

**OPTIMALISASI PELAYANAN PEGAWAI DI LOKET
PERBENDAHARAAN DAN KASDA KANTOR BADAN
PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

SKRIPSI

*Disusun dan Diajukan Untuk Melengkapi Skripsi
Program Studi Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi*



Oleh :

**YUSRIZAL SETIAWAN
NPM. 200411013**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
TELUK KUANTAN
2024**

TANDA PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi

Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Islam Kuantan Singingi

Pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 1

Bulan : Agustus

Tahun : 2024

TIM PENGUJI

Ketua,



EMILIA EMHARIS, S.Sos., M.Si
NIDN. 1002059002

Sekretaris,



SAHRI MUHARAM, S.Sos., M.Si
NIDN. 1021117906

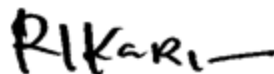
1. **DESRIADI, S.Sos., M.Si** ()
2. **SARJAN.M, S.Sos., M.Si** ()
3. **RIKA RAMADHANTI, S.IP., M.Si** ()

Mengetahui

Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Islam Kuantan Singingi

Dekan,



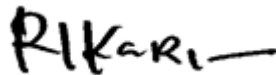
RIKA RAMADHANTI, S.IP., M.Si
NIDN. 1030058402

TANDA PERSETUJUAN

JUDUL : OPTIMALISASI PELAYANAN PEGAWAI DILOKET
PERBENDAHARAAN DAN KAS DAERAH KANTOR
BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET
DAERAH KUANTAN SINGINGI
NAMA : YUSRIZAL SETIAWAM
NPM : 200411013
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS : ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS : ISLAM KUANTAN SINGINGI

Telah Diperiksa dan Disetujui oleh Dosen Pembimbing

PEMBIMBING I



RIKA RAMADHANTI, S.IP., M.Si
NIDN. 1030058402

PEMBIMBING II



SAHRI MUHARAM, S.Sos., M.Si
NIDN. 1021117906

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi



EMILIA EMHARIS, S.Sos., M.Si
NIDN. 1002059002

ABSTRAK

Optimalisasi Pelayanan Pegawai Di Loker perbendaharaan dan kas daerah Kantor Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Kuantan Singingi.

OLEH:

YUSRIZAL SETIAWAN

NPM : 200411013

Penelitian ini dilakukan di BPKAD Kuantan Singingi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang Optimalisasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Loker perbendaharaan dan kas daerah Kantor BPKD Kuantan Singingi. Informan pada penelitian adalah sebanyak 8 Orang menggunakan *sampling purposive* dan *sampling jenuh*. Penulis menemukan ada permasalahan bahwa belum efektifnya Optimalisasi Pelayanan Pegawai Di Loker perbendaharaan dan kas daerah Kantor Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Kuantan Singingi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Peneliti menganalisa data dari berbagai sumber yang didapat dari lapangan dengan menggunakan metode pengumpulan data dengan melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa optimalisasi pelayanan pegawai diloker perbendaharaan dan kas daerah kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kuantan Singingi sudah berjalan dengan cukup baik tetapi belum optimal. hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara penulis dengan informan di lapangan.

Kata Kunci : Optimalisasi, Kualitas, Pelayanan

ABSTRAK

Optimizing Employee Services at Regional Treasury and Cash Counters at the Kuantan Singingi Regional Financial and Asset Management Agency (BPKAD) Office.

BY:

YUSRIZAL SETIAWAN

NPM : 200411013

This research was conducted at BPKAD Kuantan Singingi. This research aims to find out about Optimizing Employee Performance in Improving Service Quality at the regional treasury and cash counters at the Kuantan Singingi BPKD Office. The informants in the research were 8 people using purposive sampling and saturated sampling. The author found that there was a problem that the Optimization of Employee Services at the regional treasury and cash counters at the Kuantan Singingi Regional Financial and Asset Management Agency (BPKAD) Office was not yet effective. This research uses descriptive qualitative research methods. Researchers analyzed data from various sources obtained from the field using data collection methods by conducting interviews, observation and documentation. In this research, it can be concluded that the optimization of employee services at the regional treasury and cash counter at the Kuantan Singingi Regency Regional Financial and Asset Management Agency office has been running quite well but is not yet optimal. This can be seen from the results of the author's interviews with informants in the field.

Keywords: Optimization, Quality, Service

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Wawancara	92
Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian	97
Lampiran 3 Surat Permohonan Riset	101
Lampiran 4 Surat Telah Melakukan Riset.....	102
Lampiran 5 Catatan Bimbingan Skripsi	103
Lampiran 6 SK Pembimbing.....	106
Lampiran 7 Persetujuan Revisi Proposal	107
Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup	108

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Optimalisasi biasanya dilakukan jika seseorang menginginkan pekerjaan menjadi maksimal dan efisien. Untuk mencapai tujuan itu, para pelaku pekerjaan itu akan mengambil beberapa langkah yang strategis dan menguntungkan.

Secara umum, pengertian optimalisasi adalah sebuah proses menemukan praktik terbaik yang dilakukan untuk mencapai hasil yang maksimal dan ideal dengan memanfaatkan sumber daya yang ada sebaik mungkin.

Secara sederhana arti optimalisasi adalah serangkaian proses untuk mengoptimalkan apa yang sudah ada. Tidak hanya dalam dunia bisnis, optimalisasi juga sering digunakan dalam bidang lainnya, salah satunya adalah pendidikan.

Sebagai salah satu bagian organisasi pemerintahan di kabupaten Kuantan Singingi BPKAD mempunyai tugas membantu bupati dalam melaksanakan fungsi tugas penunjang urusan pemerintahan khusus bagian penunjang bidang keuangan daerah

Baiknya kinerja pegawai BPKAD kuansing secara umum juga berkaitan dengan berbagai faktor baik yang bersumber dari organisasi. Seperti yang telah diuraikan sebelumnya, bahwa diantara aspek penting yang berhubungan dengan kinerja pegawai, tanpa mengabaikan arti pentingnya aspek yang lain adalah aspek yang berkaitan dengan pelatihan pegawai.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam UUD

1945 alinea keempat, yang meliputi 4 aspek pelayanan pokok operator terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan social.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan

“bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka Pelayanan Publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”

yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Menurut peraturan menteri pendayagunaan operator Negara dan reformasi birokrasi Republik Indonesia nomor 15 tahun 2014

“komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tariff, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menarapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik”

Pelayanan publik merupakan segala rangka kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara atau

penduduk atas suatu barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan terkait dengan kepentingan public dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu pembuatan Surat Tanda Setor (STS), Surat Penyediaan Dana (SPD), Surat Pertanggung Jawaban Mutlak (SPTJM), Surat Perintah Membayar (SPM), Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D), Surat Keterangan Pemberhentian Gaji (SKPP).

Kualitas pelayaan merupakan suatu kondisi dimana terciptanya hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa , manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya ranggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia Apabila layanan diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan berkualitas. Sebaliknya jika dikatakan pelayanan itu tidak berkualitas. baik buruk nya kualitas pelayanan bukan berdasarkan sudut pandang atau presepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah, pelayanan yang berkualitas atau

yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, pelayanan publik/umum dapat didefinisikan sebagai bentuk jasa pelayanan, baik dalam jasa dalam bentuk barang publik maupun jasa public yang ada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan dipusat, didaerah, dan dilingkungan badan usaha milik Negara atau badan usaha milik Negara dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dan pada saat peneliti melaksanakan kegiatan magang bahwa pelayanan di loket perben dan kasdah kantor BPKAD Kuantan Singingi belum terlaksana dengan baik. Di karenakan masih ada para pegawai atau staff diloket tersebut belum mengetahui tugas dan fungsi pokok tanggung jawab dibidangnya. Peneliti melihat masih ada pegawai yang tidak tau dengan tugas nya dikarenakan masih banyak bertanya ke pengelola didalam. Sehingga pelayanan diloket perben dan kasdah di kantor BPKAD Kuantan Singingi tidak optimal dikarenakan para staff atau pegawai belum memahami dan melaksanakan tugas pokok dan fungsi dibidang tanggung jawabnya sendiri.

Berdasarkan beberapa uraian diatas, peneliti atau penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“OPTIMALISASI PELAYANAN PEGAWAI DI LOKET PERBEN DAN KASDAH KANTOR BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH (BPKAD) KUANTAN SINGINGI”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Optimalisasi Pelayanan Pegawai Di Loker Perben Dan Kasdah Kantor Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Kuantan Singingi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dituliskan maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk Optimalisasi Pelayanan Pegawai Di Loker Perben Dan Kasdah Kantor Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Kuantan Singingi.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memberikan sumbangan pengetahuan dan menambah khasanah keilmuan sekaligus berpartisipasi aktif dalam pengembangan pemikiran bagi mahasiswa tentang program pemerintahan dalam meningkatkan pelayanan.

1.4.2 Secara Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberikan masukan berbagai pihak pegawai dikantor BPKAD Kuantan Singingi dalam menjadi seorang pegawai pelayanan. Sehingga dapat dijadikan referensi untuk pegawai di BPKAD Kuantan Singingi.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian dengan menggunakan metode pengumpulan data yaitu wawancara, dokumentasi, dan observasi dapat disimpulkan bahwa optimalisasi pelayanan pegawai diloket perbendahraan dan kas daerah kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kuantan Singingi sudah berjalan dengan cukup baik tetapi belum optimal. hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara penulis dengan informan di lapangan.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas di ajukan saran sebagai berikut:

6.2.1 diharapkan kepada aperatur kantorPengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kuantan Singingi tetap meningkatkan pelayanan serta mempertahankan prilaku ramah lebih peduli terhadap yang membutuhkan pelayanan terutama ke pegawai yang diloket perben dan kasdah BPKAD kuantan singingi .

6.2.2 Bagi Pimpinan maupun pemerintahan kantor badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kuantan Singingi lebih mengawasi kinerja pegawai dikantor dalam menjalankan tugas nya agar pegawai dikanto badanPengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kuantan Singingi meningkatkan kualitas dalam bekerja yang

bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan dan tujuan bersama.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Ambarwati, Arie. 2018. *Perilaku dan Teori Organisasi*. Malang : Media Nusa Creative.
- Amiruddin. 2016. *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tegalayang Catuharjo.
- Dr. Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan publik*. Penerbit Gaya Media
- Ali. 2014. *Optimalisasi pelayanan publik*. Jakarta
- Irmayani, Ni Wayan Dian. 2021. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Budi Utama.
- Juharnis. 2015. *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Makassar : Sah Media.
- Kacaribu, Alemina Henuk. 2020. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Yogyakarta : Andi.
- Mustanir, A. 2022. *Pelayanan Publik*. Pasuruan: CV Penerbit Qiara Media Bersama Basya Media.
- Pasolong, H. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Ramadhan, Muhammad. 2021. *Metode Penelitian*. Surabaya : Cipta Media Nusantara.
- Revida, Erika dkk. 2020. *Teori Adminidtrasi Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Riniwati, Harsuko. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang : UB Press.
- Saihudin, 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ponorogo. Uwais Inspirasi Indonesia.
- Silalahi, U. 2019. *Ilmu Administrasi*. Bandung : Sinar Baru Algensindo Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak, (2014). *Reformasi pelayanan publik*, Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&B*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Suprihanto, Jhon. 2014. *Manajemen*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Sutrisno, Edy. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana.
- Syafiie, Inu Kencana. 2019. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Wayan, D. I. 2022. *Manajmen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : CV Budi Utama.

B. Sumber Lainnya

Pedoman Penyusunan Tugas Akhir (Skripsi) Proqram Studi Ilmu Administrasi
Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 tentang Prinsip pelayanan.