

ANALISIS MANFAAT PELAYANAN HAI-CSO PADA KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA MEULABOH

Zahara Phonna ⁽¹⁾, Fatmayanti ⁽²⁾, Daniel Santuri ⁽³⁾

^{1,2} Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Teuku Umar, Meulaboh
³ Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Meulaboh

e-mail: zaharaphonna752@gmail.com, fatmayanti@utu.ac.id, daniel.sianturi@kemenkeu.go.id

ABSTRACT

This study aims to determine the benefits of the help, answer, improve – Costumer Service Officer service at the Meulaboh State Treasury Office. Whether the service provides accurate, intergated, and timely information, then whether the service answer question form the appropriate work unit for them. Want. The research method user is descriptive whit a narrative approach. Data collection techniques using retrieval from documents and direct interview techniquet from one of the employees of KPPN Meulaboh. The population in this study were all users oh the HAI-CSO service who managed the finances of the work units whithin the working area of the Meulaboh KPPN. The results of this study indicate that the questions posed by the work unit have several unanswered tickets, the quality of the answers provided by the KPPN fulfills the wishes of the work unit, and the HAI-CSO service facility is very useful and utilized by the work unit to obtain information as needed.

Keywords : HAI-CSO, Sevice Quality, Service

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manfaat dari layanan Layanan Help, Answer, Improve - Costumer Service Officer pada Kantor Palayanan Perbendaharaan negara Meulaboh, apakah layanan tersebut memberikan informasi yang akurat, terintegrasi dan tepat waktu, kemudian layanan tersebut apakah menjawab pertanyaan dari satuan kerja yang sesuai mereka inginkan. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan naratif. Tehnik pengumpulan data menggunakan pengambilan dari dokumen dan tehnik wawancara secara langsung dari salah satu pegawai KPPN Meulaboh. Populasi dalam penelitian ini adalah semua para pengguna layanan HAI-CSO yang mengelola keuangan para satuan kerja dilingkup wilayah kerja KPPN Meulaboh. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pertanyaan yang diajukan satuan kerja ada beberapa tiket yang tidak terjawab, kualitas dari jawabn diberikan oleh KPPN memenuhi keinginan satuan kerja, dan sarana layanan HAI-CSO sangat berguna dan dimanfaatkan oleh satuan kerja untuk mendapatkan informasi sesuai kebutuhan.

Kata kunci: HAI-CSO, Kualitas Layanan, Pelayanan

Pendahuluan

Salah satu hambatan dalam pelaksanaan anggaran adalah kurangnya kualitas atau informasi yang diberikan oleh KPPN. Hal tersebut akan menjadi

menghambat pekerjaan para satuan kerja. Berdasarkan Kementerian Keuangan Republik Indonesia Nomor PER-50/PB/2016 KPPN Meulaboh telah menyediakan Costumer Service Officer sebagai salah satu petugas

yang bertanggungjawab memberikan layanan kepada satuan kerja yang dilaksanakan pada meja layanan KPPN. Dari jumlah satuan kerja yang banyak menjadi salah satu masalah baru dalam mendapatkan informasi yang lebih jelas tepat dan akurat, maka dari itu KPPN membuat solusi dengan menyediakan sarana berupa layanan HAI-CSO. Manfaat dari layanan ini adalah untuk berkomunikasi secara online melalui sarana komunikasi yang terintegrasi.

Selain untuk memberikan solusi berbagai masalah tersebut, ada beberapa hal yang diharapkan oleh KPPN dari menciptakan layanan HAI-CSO adalah pertanyaan yang diajukan satuan kerja lewat layanan tersebut akan terjawab semua oleh KPPN Meulaboh, dari kualitas jawaban yang diberikan KPPN Meulaboh harus memenuhi kebutuhan satuan kerja, dan perkembangan dan pemanfaatan teknologi oleh KPPN Meulaboh harus tepat guna, tepat sasaran, dan tepat waktu.

Layanan HAI-CSO merupakan layanan yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Perbendaharaan sebagai salah satu alat informasi kepada satuan kerja untuk penerimaan dan penyampaian informasi maupun penerimaan masalah terkait perbendaharaan. Dengan adanya sarana layanan tersebut maka satuan kerja akan menjadi mudah untuk mendapatkan informasi secara online, hal ini dapat membantu bagi satuan kerja untuk mengatur waktu mereka dengan lebih efisien. Pada saat ini satuan kerja telah memakai sarana layanan HAI-CSO tersebut.

Pelayanan menjadi faktor penting bagi KPPN, karena pelayanan merupakan aktivitas yang berhubungan langsung dengan satuan kerja. Pelaksanaan kegiatan berkaitan dengan upaya pencapaian tujuan/misi organisasi secara efisien. Pelayanan yang diberikan kepada satuan kerja merupakan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan. Sesuai dengan Peraturan

Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan di kaji dalam peneliti ini adalah apakah pertanyaan yang diajukan satuan kerja lewat aplikasi layanan HAI-CSO dijawab semua, apakah kualitas dari jawaban yang diberikan KPPN apakah memenuhi keinginan satuan kerja, dan perkembangan dan pemanfaatan teknologi oleh KPPN apakah tepat guna, tepat sasaran, dan tepat waktu.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah ingin mengetahui manfaat dari layanan HAI-CSO ini apakah layanan tersebut memberikan informasi yang akurat, terintegrasi dan tepat waktu, kemudian layanan tersebut apakah menjawab pertanyaan dari satuan kerja yang sesuai mereka inginkan, dan dapat memenuhi kebutuhan para satuan kerja

Landasan Teoristis

Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan upaya untuk memenuhi keinginan, kebutuhan para satuan kerja. Menurut Septiani et.al. (2020) kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan

Pada menu HAI-CSO merupakan bentuk layanan helpdesk dalam HAI-DJPb yang di kelola oleh KPPN, pada layanan HAI-CSO satuan kerja dapat memberikan masalah yang terjadi dan pertanyaan melalui menu Layanan Perbendaharaan, Layanan Penerima Negara, Layanan Pinjaman dan Hibah, dan Layanan Revisi Anggaran. Pertanyaan yang telah di input, kemudian akan tumpang dan di jawab oleh KPPN.

Pengguna dapat memonitor dan saling menanggapi pada penyelesaian pertanyaan oleh satuan kerja melalui sub menu Bantuan dan Layanan Perbendaharaan. (Kementerian Keuangan RI, 2017).

Pelayanan

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.

Menurut Laksana (2018). Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan yang tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan adalah suatu perbuatan membantu orang lain untuk memenuhi kebutuhan orang tersebut.

Dimensi Layanan

Menurut Suryani (2013) dimensi layanan terdiri dari:

a. Reliabilitas

Pelanggan menilai reabilitas berdasarkan pada kemampuan perusahaan ada dalam memberikan layanan yang konsisten sesuai dengan yang dijanjikan.

b. Daya tanggap

Pelanggan menilai kualitas layanan dari kecepatan pegawai dalam menanggapi dan menindaklanjuti keluhan yang disampaikan oleh nasabah atau anggotanya.

c. Kompetensi

Pelanggan akan menilai kualitas layanan dari aspek kompetensi dari pegawai yang menanggapi layanan kepada pelanggan. Kompetensi ini dinilai dari kemampuan petugas dalam menugasi produk dan jasa yang ditawarkan, prosedur, intruksi kejadian kebijakan terkait.

d. Kesopanan

Sopan santun karyawan menjadi salah satu bagian penting yang dinilai oleh nasabah.

e. Kemampuan berkomunikasi

Kemampuan pengurus yang berhubungan langsung dengan anggota menjadi salah satu penilaian anggota terhadap kualitas yang diberikan.

Manfaat Layanan Help, Answer, Improve Costumer service Officer (HAI-CSO).

Adapun manfaat dari layanan HAI-CSO ini adalah menerima pertanyaan, permintaan dari satuan kerja secara online di sarana HAI-CSO, lalu KPPN tersebut menjawab pertanyaan yang diajukan oleh satuan kerja, pada layanan HAI-CSO ini memberikan atau menyampaikan informasi-informasi sesuai dengan keinginan satuan kerja. CSO memiliki tugas memberikan layanan helpdesk kepada satuan kerja secara langsung, dengan demikian KPPN menciptakan sebuah layanan yang berbasis online yaitu layanan HAI-CSO untuk memudahkan mendapat informasi.

layanan ini akan memberikan informasi dan menerima pertanyaan serta memberikan solusi yang cepat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada satuan kerja terkait permasalahan dan informasi di bidang perbendaharaan dan pelaksanaan anggaran negara. Pada layanan HAI-CSO sudah menyediakan karakteristik umpan balik saat satuan kerja menerima respon atas pertanyaan. Dengan karakteristik ini, satuan kerja dapat memberikan penilaian atas kualitas dari layanan HAI-CSO. Kepuasan dari pengguna merupakan umpan balik yang diberikan oleh satuan kerja setelah menerima jawaban dari KPPN.

Help merupakan bantuan dari KPPN untuk menolong para satuan kerja yang mempunyai kendala dalam perbendaharaan, contohnya seperti, revisi anggaran, kas, sertifikasi bendahara, uang persediaan, rekonsiliasi, Penyelesaian Return SP2D, Pengelolaan Dokumen Pelaksanaan anggaran, Pelayanan Data Kontrak dan Supplier, Penolakan SPM, dan Perencanaan Kas. Answer merupakan jawaban yang

diberikan oleh KPPN untuk para satuan kerja yang meminta bantuan atau pertolongan dari layanan HAI-CSO. Sedangkan Improve merupakan memperbaiki, dimana para satuan kerja yang memiliki kendala atau masalah dengan proses perbendaharaan maka KPPN siap untuk memperbaiki masalah tersebut.

Metode

Tempat dan Waktu

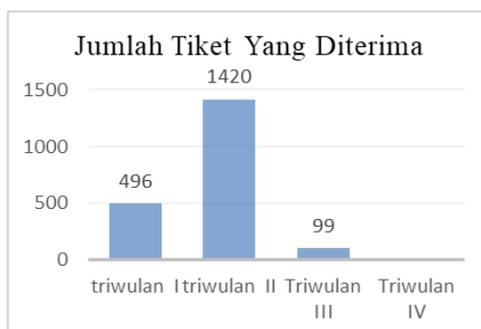
Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Meulaboh. Yang berlangsung pada 22 Maret sampai 16 Agustus 2022.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan naratif. Metode deskriptif dengan pendekatan naratif ini dapat ditulis dari sudut pandang subjektif, pribadi, orang pertama, yang didalamnya peneliti memposisikan diri mereka secara naratif dalam penelitian (Creswell, 2016). Pemecahan masalah ini menggunakan metode deskriptif naratif karena ingin mengetahui manfaat dari layanan HAI-CSO.

Populasi

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah semua para pengguna layannya HAI-CSO yang mengelola keuangan para satuan kerja dilingkup wilayah kerja KPPN Meulaboh. Jumlah populasi pada penelitian ini sebanyak 95 satuan kerja. Menurut Silean (2018) Populasi (nota N) adalah keseluruhan dari objek atau individu yang memiliki karakteristik (sifat sifat) tertentu yang akan diteliti.



Sumber : Aplikasi Online website Monitoring Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (OM-SPAN)

Seperti terlihat gambar diatas bahwa setiap pertriwulannya megalami kenaikan dan penurunan. Pada triwulan I jumlah tiket yang direkam sebanyak 496 tiket, pada triwulan II jumlah tiket yang direkam sebanyak 1420 tiket, pada triwulan III jumlah tiket yang direkam sebanyak 99 tiket, sedangkan triwulan IV jumlah tiket yang direkam sebanyak 0 tiket. Jumlah tiket yang di rekam paling tertinggi adalah pada triwulan II dan jumlah tiket yang direkam paling rendah adalah pada triwulan IV. Meningkatnya jumlah tiket pada triwulan II disebabkan karena pada triwulan II satuan kerja disarankan agar dapat meningkatkan realisasi anggaran, sehingga pada saat proses pencairan anggaran yang banyak juga menimbulkan adanya banyak kendala dan pertanyaan oleh satuan kerja. Pada triwulan ke IV tidak ada satuan kerja yang bertanya langsung menggunakan sarana HAI-CSO, ada kemungkinan mereka sudah memahami dengan proses bisnis dan teknis aplikasi selama 3 triwulan pada tahun 2021. Justru tidak adanya tiket pada triwulan ke IV berarti pembinaan KPPN Meulaboh ke Satker telah berjalan dengan baik sesuai dengan harapan.

Jumlah Tiket Yang Dijawab Tepat Waktu Dalam Pertriwulannya

Jumlah tiket yang dijawab adalah jumlah pertanyaan yang dijawab tepat waktu oleh petugas HAI-CSO pada KPPN Meulaboh. Pada aplikasi HAI-CSO, Satuan Kerja dapat mengajukan pertanyaan yang ingin dibahas, kemudian akan dijawab oleh petugas HAI-CSO pada KPPN Meulaboh. Adapun data jumlah tiket yang dijawab tepat waktu dalam tahun 2021 pertriwulannya dapat dilihat sebagai berikut:

Gambar 2. Jumlah Tiket Yang Di Jawab



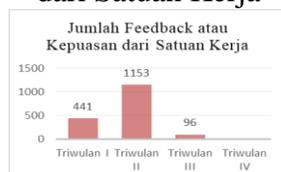
Sumber : Aplikasi Online website Monitoring Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (OM-SPAN)

Seperti terlihat gambar diatas bahwa setiap triwulannya mengalami kenaikan dan penurunan, apalagi terlihat pada triwulan III dan IV jumlah tiket yang dijawab tepat waktu 0. Pada triwulan I jumlah tiket yang dijawab tepat waktu sebanyak 355 tiket, pada triwulan II jumlah tiket yang dijawab tepat waktu sebanyak 1280 tiket, pada triwulan III jumlah tiket yang di jawab tepat waktu sebanyak 0 tiket, dan pada triwulan IV jumlah tiket yang dijawab sebanyak 0 tiket. Jumlah tiket yang di jawab paling terbanyak terdapat pada triwulan II sedangkan jumlah tiket yang dijawab paling sedikit terdapat pada triwulan III dan IV.

Jumlah Feedback Atau Kepuasan Dari Satuan Kerja Dalam Pertriwulannya

Setelah KPPN menjawab pertanyaan yang diberikan oleh satuan kerja, kemudian satuan kerja memberikan respon kepada KPPN. Jumlah feedback adalah nilai atau tingkat kepuasan yang diberikan oleh satuan kerja kepada KPPN terkait respon dan jawaban petugas HAI-CSO pada KPPN Meulaboh.

Gambar 3. Jumlah Feedback atau Kepuasan dari Satuan Kerja



Sumber : Aplikasi Online website Monitoring Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (OM-SPAN)

Seperti terlihat pada gambar diatas dalam setiap pertriwulannya mengalami kenaikan dan penurunan. Pada triwulan I jumlah feedback sebanyak 441 tiket, pada triwulan II jmlah feedback sebanyak 1153 tiket, pada triwulan III jumlah feedback sebanyak 96, dan pada triwulan ke IV jumlah feedback sebanyak 0 tiket. Dari diagram diatas jumlah feedback yang paling banyak terdapat pada triwulan II, sedangkan jumlah feedback yang paling sedikit terdapat pada triwulan IV.

Pembahasan

layanan HAI-CSO memberikan informasi yang akurat, terintegrasi dan tepat waktu dilihat dari jumlah tiket yang diterima, jumlah tiket yang dijawab tepat waktu, jumlah feedback atau kepuasan dari satuan kerja.

Jumlah tiket yang diterima, digunakan pada penelitian berikut guna untuk mengetahui berapa jumlah pertanyaan yang diberikan oleh satuan kerja kepada KPPN. Jumlah pertanyaan yang paling banyak terdapat pada triwulan II, karena pada triwulan tersebut satuan kerja disarankan agar dapat meningkatkan realisasi anggaran, sehingga pada proses pencairan anggaran yang banyak, dapat menimbulkan banyak kendala pertanyaan oleh satuan kerja. Pada triwulan IV tidak ada satuan kerja yang bertanya, artinya kemungkinan pada triwulan tersebut satuan kerja sudah memahami dengan proses bisnis dan teknis aplikasi selama tiga triwulan pada tahun 2021, dengan tidak adanya pertanyaan pada triwulan ke IV berarti pembinaan KPPN Meulaboh kepada satuan kerja telah berjalan dengan baik sesuai dengan harapan.

Jumlah tiket yang dijawab tepat waktu, kemampuan pegawai dalam menjawab pertanyaan tepat waktu dan jawaban yang mudag dipahami dan sesuai keinginan satuan

kerja akan mempengaruhi kepuasan para satuan kerja.

Jumlah feedback atau kepuasan dari satuan kerja, digunakan pada penelitian berikut guna untuk mengetahui kepuasan dari satuan kerja kepada KPPN. Jika pertanyaan di jawab tepat waktu, tepat guna dan tepat sasaran, maka satuan kerja memberikan feedback kepada KPPN positif, artinya satuan kerja puas dengan jawaban yang diberikan oleh KPPN.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Pada triwulan I terdapat tiket sebanyak 496 buah dengan poin penilaian sebesar 1488, dan mendapatkan feedback positif sebanyak 441 tiket dan tidak mendapatkan feedback sebanyak 55 tiket dengan keseluruhan poin penilaian feedback 1433. Berdasarkan data pada triwulan I maka persentase poin feedback yang diberikan oleh satuan kerja pengguna layanan HAI CSO adalah sebesar 96,3 %.
2. Pada triwulan II terdapat tiket sebanyak 1420 tiket dengan poin penilaian sebesar 4260 poin, dan mendapatkan feedback positif sebanyak 1153 dan tidak mendapatkan feedback sebanyak 257 tiket, dengan keseluruhan poin penilaian feedback 3993. Berdasarkan data pada triwulan II maka persentase poin feedback yang diberikan oleh satuan kerja penggunaan layanan HAI CSO adalah sebesar 93,73%.
3. Pada triwulan III terdapat tiket sebanyak 99 tiket dengan poin penilaian sebesar 297 poin, dan mendapatkan feedback positif sebanyak 96 dan tidak mendapatkan feedback sebanyak 3 tiket, dengan keseluruhan poin penilaian feedback 294. Berdasarkan data triwulan II maka persentase poin feedback yang diberikan oleh satuan kerja pengguna

layanan HAI CSO adalah sebesar 98,99%.

4. Untuk triwulan IV hanya terdapat 1 tiket pertanyaan dan konsultasi oleh satuan kerja, namun satuan kerja tersebut tidak memberikan feedback melalui hasil survey kepada KPPN Meulaboh, hal ini menyebabkan terjadinya penurunan nilai yang sangat drastis pada triwulan IV menjadi 66,67% dimana sebelumnya pada triwulan III mampu mendapatkan persentase poin feedback sebesar 98,99 %.
5. Berdasarkan triwulan I, II, III, sarana layanan HAI-CSO sangat berguna dan dimanfaatkan oleh satuan kerja untuk mendapatkan informasi sesuai kebutuhan. Sedangkan pada triwulan IV tidak ada satuan kerja yang bertanya, karna pembinaan KPPN Meulaboh kepada satuan kerja telah berjalan dengan baik sesuai dengan harapan.

Saran

Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara tetap menjaga agar setiap pertanyaan dari satuan kerja di jawab tepat waktu, dan memberikan jawaban yang berkualitas. Sehingga mampu bisa memberikan jawaban atau hasil bisa memuaskan satuan kerja. Maka dari itu jika pertanyaan yang dijawab dengan tepat waktu, satuan kerja memberikan Feedback yang positif, dan itu artinya satuan kerja puas dengan jawaban yang diberikan oleh KPPN. Untuk satuan kerja agar meningkatkan lagi kepuasan dari sarana layanan HAI-CSO, jika nilai kepuasan dari para satuan kerja rendah, maka akan berpengaruh pada hasil kinerja layanan KPPN Meulaboh.

Daftar Pustaka

Creswell, J. W. (2016). Buku Research Design Pendekatan Metode Kualitatif Kuantitatif Dan Campuran, Edisi 4. Jakarta: Pustaka pelajar.

- Drs. Daryanto, dkk. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hasanudin, M. H., & Arifianto, C. F. (2020). Pengaruh kualitas layanan yang diterima daring (PeSQ) terhadap e-satisfaction yang dimediasi oleh kepercayaan daring atas layanan daring pada implementasi eSPM. *Indonesian Treasury Review: Jurnal Perbendaharaan, Keuangan Negara dan Kebijakan Publik*, 5(4),
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia Nomor PER-50/PB/2016. Tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Tugas Manajemen Satuan Kerja Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara.
- Laksana, Fajar. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta. Graha Ilmu
- Muttaqin, A. Z. (2019). Analisis Dimensi Kesuksesan Layanan Hai Djpj Dengan Pendekatan Model Delone Dan Mclean (Studi Kasus Satker Lingkup Kanwil DJPB Provinsi Kalimantan Utara) (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor PER 8 /PB/2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Layanan Help, Answer, Improve Direktorat Jenderal Perbendaharaan. Diakses pada tanggal 18 Mei 2020.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 235/PMK.05/2011 Tentang Sistem Akuntansi Dan Pelaporan Keuangan Badan Lainnya. <https://www.kemhan.go.id/itjen/wp-content/uploads/2017/01/bn896-2011.pdf>
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor PER-41/PB/2014 tentang penggunaan aplikasi Online Monitoring Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara, Jakarta, Direktorat jenderal Perbendaharaan,
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor PMK100/PMK.01/2012 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal Direktorat Jenderal Perbendaharaan.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131-143.
- Silaen, S. (2018). Metodologi penelitian sosial untuk penulisan skripsi dan tesis. Bandung: In Media.
- Sinambela, dkk. (2017). *Reformasi Layanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Suryani. (2013). *Perilaku Konsumen Di Era Internet: Implikasinya Pada Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta.