

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN DAN KEPENTINGAN PENGGUNA LAYANAN KPPN BIAK PADA MASA PANDEMI COVID-19

Yunan Rahmanto

Kepala Seksi Pencairan Dana dan Manajemen Satuan Kerja
Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Biak
yunan@kemenkeu.go.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan dan kepentingan satuan kerja terhadap layanan yang diberikan oleh KPPN Biak selama masa pandemi covid-19 dengan membandingkan tingkat kepuasan dan kepentingan satuan kerja terhadap layanan KPPN Biak tahun 2020 dan 2019. Selain itu adapun tujuan lainnya dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui efektifitas upaya yang dilakukan KPPN Biak dalam menjaga tingkat kepuasan layanan yang diberikan kepada satuan kerja selama masa pandemi covid 19. Ketidakpastian akan berakhirnya pandemi covid 19 membuat KPPN Biak harus mengambil langkah-langkah strategis guna menjaga tingkat kepuasan satuan kerja. Adanya perubahan drastis sistem layanan dari tatap muka langsung menjadi sistem online bisa mempengaruhi kepuasan satuan kerja terhadap layanan KPPN Biak. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini menggunakan data primer diperoleh dari hasil kuesioner kepada responden. Jumlah responden yang dilakukan survei adalah sebanyak 19 satuan kerja dari total 51 satuan kerja yang ada di Kabupaten Baik dan Kabupaten Supiori. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Tingkat kepuasan dan kepentingan satuan kerja terhadap layanan yang diberikan oleh KPPN Biak selama masa pandemi covid 19 memperlihatkan peningkatan nilai indeks kepuasan satuan kerja semester I Tahun 2020 sebesar 0,01 dibandingkan dengan hasil yang diperoleh pada periode yang sama tahun 2019. 2) Berbagai upaya yang dilakukan oleh KPPN Biak untuk menjaga tingkat kepuasan satuan kerja selama masa pandemi covid 19 terbukti cukup efektif dalam menjaga kepuasan satuan kerja terhadap layanan KPPN Biak dengan naiknya nilai rata-rata tingkat kepuasan satuan kerja semester I Tahun 2020 sebesar 1,67 dibandingkan dengan hasil tahun 2019.

Kata Kunci: *Tingkat kepuasan; pengguna layanan; covid 19*

PENDAHULUAN

Adanya pandemi virus covid-19 membawa dampak yang luar biasa dalam segala sendi kehidupan manusia. Semua kegiatan yang dilakukan oleh manusia otomatis harus menyesuaikan dengan adanya virus ini. Jaga jarak, pakai masker, cuci tangan dengan sabun merupakan kalimat yang sering kita dengar dalam kehidupan kita sehari-hari.

Kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Biak (KPPN Biak) juga ikut terdampak dengan adanya wabah covid 19. Layanan yang sebelumnya bisa dilakukan secara tatap muka dilakukan pembatasan sehingga interaksi langsung antara satuan kerja dengan KPPN Biak hanya bisa dilakukan secara virtual. Selanjutnya penyampaian dokumen yang biasanya langsung diantarkan ke KPPN Biak

dilakukan pembatasan dimana dokumen fisik baru bisa disampaikan setelah masa pandemi dinyatakan sudah dapat dikendalikan.

Adanya perubahan sistem layanan yang dilakukan oleh KPPN Biak tentu saja tidak kemudian meninggalkan usaha untuk memberikan layanan yang terbaik kepada satuan kerja mitra kerjanya. Dengan segala keterbatasan yang ada, KPPN Biak tetap berusaha memberikan layanan yang terbaik kepada satuan kerja mitra kerjanya.

Secara etimologi, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Menurut Wibowo (2010: 8) “layanan adalah cara memberikan manfaat (nilai) bagi pelanggan dengan usaha untuk menyediakan (memfasilitasi) hasil yang diinginkan pelanggan tanpa harus mengemban biaya dan resiko tertentu”. Sedangkan pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Daryanto dan Setyobudi (2014) menjelaskan bahwa pelayanan ialah “Suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan atau dibutuhkan orang lain”. Pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani, sedangkan melayani adalah membantu menyediakan atau menyiapkan apa yang menjadi keperluan seseorang.

Menurut Kotler dalam Sinambela,dkk (2017), pelayanan adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Sampara dalam Sinambela, dkk (2017) berpendapat, 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”. Berdasarkan beberapa penjelasan ahli mengenai konsep pelayanan, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah menyediakan segala sesuatu untuk orang lain yang dilakukan berdasarkan kesadaran untuk melayani, rasa empati, berpandangan ke masa depan, penuh inisiatif, menunjukkan perhatian, dan selalu melakukan evaluasi.

Menurut Abdullah (2012) kepuasan adalah “tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (hasil) yang ia rasakan dengan harapannya”. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang ia rasakan dan harapan. Oliver dalam Daryanto, dkk (2014) berpendapat bahwa “kepuasan adalah tanggapan pelanggan terhadap kebutuhan-kebutuhannya”.

Band dalam Nasution (2015) menyatakan secara sederhana definisi kepuasan pelanggan sebagai “perbandingan antara kualitas dari barang atau jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan”. Lebih lanjut, Band mengemukakan, apabila telah tercapai kepuasan pelanggan, maka akan timbul pembelian ulang dan kesetiaan. Dari beberapa pendapat tersebut, dapat diketahui bahwa kepuasan konsumen dihasilkan dari proses perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya, yang menghasilkan *disconfirmation paradigm*.

Pengukuran Kepuasan Satuan Kerja

Dalam rangka pengukuran tingkat kepuasan satuan kerja terhadap layanan yang diberikan oleh KPPN Biak, Kepala KPPN Biak melalui surat Nomor S-182/WPB.34/KP.03/2020 tanggal 8 Juni

2020 hal Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Layanan, menyampaikan pemberitahuan kepada satuan kerja mitra kerja KPPN Biak untuk berpartisipasi dalam pelaksanaan survei. yang dilaksanakan dari tanggal 8 Juni 2020 s.d. 16 Juni 2020. Survei dilakukan secara *online* dengan cara menjawab sejumlah pertanyaan yang diajukan melalui link yang sudah dibagikan oleh KPPN Biak.

Untuk keseragaman kuesioner survei, telah disusun *template* Kuesioner Survei Kepuasan Pengguna Layanan KPPN sebagaimana diatur dalam surat Sekretaris Direktorat Jenderal Perbendaharaan Nomor S-4160/PB.1/2018 tanggal 14 Mei 2018 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Lingkup Kantor Vertikal Direktorat Jenderal Perbendaharaan Tahun 2018, yang mengukur **tingkat kepentingan** dan **tingkat kepuasan** mitra kerja KPPN terhadap 5 (lima) jenis layanan sebagai berikut:

1. Kinerja Layanan Pencairan Dana

Kuesioner Kinerja Layanan Pencairan Dana ditujukan untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan mitra kerja KPPN terhadap layanan pada Seksi Pencairan Dana. Hasil perhitungan tingkat kepuasan kuesioner Kinerja Layanan Pencairan Dana tersebut dipergunakan sebagai dasar pengukuran capaian IKU Kemenkeu *Four* Seksi Pencairan Dana, yaitu IKU "Indeks kepuasan Satker terhadap layanan Seksi Pencairan Dana".

2. Kinerja Layanan Bimbingan dan Konsultasi

Kuesioner Kinerja Layanan Bimbingan dan Konsultasi ditujukan untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan mitra kerja KPPN terhadap layanan Seksi Manajemen

Satker. Hasil perhitungan tingkat kepuasan kuesioner Kinerja Layanan Bimbingan dan Konsultasi dipergunakan sebagai dasar pengukuran capaian IKU Kemenkeu *Four* Seksi Manajemen Satker, yaitu IKU "Indeks kepuasan Satker terhadap layanan Seksi MSKI".

3. Kinerja Layanan Konfirmasi Surat Setoran

Kuesioner Kinerja Layanan Konfirmasi Surat Setoran ditujukan untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan mitra kerja KPPN terhadap layanan Seksi Bank. Hasil perhitungan tingkat kepuasan kuesioner Kinerja Layanan Konfirmasi Surat Setoran dipergunakan sebagai dasar pengukuran capaian IKU Kemenkeu *Four* Seksi Bank, yaitu IKU "Indeks kepuasan Satker terhadap layanan Seksi Bank".

4. Kinerja Layanan Rekonsiliasi Laporan Keuangan

Kuesioner Kinerja Layanan Rekonsiliasi Laporan Keuangan ditujukan untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan mitra kerja KPPN terhadap layanan Seksi Verifikasi dan Akuntansi. Hasil perhitungan tingkat kepuasan kuesioner Kinerja Layanan Rekonsiliasi Laporan Keuangan dipergunakan sebagai dasar pengukuran capaian IKU Kemenkeu *Four* Seksi Verifikasi dan Akuntansi, yaitu IKU "Indeks kepuasan Satker terhadap layanan Seksi Verak".

5. Sarana dan Prasarana

Kuesioner Sarana dan Prasarana ditujukan untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan mitra kerja KPPN terhadap sarana dan prasarana yang ada dalam mendukung

kinerja layanan pada KPPN. Hasil perhitungan tingkat kepuasan kuesioner Sarana dan Prasarana dipergunakan sebagai dasar pengukuran capaian IKU Kemenkeu *Four* Subbagian Umum, yaitu IKU "Indeks kepuasan Satker terhadap layanan"

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Layanan KPPN Biak pada Masa Pandemi Covid 19”**. Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah pengaruh wabah covid 19 terhadap kepuasan pelanggan di KPPN Biak?”. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh adanya covid 19 terhadap kepuasan pelanggan di KPPN Biak.

METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, adapun analisis data bersifat kuantitatif/statistik (Sugiyono, 2017, hal. 7), dilakukan dengan cara meneliti hubungan antar variabel yang diukur dengan instrumen penelitian (Creswell, 2016, hal. 5).

2. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer diperoleh dari hasil kuesioner kepada responden. Jumlah responden yang dilakukan survei adalah sebanyak 19 satuan kerja dari total 51 satuan kerja

yang ada di Kabupaten Baik dan Kabupaten Supiori.

3. Metode Analisis Data

Hasil kuesioner yang dikumpulkan kemudian dianalisis untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan satuan kerja terhadap layanan yang diberikan oleh KPPN Biak untuk kemudian dibandingkan dengan hasil penelitian tahun 2019.

Analisis kuantitatif menggunakan rumusan sesuai dengan surat direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor S-4160/PB.1/2018 tanggal 14 Mei 2018 yaitu :

Untuk perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), adalah :

$$IKM = \frac{(TA+TB+TC+TD+TE)}{5 \times (YA+YB+YC+YD+YE)} \times 100\%$$

T = Hasil kali antara jumlah rata-rata kepentingan dengan rata-rata kepuasan
 $5Y = 5$ kali jumlah rata-rata kepentingan

A = Kinerja Layanan Pencairan Dana

B = Kinerja Layanan Bimbingan dan Konsultasi

C = Kinerja Layanan Konfirmasi Surat Setoran

D = Kinerja Layanan Rekonsiliasi Laporan Keuangan

E = Sarana dan Prasarana

Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index

Nilai CSI	Kriteria CSI
0,81 – 1,00	Sangat Puas
0,66 – 0,80	Puas
0,51 – 0,65	Cukup Puas
0,35 – 0,50	Kurang Puas
0,00 – 0,34	Tidak Puas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Nilai total tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan satuan kerja tahun 2020

Kinerja Layanan	Nilai Total Kinerja		Nilai
	Tingkat kepentingan	Tingkat kepuasan	
kinerja layanan pencairan dana	161	161,1	785,8
Kinerja layanan bimbingan dan konsultasi	151,3	151,3	738,6
Kinerja layanan konfirmasi surat setoran	151,42	151,7	741,2
Kinerja layanan rekonsiliasi laporan keuangan	161,37	161,5	789,9
Sarana dan prasarana	29,32	29,32	143,2
Nilai Rata-rata	130,882	130,984	639,74

Sumber data : Hasil analisis data tahun 2020

TA = 785,8 YA = 161

TB = 738,6 TB = 151

TC = 741,2 YC = 151

TD = 789,9 YD = 161

TE = 143,2 YE = 29

Jumlah IKM = $\frac{(TA+TB+TC+TD+TE)}{5} \times 100\%$
 $5 \times (YA+YB+YC+YD+YE)$

$= \frac{3199}{3272} \times 100\%$
 $= 0,978$ (sangat puas)

Tabel 2. Nilai total tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan satuan kerja tahun 2019

Kinerja Layanan	Nilai Total Kinerja		Nilai
	Tingkat kepentingan	Tingkat kepuasan	
kinerja layanan pencairan dana	161,42	157,95	772,7
Kinerja layanan bimbingan dan konsultasi	151,95	149,11	730,91
Kinerja layanan konfirmasi surat setoran	150,68	150,05	729,4
Kinerja layanan rekonsiliasi laporan keuangan	160,53	160,47	780,62
Sarana dan prasarana	29,21	28,95	140,93
Nilai Rata-rata	130,758	129,306	630,912

TA = 772,7 YA = 161,4

TB = 730,91 TB = 151,9

TC = 729,4 YC = 150,68

TD = 780,62 YD = 160,52

TE = 140,93 YE = 29,21

$$\begin{aligned} \text{Jumlah IKM} &= \frac{(TA+TB+TC+TD+TE)}{100\%} \times \\ & 5 \times (YA+YB+YC+YD+YE) \\ &= \frac{3154,55}{3268,94} \times 100\% \\ &= 0,96 \text{ (sangat puas)} \end{aligned}$$

Berdasarkan data hasil kuesioner tersebut di atas dapat disampaikan hal sebagai berikut :

1. Nilai indeks kepuasan satuan kerja semester I Tahun 2020 terhadap layanan yang diberikan oleh KPPN Biak sebesar 0,97 mengalami kenaikan sebesar 0,01 dibandingkan dengan hasil yang diperoleh pada periode yang sama tahun 2019
2. Nilai rata-rata tingkat kepuasan satuan kerja semester I Tahun 2020 terhadap layanan yang diberikan oleh KPPN Biak sebesar 130,98 mengalami kenaikan sebesar 1,67 dibandingkan dengan hasil yang diperoleh pada periode yang sama tahun 2019
3. Kenaikan yang sangat signifikan diperoleh dari kinerja layanan pencairan dana, dimana tingkat kepuasan satuan kerja terhadap layanan pencairan dana naik sebesar 3,15 menjadi 161,1 dibandingkan dengan hasil yang diperoleh pada periode yang sama tahun 2019

Berbagai upaya yang dilakukan oleh KPPN Biak untuk menjaga tingkat kepuasan layanan kepada satuan kerja selama masa pandemi covid 19 terbukti efektif dapat meningkatkan nilai kepuasan satuan kerja terhadap layanan yang diberikan oleh KPPN Biak. Upaya yang dilakukan oleh KPPN Biak diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Kelas Pendampingan
Kegiatan kelas pendampingan dibuat untuk memfasilitasi operator satuan

kerja yang mengalami kendala dalam pengoperasian aplikasi. Materi yang disampaikan dalam program kelas pendampingan ini adalah seputar aplikasi yang digunakan oleh satuan kerja dalam mengelola dana APBN. Program kelas pendampingan ini sangat diapresiasi oleh satuan kerja karena apabila selama ini satuan kerja terkendala dengan aplikasinya bisa datang langsung untuk berkonsultasi ke KPPN Biak, maka selama masa pandemi hal itu tidak dapat dilakukan sehingga dengan adanya kelas pendampingan yang dibuat oleh KPPN mereka sangat terbantu sekali.

2. Penyampaian dokumen Surat Perintah Membayar (SPM) secara online
Perubahan layanan dari sebelumnya dengan metode tatap muka menjadi layanan dengan berbasis online khususnya dalam penyampaian SPM ke KPPN, cukup mendapat apresiasi positif dari satuan kerja yang dibuktikan dengan naiknya kinerja layanan pencairan dana
3. Optimalisasi Media Sosial
Peran media sosial pada masa pandemi covid 19 sangat penting sekali karena dengan adanya media sosial segala informasi terkait dengan pengelolaan keuangan negara baik berupa update aplikasi maupun aturan-aturan terbaru bisa tersampaikan secara cepat, tepat, dan biayanya lebih murah.

SIMPULAN

Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Biak, pelayanan yang diberikan selama masa pandemi Covid 19 berdasarkan kriteria *customer satisfaction index* memperoleh nilai sangat baik. Melalui berbagai inovasi

untuk menjaga bahkan meningkatkan tingkat kepuasan satuan kerja. Selain itu, stabilnya koneksi jaringan internet di Kabupaten Biak dan Supiori juga menjadi salah satu faktor pendukung dalam menunjang proses pelayanan, sehingga mendapatkan apresiasi dari satuan kerja mitra selama masa pandemi Covid 19.

Untuk selanjutnya, mekanisme layanan secara *online* oleh KPPN Biak hendaknya dapat diteruskan meskipun pandemi covid 19 sudah dinyatakan berakhir karena lebih efektif dan efisien dalam proses pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2016). *Research design: pendekatan metode kualitatif, kuantitatif, dan campuran*. Edisi 1 Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Drs. Daryanto, dkk. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Drs. M.N. Nasution, M.Sc., APU. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Kristy, R. D., & Kusuma, W. A. (2018). Analisis tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan penerapan sistem informasi Universitas Muhammadiyah Malang. *Teknik: Engineering and Sains Journal*, 2(1), 17–24.
- Nugroho, H. P., & Lestyowati, J. (2020). Analisis tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna aplikasi sakti dengan pieces framework. *Indonesian Treasury Review: Jurnal Perbendaharaan, Keuangan Negara dan Kebijakan Publik*, 5(2), 93-104.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 43/PMK.05/2020, tentang Mekanisme Pelaksanaan Pelaksanaan *Piloting* Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi
- Ramadhani, S., & Kusuma, W. A. (2018). PIECES framework untuk analisa tingkat kepuasan pengguna dan kepentingan sistem informasi. *Jurnal Teknologi & Manajemen Informatika*, 4(2), 209–214.
- Supriyatna, A., & Maria, V. (2017). Analisis tingkat kepuasan pengguna dan tingkat kepentingan penerapan sistem informasi djp online dengan kerangka pieces. *Khazanah Informatika*, 3(2), 88–94.
- Sinambela, dkk. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Silvia, Febi (2018). *Pelayanan prima dan kepuasan pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II*. Skripsi (Makassar: Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar)
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r&d*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor SE-31/PB/2020, tentang Mekanisme Pengiriman Dokumen Tagihan Secara Elektronik pada Masa Keadaan Darurat Corona Virus Disease 2019 (Covid 19)
- Surat Edaran Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor SE-25/PB/2020, tentang Tindak Lanjut

Implementasi Surat Edaran Menteri
Keuangan Nomor SE-5/MK.1/2020
di Lingkungan Direktorat Jenderal
Perbendaharaan

Surat Edaran Menteri Keuangan Nomor
SE-5/MK.1/2020, tentang Panduan
Tindak Lanjut Terkait Pencegahan
Penyebaran Corona Virus Disease
2019 (Covid 19) di Lingkungan
Kementerian Keuangan

Wibowo. 2010. *Manajemen Kinerja: Edisi
Ketiga*. Jakarta: PT. Raja Grafindo