belum mampu menciptakan pelayanan publik yang prima sesuai dengan keinginan masyarakat.

Mukarom (2015) mengatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat adalah respon masyarakat terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau kinerja pegawai pemerintah yang dirasakan oleh masyarakat itu sendiri. Kemudian Mukarom (2015) mengungkapkan, bahwa kepuasan masyarakat merupakan evaluasi pelayanan publik, di mana alternatif yang dipilih sekurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan masyarakat, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil diperoleh tidak memenuhi harapan masyarakat.

Mukarom (2015) mengatakan bahwa kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, masyarakat tidak puas. Sebaliknya jika kinerja memenuhi harapan maka masyarakat akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, masyarakat akan amat puas atau senang.

Kepuasan masyarakat merupakan respons masyarakat terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (Mukarom, 2015). Kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh persepsi kualitas pelayanan publik dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.

Dari berbagai pendapat yang dilontarkan para ahli bisa disimpulkan definisi kepuasan masyarakat adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh masyarakat dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka masyarakat akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas.



### **3. Konsep Pelayanan Penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D).**

Perspektif kualitas penerbitan SP2D memiliki kesamaan dengan kualitas pelayanan. Mengingat pelayanan yang dilakukan pada sektor publik (pemerintah) landasan teori yang dikembangkan selain mengacu pada teori kualitas pelayanan, juga mengacu pada regulasi- regulasi yang selalu mengikat dalam pemerintahan atau dunia birokrasi.

Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah, menjelaskan bahwa kekuasaan pengelolaan keuangan daerah dilaksanakan oleh Pejabat Pengelola Keuangan Daerah (PPKD) dalam hal ini selaku Bendahara Umum Daerah (BUD).

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 menjelaskan BUD atau Kuasa BUD mempunyai tugas menerbitkan SP2D. Penerbitan SP2D merupakan pelayanan administrasi pencairan dana dalam rangka pelaksanaan APBD berdasarkan Surat Permintaan Membayar ( SPM) dari Pengguna Anggaran SKPD. Mekanisme pencairan dana APBD dimulai dari adanya tagihan kepada pemerintah, penyusunan Surat Perintah Pembayaran (SPP), pengujian SPP, penerbitan Surat Perintah Membayar (SPM), penerbitan SP2D dan terakhir dengan pemindahbukuan sejumlah yang dari rekening kas daerah ke rekening yang berhak (masyarakat). Penerbitan SP2D dan pemindahbukuan sejumlah uang dari rekening kas Negara ke rekening yang berhak menjadi kewenangan Bendahara Umum Daerah.

Penerbitan SP2D yang sesuai dengan Peraturan Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 bahwa BPKAD selaku BUD berkewajiban untuk:

1. Meneliti kelengkapan perintah pembayaran yang diterbitkan oleh pengguna anggaran.
2. Menguji kebenaran perhitungan tagihan atas beban APBD yang tercantum dalam perintah pembayaran.
3. Menguji ketersediaan dana yang bersangkutan.
4. Memerintahkan pencairan dana sebagai dasar pengeluaran daerah, dan
5. Menolak pencairan dana apabila perintah pembayaran yang diterbitkan oleh pengguna anggaran tidak memenuhi persyaratan yang ditetapkan.

Dokumen SPM apabila dinyatakan lengkap, kuasa BUD menerbitkan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D). Penerbitan SP2D paling lama 2 (dua) hari kerja terhitung sejak diterimanya pengajuan SPM. Jika dokumen SPM dinyatakan tidak lengkap, kuasa BUD menolak menerbitkan SP2D. Penolakan penerbitan SP2D paling lama 1 (satu) hari kerja terhitung sejak diterimanya pengajuan SPM. Kuasa BUD menyerahkan SP2D yang diterbitkan untuk keperluan uang persediaan/ ganti uang persediaan/tambahan uang persediaan kepada pengguna anggaran/kuasa pengguna anggaran. Sedangkan untuk pembayaran langsung, Kuasa BUD menyerahkan SP2D yang diterbitkan kepada pihak ketiga.

Dengan demikian pelayanan penerbitan SP2D yang diselenggarakan oleh Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah selaku Bendahara Umum Daerah harus mempunyai kualitas yang dibutuhkan oleh pengguna, mengingat SP2D adalah produk tepat waktu, handal, dan memberikan informasi kepada bendahara pengeluaran di SKPD dan stakeholders (masyarakat).

Penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh Bendahara Umum Daerah (BUD) kepada stakeholder, seperti masyarakat dan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Pelayanan SP2D tersebut terkait dengan penatausahaan keuangan daerah yaitu pengeluaran atau belanja keuangan. Belanja Daerah yang dikonversi menjadi pelayanan publik oleh BUD antara lain terkait dengan pembayaran seperti hibah, bantuan sosial, alokasi dana desa, dana desa, bantuan langsung masyarakat bantuan operasional sekolah, dan belanja barang jasa, serta belanja modal yang diselenggarakan oleh SKPD untuk peningkatan sarana dan prasarana publik di bidang pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur daerah.

Pelayanan publik seperti halnya penerbitan SP2D meskipun secara keseluruhan tidak langsung bersentuhan dengan masyarakat, namun pada akhirnya masyarakatlah yang akan merasakan manfaat akhir. Karena pelaksanaan program dan kegiatan dilaksanakan oleh SKPD, namun pelayanan pencairan dan harus mengikuti pola birokrasi pemerintah. Sama halnya dengan pelayanan pada umumnya, pelayanan pemerintah harus mampu memenuhi harapan dan keinginan masyarakat.

### **C.METODE PENELITIAN**

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk

dipelajari dan ditarik kesimpulannya ( Sugiyono, 2014). Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu :

1) Variabel dependen

Variabel dependen adalah variabel yang menjadi pusat perhatian utama peneliti. Hakekat sebuah masalah mudah terlihat dengan mengenali berbagai variabel dependen yang digunakan dalam sebuah model. Variabilitas dari atau atas faktor inilah yang berusaha untuk dijelaskan oleh seorang peneliti (Ferdinand, 2014). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah : kepuasan masyarakat ( Y )

2) Variabel Independen

Variabel independen yang dilambangkan dengan (X) adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruhnya positif maupun yang pengaruhnya negatif (Ferdinand, 2014:26). Variabel independen dalam penelitian ini adalah *Tangible* (Wujud Fisik) (X<sub>1</sub>), *Reliability* (Kehandalan)(X<sub>2</sub>) , *Responsiviness* (Daya Tanggap)(X<sub>3</sub>), *Assurance* (Jaminan/Kepastian) (X<sub>4</sub>) dan *Empaty* (Empati) (X<sub>5</sub>)

Jumlah populasi yang penulis tentukan dalam penelitian ini adalah seluruh Pejabat Penatausahaan Keuangan dan Bendahara Pengeluaran di 33 SKPD di lingkungan Pemerintah Kota Metro, dengan jumlah keseluruhan populasi adalah 3 orang x 33 skpd = 99 orang. Menurut Surakhmad (2004): "apabila ukuran populasi sebanyak kurang atau sama dengan 100, pengambilan sampel sekurang-kurangnya 50% dari ukuran populasi. Apabila ukuran populasi sampai dengan lebih dari 1000, ukuran sampel diharapkan sekurang-kurangnya 15% dari ukuran populasi". Berdasarkan dasar tersebut diatas, maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 50 responden.

Analisis Deskriptif adalah analisis yang menggambarkan secara rinci, dengan interpretasi terhadap data yang diperoleh melalui pendekatan teoritis, untuk menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dipahami dan diinterpretasikan melalui pendekatan teori, kemudian dideskripsikan atau dijelaskan. Analisis statistik deskriptif dilakukan dengan mendeskripsikan semua data dari semua variabel dalam bentuk distribusi frekuensi, histogram, modus, median, harga rata-rata serta simpangan baku (standar deviasi).

Kemudian kriteria skor total menggunakan interval skor harapan/ideal dengan rumus interval sebagai berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

Keterangan:

I = Interval Skor Total

NT = Nilai Total Skor Harapan Tertinggi

NR = Nilai Total Skor Harapan Terendah

K = Jumlah Alternatif Jawaban

Analisis kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini meliputi :

#### 1. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk memprediksi kecenderungan-kecenderungan yang muncul sebagai akibat dari pengaruh variabel (X) terhadap variabel (Y) bila variabel bebas berubah. Rumus analisisnya adalah sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + \epsilon$$

Keterangan :

Y = Kinerja

a = konstanta sisipan

$b_1 \dots b_k$  = koefisien regresi yang dihubungkan dengan variabel bebas

$x_1$  = *Tangibles* (Wujud Fisik)

$x_2$  = *Reliability* (Kehandalan)

$x_3$  = *Responsiveness* (Ketanggapan)

$x_4$  = *Assurance* (Jaminan)

$x_5$  = *Empathy* (Empati)

#### 2. Koefisien Korelasi

Langkah pertama dalam pengujian hipotesis adalah mencari hubungan antara variabel independen dan dependen. Analisis yang digunakan adalah analisis korelasi. Sugiyono (2014), menyatakan bahwa analisis korelasi adalah sekumpulan teknik statistika yang digunakan untuk mengukur keeratan hubungan (korelasi) antara dua atau lebih variabel. Fungsi utama analisis korelasi adalah untuk menentukan seberapa erat hubungan antara variabel independen dan dependen. Koefisien korelasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Product Moment Pearson*.

Korelasi positif terjadi apabila variabel X naik diikuti juga oleh naiknya variabel Y atau apabila variabel X turun diikuti pula turunnya variabel Y, sedangkan

korelasi negatif terjadi apabila variabel X naik tidak diikuti oleh naiknya variabel Y dan apabila variabel X turun tidak diikuti turunnya variabel Y. Interpretasi dari nilai koefisien korelasi dapat dilihat pada tabel berikut :

### 3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesa terdiri atas :

#### a. Uji t (Uji Parsial)

Pengujian parsial dengan menggunakan rumus uji t. Uji t digunakan untuk menguji signifikansi konstanta dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Hipotesis yang diajukan adalah :

$H_0$  : Koefisien regresi tidak signifikan

$H_1$  : Koefisien regresi signifikan

Pengujian ini dilakukan dengan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan 5% dengan  $df=(n-k-1)$ . Dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut :

a) Jika  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak

b) Jika  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima

#### b. Uji F (Uji Simultan)

Selanjutnya yang dilakukan adalah pengujian secara simultan. Pengujian secara simultan menggunakan uji F. Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap dependen. Nilai F dapat dirumuskan seperti di bawah ini (Sugiyono, 2014).

Pengujian ini dilakukan dengan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan 5% dengan derajat bebas pembilang  $df1=(k-1)$  dan derajat bebas penyebut  $df2=(n - k)$ , k merupakan banyaknya parameter (koefisien) model regresi linier dan n merupakan jumlah pengamatan. Dasar pengambilan keputusannya yaitu : Jika  $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak sedangkan Jika  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

### 4. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel independen menerangkan variasi variabel dependen. Nilai

koefisien determinasi ditunjukkan dengan nilai *R Square* antara nol dan satu. Nilai *R Square* yang kecil menggambarkan kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan perubahan variabel dependen amat terbatas (Sugiyono, 2014).

Kemudian untuk mengetahui besarnya persentase pengaruh variabel bebas ( $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$   $X_5$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ ), maka digunakan rumus Koefisien Penentu (KP) atau Koefisien Determinasi sebagai berikut:

$$Kp = r^2 \times 100\%$$

Dimana :

$Kp$  = Nilai Koefisien Penentu atau Koefisien Determinasi

$r$  = Nilai Koefisien Korelasi

(Sugiyono, 2014)

#### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Distribusi jawaban responden untuk variabel *Tangible* (Wujud Fisik) yang tercermin dalam kuisisioner memperlihatkan bahwa mayoritas responden memberikan jawaban pada skor 4 (42,02%), artinya *Tangible* (Wujud Fisik) yang menunjang pelayanan penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Metro tergolong baik. Kemudian Distribusi jawaban responden untuk variabel *reliability* (Kehandalan) yang dicapai yang tercermin dalam kuisisioner memperlihatkan bahwa mayoritas responden memberikan jawaban pada skor 4 (42,87%), artinya *reliability* (Kehandalan) pegawai Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Metro dalam pelayanan penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana tergolong baik. Adapun distribusi jawaban responden untuk variabel *Reliability* (Daya Tanggap/Ketanggapan) yang tercermin dalam kuisisioner memperlihatkan bahwa mayoritas responden memberikan jawaban pada skor 4 (41,92%), artinya pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Metro pelayanan Penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) yakni dilihat dari sisi *Reliability* (Daya Tanggap/Ketanggapan) pegawai saat ini tergolong baik dan distribusi jawaban responden untuk variabel *Assurance* (Jaminan) yang tercermin dalam kuisisioner memperlihatkan bahwa mayoritas responden memberikan jawaban pada skor 4 (43,15%), artinya *Assurance* (Jaminan) pada pelayanan penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Metro tergolong baik. Kemudian distribusi jawaban responden untuk variabel

*Empathy* (Empati) yang dicapai yang tercermin dalam kuisioner memperlihatkan bahwa mayoritas responden memberikan jawaban pada skor 4 (43,66%) artinya *Empathy* (Empati) pegawai pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Metro didalam melaksanakan pelayanan penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana tergolong baik. Kemudian persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = 1,850 + 0,821X_1 + 0,809X_2 + 0,898X_3 + 0,707X_4 + 0,799X_5 + et$$

Kemudian besarnya korelasi antara variabel *Tangible* (Wujud Fisik) dengan Kepuasan Penerima Layanan ( $r_{X_1Y}$ ) = 0,922 mengandung arti bahwa hubungan kedua variabel tersebut positif dengan tingkat keeratan dalam kriteria sangat kuat. Selanjutnya, nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , dengan demikian *Tangible* (Wujud Fisik) mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan Kepuasan Penerima Layanan. Besarnya korelasi antara variabel *Reliability* (Kehandalan) dengan Kepuasan Penerima Layanan ( $r_{X_2Y}$ ) = 0,953 mengandung arti bahwa hubungan kedua variabel tersebut positif dengan tingkat keeratan dalam kriteria sangat kuat. Selanjutnya, nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , dengan demikian *Reliability* (Kehandalan) mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan Kepuasan Penerima Layanan. Besarnya korelasi antara variabel *Responsiviness* (Daya Tanggap) dengan Kepuasan Penerima Layanan ( $r_{X_3Y}$ ) = 0,937 mengandung arti bahwa hubungan kedua variabel tersebut positif dengan tingkat keeratan dalam kriteria sangat kuat. Selanjutnya, nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , dengan demikian *Responsiviness* (Daya Tanggap) mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan Kepuasan Penerima Layanan. Besarnya korelasi antara variabel *Assurance* (Jaminan) dengan Kepuasan Penerima Layanan ( $r_{X_4Y}$ ) = 0,946 mengandung arti bahwa hubungan kedua variabel tersebut positif dengan tingkat keeratan dalam kriteria sangat kuat. Selanjutnya, nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , dengan demikian *Assurance* (Jaminan) mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan Kepuasan Penerima Layanan. Besarnya korelasi antara variabel *Empathy* (Empati) dengan Kepuasan Penerima Layanan ( $r_{X_5Y}$ ) = 0,950 mengandung arti bahwa hubungan kedua variabel tersebut positif dengan tingkat keeratan dalam kriteria sangat kuat. Selanjutnya, nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , dengan demikian *Empathy* (Empati) mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan Kepuasan Penerima Layanan. Besarnya korelasi antara variabel *Tangible* (Wujud Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati) secara bersama-sama terhadap Kepuasan Penerima

Layanan ( $r_{X_1 X_2 X_3 X_4 X_5 Y}$ ) = 0,960 mengandung arti bahwa hubungan variabel tersebut positif dengan tingkat keeratan dalam kriteria sangat kuat. Selanjutnya, nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , dengan demikian *Tangible* (Wujud Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati) secara bersama-sama mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan Kepuasan Penerima Layanan.

Kemudian pengujian hipotesis untuk variabel *Tangible* (Wujud Fisik) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 16,484 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  (2,021) atau dengan kata lain  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , sedangkan hasil *significant* yang diperoleh sebesar 0,000, lebih kecil dari  $\alpha$  yang ditentukan yaitu 0,05 sehingga dapat dikatakan signifikan. Dengan demikian, hipotesis pertama diterima, atau dengan kata lain terdapat pengaruh *Tangible* (Wujud Fisik) terhadap Kepuasan Penerima Layanan pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Metro. Kemudian Pengujian hipotesis untuk variabel *Reliability* (Kehandalan) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 21,686 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  (2,021) atau dengan kata lain  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , sedangkan hasil *significant* yang diperoleh sebesar 0,000, lebih kecil dari  $\alpha$  yang ditentukan yaitu 0,05 sehingga dapat dikatakan signifikan. Dengan demikian, hipotesis kedua diterima, atau dengan kata lain terdapat pengaruh *Reliability* (Kehandalan) terhadap Kepuasan Penerima Layanan pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Metro. Setelah itu Pengujian hipotesis untuk variabel *Responsiviness* (Daya Tanggap) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 18,663 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  (2,021) atau dengan kata lain  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , sedangkan hasil *significant* yang diperoleh sebesar 0,000, lebih kecil dari  $\alpha$  yang ditentukan yaitu 0,05 sehingga dapat dikatakan signifikan. Dengan demikian, hipotesis ketiga diterima, atau dengan kata lain terdapat pengaruh *Responsiviness* (Daya Tanggap) terhadap Kepuasan Penerima Layanan pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Metro. Pengujian hipotesis untuk variabel *Assurance* (Jaminan) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 20,167 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  (2,021) atau dengan kata lain  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , sedangkan hasil *significant* yang diperoleh sebesar 0,000, lebih kecil dari  $\alpha$  yang ditentukan yaitu 0,05 sehingga dapat dikatakan signifikan. Dengan demikian, hipotesis keempat diterima, atau dengan kata lain terdapat pengaruh *Assurance* (Jaminan) terhadap Kepuasan Penerima Layanan pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Metro dan terakhir Pengujian hipotesis untuk variabel *Empathy* (Empati) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar



21,165 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  (2,021) atau dengan kata lain  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , sedangkan hasil *significant* yang diperoleh sebesar 0,000, lebih kecil dari  $\alpha$  yang ditentukan yaitu 0,05 sehingga dapat dikatakan signifikan. Dengan demikian, hipotesis kelima diterima, atau dengan kata lain terdapat pengaruh *Empathy* (Empati) terhadap Kepuasan Penerima Layanan pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Metro.

Kemudian nilai  $F_{hitung}$  (104,766)  $>$   $F_{tabel}$  (3,23) dan nilai signifikansi (sig.) 0,000  $<$   $\alpha$  0,05, sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti *Tangible* (Wujud Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Penerima Layanan

besarnya pengaruh variabel *Tangible* (Wujud Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati) terhadap Kepuasan Penerima Layanan ditunjukkan dengan *R Square* ( $R^2$ ) = 0,923 atau 92,3%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh variabel *Tangible* (Wujud Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati) terhadap Kepuasan Penerima Layanan pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Metro sebesar 92,3% dan sisanya 7,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diidentifikasi dalam penelitian ini.

## **E. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **1 . Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, pengolahan data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab terdahulu, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. *Tangible* (Wujud Fisik) berpengaruh terhadap Kepuasan Penerima Layanan Surat Perintah Pencairan Dana pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Metro
2. *Reliability* (Kehandalan) berpengaruh terhadap Kepuasan Penerima Layanan Surat Perintah Pencairan Dana pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Metro

3. *Responsiviness* (Daya Tanggap/Ketanggapan) berpengaruh terhadap Kepuasan Penerima Layanan Surat Perintah Pencairan Dana pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Metro
4. *Assurance* (Jaminan) berpengaruh terhadap Kepuasan Penerima Layanan Surat Perintah Pencairan Dana pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Metro
5. *Empathy* (Empati) berpengaruh terhadap Kepuasan Penerima Layanan Surat Perintah Pencairan Dana pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Metro
6. *Tangible* (Wujud Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Penerima Layanan Surat Perintah Pencairan Dana pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Metro

## **2 Saran**

Hasil penelitian ini memberikan saran sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Publik dilihat dari segi *Tangible* (Wujud Fisik ) yakni sarana dan prasarana sebagai penunjang Pelayanan demi mencapai kepuasan Penerima Layanan Penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Metro dapat dikategorikan baik. Hal ini perlu dipertahankan bahkan harus ditingkatkan lagi yaitu penggunaan Aplikasi Sistem Pengelolaan Keuangan Daerah dalam Pelayanan Penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana.
2. Kualitas Pelayanan Publik dilihat dari segi *Reliability* (Kehandalan ) yakni kehandalan pegawai Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Metro demi mencapai kepuasan Penerima Layanan Penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana dapat dikategorikan baik. Tetapi perlu ditingkatkan lagi tanggung jawab pegawai pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Metro dalam pelayanan Surat Perintah Pencairan Dana sehingga Kepuasan Penerima Layanan akan dapat tercapai.
3. Kualitas Pelayanan Publik dilihat dari segi *Responsiviness* (Daya Tanggap/Ketanggapan) yakni Ketanggapan pegawai Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Metro dalam melakukan pelayanan Surat

Perintah Pencairan Dana demi mencapai kepuasan Penerima Layanan dapat dikategorikan baik. Tetapi perlu ditingkatkan kesiapan pegawai pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Metro dalam melayani Penerima Layanan yakni Pejabat Penatausahaan Keuangan dan Staf Keuangan dalam pelayanan Surat Perintah Pencairan Dana sehingga Kepuasan Penerima Layanan akan dapat tercapai.

4. Kualitas Pelayanan Publik dilihat dari segi *Assurance* (Jaminan) yakni kemampuan pegawai Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Metro yang menimbulkan kepercayaan Penerima Layanan Penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana dapat dikategorikan baik. Tetapi perlu ditingkatkan lagi kemampuan petugas untuk memberikan kepercayaan kepada Penerima Layanan bahwa Penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur.
5. Kualitas Pelayanan Publik dilihat dari segi *Empathy* (Empati) yakni kepedulian pegawai Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Metro terhadap Penerima Layanan Penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana dapat dikategorikan baik. Tetapi perlu ditingkatkan lagi kepedulian petugas /pegawai pada Penerima Pelayanan saat mereka mengalami kesulitan dalam mengurus penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Metro.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ferdinand August. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: UNDIP
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Lupiyoadi Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Mardiasmo. 2009. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: ANDI.
- Mukarom Zaenal. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung: Pustaka Setia
- Siregar Sofyan. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif SPPS*. Yogyakarta: Buku Beta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Metode Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syaifuddin Azwar. 2010. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Tasunar Nanang. 2006. *Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Ikan (PPI) Morodemak*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia. Vol V No.1 Mei 2006, hal 41-62

Winarno Surakhmad.2004.*Pengantar Penelitian Ilmiah, Dasar dan Teknik*. Bandung: Tarsito.

Wisnalmawati .2005. *Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat Pembeliann Ulang* .Jurnal Ekonomi dan Bisnis.No3 Jilid 10 2005 h.153-165.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang- Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara

Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2010 tentang Standar Akutansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 tahun 2007 tentang Perubahan atas  
Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman  
Pengelolaan Keuangan Daerah. .

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor  
15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Birokrasi.

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :  
63/Kep/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan  
Publik.

### **Referensi (Hasil Penelitian lain)**

Risfania.2016. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Semangat Kerja  
Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Penanaman  
Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro. Tesis Program  
Pasca Sarjana UBL. Tidak diterbitkan.

Hasan.2006. Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah terhadap Kepuasan Nasabah pada  
Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang.Tesis Program Pasca  
Sarjana UNDIP. Tidak diterbitkan

Syachry Ramadhan.2012. Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Perizinan  
Terpadu Kota Metro. Tesis Program Pasca Sarjana UBL. Tidak  
diterbitkan.