

KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE OFFICE* (CSO) PADA KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA (KPPN) SAMARINDA

Ernawaty Nur¹⁾

ABSTRAK

Ernawaty Nur, 2015, Kualitas Pelayanan Customer Service Office (CSO) Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Samarinda. Bimbingan Bapak Dr. Bambang Irawan, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Bapak Enos Paselle, M.AP selaku dosen pembimbing II.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan Customer Service Office (CSO) di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Samarinda dan untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor penghambatnya..

Fokus penelitian yang meliputi kualitas pelayanan Customer Service Office (CSO), yakni tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy dan faktor penghambat di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Samarinda penelitian ini dibagi dalam dua bentuk data yaitu data primer yang sumber datanya diperoleh dari pihak yang menjadi sumber informasi yakni key informan dan informan lainnya, dan data sekunder yang sumber datanya didapat dari sumber bacaan seperti struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi, visi dan misi KPPN, serta profil KPPN. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan melakukan penelitian pustaka dan penelitian lapangan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Alat analisis yang digunakan adalah Analisis Data Kualitatif Model Interaktif dari Miles, Hubberman, dan Saldana.

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Customer Service Office dapat dikatakan baik tetapi perlu dioptimalkan dari segi responsivitas pegawai dalam proses pelayanan.. Melalui penelitian yang dilakukan dengan proses observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sejumlah hambatan yang dihadapi dalam proses pelayanan Customer Service Office antara lain keterbatasan jumlah pegawai CSO dan seringnya petugas Satuan Kerja (satker) melakukan pergantian petugas tanpa adanya transfer ilmu dari petugas sebelumnya sehingga petugas baru harus berkonsultasi lagi dengan pegawai Customer Service Office.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Customer Service Office.

PENDAHULUAN

Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seluruh kepentingan

¹⁾ Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman Email: ernawatynur1993@gmail.com

publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan. Dengan kata lain seluruh kepentingan yang menyangkut hajat hidup orang banyak itu harus perlu adanya suatu pelayanan.

Era globalisasi sekarang ini, menuntut instansi-instansi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Banyak cara yang dapat dilakukan instansi-instansi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, salah satunya dengan memberikan kesan/citra yang baik dalam hal pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pengelolaan keuangan negarayang dikelola dalam suatu sistem pengelolaan keuangan negara untuk mewujudkan kemakmuran rakyat yang diamanatkan pada kantor pelayanan perbendaharaan negara. Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) mempunyai fungsi salah satunya adalah penatausahaan penerimaan dan pengeluaran negara melalui dan dari kas negara.

Salah satu pelayanan yang ada di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) adalah pelayanan *Customer Service Office*. *Customer Service Office* (CSO) bertanggung jawab memberikan layanan kepada satuan kerja yang dilaksanakan pada meja pelayanan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Samarinda. Pegawai CSO akan berusaha membantu setiap permasalahan yang dihadapi *clients/satker* dan memberikan solusi yang terbaik. Seperti yang tertuang dalam Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor Per- 38/PB/2013 yaitu "bahwa dalam rangka menjamin terlaksananya kondisi pelayanan prima kepada *stakeholder* maka dianggap perlu diterapkan Customer Relationship Management melalui pelaksanaan fungsi manajemen satuan kerja yang terstruktur pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN)".

Dari hasil observasi sementara dan laporan hasil survei KPPN menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tidak mencapai target yang telah ditentukan, dan tidak jarang ada saja keluhan dari satuan kerja. Keluhan tersebut beragam dari kurangnya tenaga dalam proses pelayanan dan lamanya waktu mengantri.

Berdasarkan uraian diatas tersebut pelayanan *Customer Service Office* yang berkualitas sangat diperlukan, maka penulis tertarik untuk memilih judul: "Kualitas Pelayanan *Customer Service Office* (CSO) Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Samarinda".

Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan *Customer Service Office* (CSO) di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Samarinda?
2. Faktor apa saja yang menghambat kualitas pelayanan *Customer Service Office* (CSO) di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Samarinda?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan *Customer Service Office* (CSO) di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Samarinda.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor yang menghambat kualitas pelayanan *Customer Service Office* (CSO) di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Samarinda.

Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis diharapkan memberikan sumbangan pemikiran terhadap pengembangan ilmu pengetahuan sosial, tentang kualitas pelayanan *Customer Service Office* (CSO) di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Samarinda.
2. Secara praktis untuk memberikan masukan pemikiran atau informasi sebagai bahan pertimbangan kepada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Samarinda dalam mempelajari dan memecahkan masalah terkait kualitas pelayanan publik.

KERANGKA DASAR TEORI

Pelayanan Publik

Menurut Permenpan Nomor 36 Tahun 2012, pelayanan publik adalah 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kemudian menurut Sinambela (dalam Pasolong, 2008:128) pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Kualitas Pelayanan

Menurut Goetsch dan Davis (dalam Ibrahim 2008:22), dirumuskan bahwa kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan.

Kemudian menurut Parasuraman (dalam Hardiyansyah 2011:46), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*.

Definisi Konseptual

Berdasarkan dari beberapa pengertian di atas, maka dapat disimpulkan suatu definisi konseptual agar mempermudah pembaca dalam memahami isi dari penelitian ini bahwa "Kualitas Pelayanan *Customer Service Office* adalah pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat dan dapat diukur dengan indikator-indikator yang telah ditentukan seperti *tangibles* (sarana fisik perkantoran), *reliability* (kemampuan dan keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (perhatian)".

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis Penelitian Deskriptif Kualitatif. Menurut Moeleong (2009:90) penelitian kualitatif yaitu suatu penelitian yang bersifat alamiah, yang bergantung pada suatu pengamatan pada manusia pada kawasannya sendiri berhubungan dengan orang-orang, latar dan perilaku secara holistik (utuh). Jenis penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai masalah yang diteliti yaitu, "Kualitas pelayanan *Customer Service Office* (CSO) Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Samarinda".

Fokus Penelitian

Penentuan fokus pada suatu penelitian memiliki dua tujuan. Pertama, penetapan fokus membatasi studi yang berarti bahwa dengan adanya fokus, penentuan tempat penelitian menjadi lebih layak. Kedua, penentuan fokus secara efektif menetapkan criteria inklusi-eksklusi untuk menyaring informasi yang mengalir masuk (Moleong, 2001:237).

Adapun fokus-fokus yang dilaksanakan dalam penelitian ini :

1. Kualitas pelayanan *Customer Service Office* yaitu :
 - a. *Tangibles*
 - b. *Reliability*
 - c. *Responsiveness*
 - d. *Assurance*
 - e. *Empathy*
2. Faktor yang menghambat kualitas pelayanan *Customer Service Office* (CSO) di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Samarinda.

Sumber dan Jenis Data

Ada dua sumber pengumpulan data yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data dilakukan secara *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Adapun yang menjadi informan inti (*key informan*) adalah Kepala Seksi Manajemen Satker dan Kepatuhan Internal dan yang menjadi informan lain yaitu:

1. Pegawai *Customer Service Office*.
2. Satuan Kerja (satker) yang menerima pelayanan *Customer Service Office*

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua teknik pengumpulan data, antara lain:

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)
Pengumpulan data dilakukan dengan menggali, mempelajari sumber atau bahan yang diperlukan sebagai landasan penelitian berupa teori dan konsep yang keabsahannya sudah terjamin.
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*)
Pengumpulan data, informasi dan bahan secara langsung ke lapangan lokasi penelitian. Adapun teknik pengumpulan data di lapangan antara lain yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Penelitian ini menggunakan alat analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana. Aktivitas dalam analisis data menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014 : 31-33), antara lain:

1. Kondensasi Data
Kondensasi data merujuk pada proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan/atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan yang tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya. Melalui kondensasi data, kita membuat data lebih kuat.
2. Penyajian Data
Menyusun informasi dengan cara tertentu sehingga memungkinkan penarikan kesimpulan atau pengambilan data ini membantu untuk memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisis atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.
3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi
Meliputi makna yang disederhanakan, disajikan dalam pengujian data dengan cara mencatat keteraturan pola penjelasan secara logis dan metodologi, konfigurasi yang memungkinkan prediksi hubungan sebab akibat melalui hukum empiris. Sehingga data dapat diuji alasan atau keterpercayaannya, kekuatannya, dan *confirmability* validitasnya.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Gambaran Umum Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Samarinda

Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Samarinda berada di Jalan Moh. Yamin No. 2 Samarinda. Awalnya KPPN bernama Kantor Perbendaharaan Negara (KPN) dan berlokasi di Jalan Gajah Mada Samarinda dan pada tahun 1980 pindah di jalan Moh Yamin sampai dengan sekarang. Dengan gedung yang terdiri dari 2 (dua) lantai.

Hasil Penelitian

Tangibles

Tangibles adalah penampilan fisik kantor, penampilan personel dan sarana komunikasi yang menunjang kegiatan pelaksanaan pelayanan

Dari hasil wawancara yang telah penulis lakukan dilapangan tentang Kualitas Pelayanan CSO di KPPN Samarinda, dapat dikatakan fasilitas-fasilitas yang ada dapat berfungsi dengan baik dan dapat menunjang proses pelayanan. Ruang tunggu yang disediakan juga nyaman dan gedung kantornya pun sudah memenuhi standar. Pegawai CSO sudah berpenampilan rapi dan komunikatif dalam memberikan pelayanan.

Reliability

Reliability adalah kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai prosedur, akurat dan terpercaya.

Dari hasil wawancara yang telah penulis lakukan dilapangan tentang Kualitas Pelayanan CSO di KPPN Samarinda, untuk masalah pengetahuan yang dimiliki pegawai CSO dalam memecahkan setiap permasalahan Satuan Kerja (satker) sudah baik, pegawai CSO juga memahami penguasaan aplikasi dengan baik. Tetapi keadaan yang sekarang bahwa salah satu pegawai CSO adalah pegawai baru sehingga harus belajar dan maemahami tugas dan fungsinya di bagian CSO.

Responsiveness

Responsiveness adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap, cepat dan tepat. Kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan merupakan suatu yang harus dimiliki oleh setiap pegawai dan merupakan tuntutan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan kewajiban dan tugasnya sebagai pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dari hasil wawancara yang telah penulis lakukan dilapangan tentang Kualitas Pelayanan CSO di KPPN Samarinda, dalam mmberikan pelayanan secara cepat dan tepat sudah dilakukan semaksimal mungkin, tetapi terkendala dengan jumlah pegawai CSO sehingga pelayanan di bagian CSO tidak bisa secepat yang diharapkan oleh Satuan Kerja (satker).

Assurance

Assurance adalah kemampuan petugas untuk menumbuhkan rasa percaya kepada semua satuan kerja, pengetahuan dan kesopanan para petugas CSO dan keterampilan lainnya sehingga pegawai dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

Dari hasil wawancara yang telah penulis lakukan dilapangan tentang Kualitas Pelayanan CSO di KPPN Samarinda, dalam melaksanakan tugasnya pegawai CSO wajib bersikap ramah, sopan dan santun dan itu selalu dilakukan setiap hari dalam memberikan pelayanan kepada Satuan Kerja (satker). Satuan

Kerja (satker) sudah cukup puas terhadap pelayanan CSO dari segi keramahan dan kesopanan pegawai.

Empathy

Empathy adalah kemampuan petugas untuk memberikan perhatian yang tulus terhadap semua satuan kerja yang dilayani, peduli memberi perhatian pribadi terhadap semua keluhan Satuan Kerja (satker).

Dari hasil wawancara yang telah penulis lakukan dilapangan tentang Kualitas Pelayanan CSO di KPPN Samarinda, kepedulian pegawai CSO dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik pegawainya tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh Satuan Kerja (satker) yang dilayani. Disediakan juga kotak saran yang berfungsi sebagai tempat aspiarsi keluhan satker. Pegawai CSO juga selalu mendengarkan dan perhatian terhadap keluhan pengguna jasanya.

Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Customer Service Office di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Samarinda

Ada beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan *Customer Service Office* di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Samarinda , yaitu:

1. Terbatasnya jumlah pegawai *Customer Service Office*
2. Seringnya Satuan Kerja (satker) berganti petugas tanpa adanya transfer ilmu dari petugas sebelumnya ke petugas yang baru.

Pembahasan

Tangibles

Ditinjau dari dimensi *tangibles* fasilitas-fasilitas yang ada cukup memadai, cukup membant dan memudahkan Satuan Kerja (satker) dalam proses pelayanan. Ruang tunggu bagi satker sudah nyaman. Sarana-sarana yang ada di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara dapat berfungsi dengan baik. Penampilan pegawai *Customer Service Office* juga sudah rapi

Reliability

Ditinjau dari dimensi *reliability* cukup baik walaupun salah satu pegawainya masih baru dan harus belajar lagi tentang tugasnya di bagian CSO. Satker dapat mengetahui informasi yang terpercaya dari pegawai CSO dan satker selalu mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Pegawai CSO mampu menjawab semua pertanyaan yang diajukan oleh satker walaupun jika tidak bisa menjawab, beliau akan bertanya ke pegawai lainnya yang lebih tahu tentang masalah yang ditanyakan.

Responsiveness

Dari hasil wawancara peneliti di lapangan dapat diketahui bahwa selama ini pelayanan yang diberikan kurang optimal dari segi responsivitas pegawai dalam memberikan pelayanan. Dikarenakan pegawai CSO yang hanya berjumlah 2 (dua)

orang membuat antrian sering menumpuk di ruang tunggu, karena satker yang dilayani tidak diberikan batasan waktu setiap satkernya. Sehingga pelayanan tidak bisa diberikan secara cepat seperti yang diinginkan Satuan Kerja (satker) karena setiap satker mempunyai masalah yang berbeda dan solusi yang berbeda pula. Setiap satker mempunyai masalah yang berbeda-beda sehingga waktu penyelesaian setiap satker pun pasti berbeda.

Assurance

Dari hasil wawancara peneliti dengan *key informan*, dan *informan*, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *Customer Service Office* ditinjau dari dimensi *assurance* dalam pelaksanaan tugasnya pegawai *Customer Service Office* pelayanannya sudah baik. Pegawainya bersikap baik, ramah dan sopan. Mendengarkan dengan baik apa yang diinginkan oleh satker. Membantu dengan sepenuh hati permasalahan yang dihadapi oleh Satuan Kerja (satker). Membuat satker nyaman dalam berkomunikasi sehingga satker tidak segan dalam bertanya.

Empathy

Berdasarkan observasi dan wawancara yang penulis lakukan diketahui bahwa selama ini pegawai *Customer Service Office* dalam memberikan pelayanan kepada satker dengan cara melakukan pendekatan, mendengarkan keluhan para satker dan meresponnya dengan baik, tidak bersikap acuh kepada satker dan juga mempunyai sikap ramah dan santun yang membuat satker nyaman berada di kantor tersebut. KPPN Samarinda juga telah menyediakan kotak saran untuk dipergunakan satker mengoreksi pelayanan yang selama ini diberikan dan respon satker terhadap kotak saran cukup baik karena kotak saran tersebut telah berfungsi untuk menampung aspirasi dari mereka.

Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Customer Service Office (CSO) di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Samarinda

Sesuai dengan hasil penelitian yang diuraikan diatas, dalam kaitannya dengan pelayanan *Customer Service Office*, terdapat beberapa indikasi yang menunjukkan belum sepenuhnya Satuan Kerja (satker) merasa puas dengan layanan yang diberikan, namun bila dicermati ada beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service Office* yaitu Faktor Internal dan Faktor Eksternal. Faktor Internal nya adalah terbatasnya jumlah pegawai *Customer Service Office* yang hanya berjumlah 2 (dua) orang dan harus melayani kurang lebih 50 (lima puluh) satker setiap harinya. Terbatasnya jumlah pegawai ini membuat seringnya antrian menumpuk di ruang tunggu.

Faktor eksternal nya adalah seringnya Satuan Kerja (satker) berganti petugas dan tidak adanya transfer ilmu dari petugas sebelumnya sehingga petugas baru harus belajar dari awal lagi dan harus berkonsultasi kepada pegawai *Customer Service Office* dan itu akan memakan waktu yang cukup lama. Padahal

petugas sebelumnya sudah diajarkan oleh pegawai CSO sehingga pegawai harus mengulang lagi mengajarkan satker yang baru.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam skripsi ini yang berjudul *Kualitas Pelayanan Customer Service Office (CSO) Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Samarinda* dapat ditarik kesimpulan, yaitu sebagai berikut :

1. *Tangibles* atau sarana fisik perkantoran sudah cukup baik. Fasilitas-fasilitas yang ada sudah cukup memadai. Sarana-sarana yang ada masih berfungsi dengan baik.
2. *Reliability* atau kemampuan dan keandalan untuk memberikan pelayanan yang terpercaya sudah baik. Satuan kerja (satker) selalu mendapatkan informasi yang dibutuhkan
3. *Responsiveness* atau kemampuan dan kesanggupan untuk memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan tanggap belum maksimal karena keterbatasan pegawai CSO.
4. *Assurance* atau sikap dan perilaku yang menyangkut keramahan dan kesopanan dalam proses pelayanan sudah cukup memuaskan. Pegawainya bersikap baik, ramah dan sopan. Mendengarkan dengan seksama apa yang dibutuhkan oleh Satuan Kerja (satker).
5. *Empathy* atau kemampuan memberikan pelayanan yang tegas tetapi penuh perhatian dan sikap peduli. Pegawai CSO dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik dan seoptimal mungkin terlihat dari upaya pendekatan, memberi perhatian kepada satker yang dilayani.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah peneliti paparkan, maka berikut ini saran serta masukan agar menjadi bahan evaluasi dari penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Samarinda dalam hal ini pelayanan *Customer Service Office (CSO)*. Adapun saran dan masukan yang diberikan oleh peneliti dalam hal ini adalah :

1. Diharapkan ke depannya pegawai KPPN khususnya pegawai *Customer Service Office* dapat meningkatkan keahlian dan kompetensinya di bidang perbendaharaan dengan mengadakan pelatihan - pelatihan kerja untuk pegawai *Customer Service Office*.
2. Diharapkan adanya penambahan pegawai di bagian *Customer Service Office* untuk membantu proses pelayanan di bagian tersebut.
3. Diharapkan pegawai *Customer Service Office* dapat berkomunikasi dengan baik dan jelas agar Satuan Kerja (satker) dapat memahami dengan jelas apa yang diberitahu oleh Satuan Kerja (satker).

4. Diharapkan pegawai *Customer Service Office* dengan tegas memberi pengarahan kepada satker apabila ada pergantian petugas satker harus memberi tahu informasi yang diberikan kepada petugas yang baru.
5. Diharapkan pegawai *Customer Service Office* dapat memberikan bimbingan teknologi atau bimbingan aplikasi yang berkelanjutan kepada Satuan Kerja (satker) agar Satuan Kerja (satker) dapat memahami dan menguasai aplikasi perbendaharaan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Kota Samarinda.

Daftar Pustaka

- A.S. Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Arikunto, Suharsini. 2005. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineke Cipta
- Chilcote, Ronald H. 2003. *Teori Perbandingan Politik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2005. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan Universitas Gajah Mada.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Miles, Matthew B, A. Michael Huberman and Johnny Saldana. 2014. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: IU Press
- Moleong, Lexy J. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Safroni, Ladzi. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Aditya Media Publishing
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- . 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Susanti. 2013. *Studi Tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Samarinda*. Samarinda
- Syafiie, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik Edisi Revisi*. Jakarta : Rineke Cipta
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo
- Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Tjiptoherijanto, Prijono. 2010. *Paradigma Administrasi Publik dan Perkembangannya*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia

Winaisih, Atik dan Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Dasar Hukum

Permenpan Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor PER- 38/PB/2013 Tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Tugas Manajemen Satuan Kerja Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara

Sumber Internet

elib.unikom.ac.id/download.php?id (diakses tanggal 27 Juni 2014)