



Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepada SKPD Pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Prabumulih

Zulkifli Djamin

Zulkiplid@pusri.co.id

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Aprin

Article Info

Kata Kunci :
Kualitas Pelayanan,
Proses Pelayanan, Evaluasi

Abstrak

Faktor efisiensi merupakan bagian dari faktor penilaian kualitas birokrasi Indonesia pada saat ini. Efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian juga pada sisi output pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan kepada SKPD pada badan pengelola keuangan dan aset daerah kota Prabumulih. Penulisan ini menggunakan teknik pendekatan kualitatif dengan teknik deskriptif.

Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa didalam bidang pelayanan Updating Data Gaji PNS dan PPPK, pelayanan Pembuatan Surat Penyediaan Dana (SPD), pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pemberhentian Pembayaran (SKPP), pelayanan Verifikasi Surat Permintaan Membayar (SPM), serta pelayanan Pembuatan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) yang terpadu di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Prabumulih terkadang tidak berjalan sesuai yang diharapkan, hal ini sesuai dengan prinsip koordinasi yang dijalin Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah dengan instansi-instansi terkait dengan pelayanan. Jadi dengan adanya wewenang dan tanggung jawab yang jelas kiranya menjadikan tugas dan tanggung jawab bersama. Dan selanjutnya wewenang yang ada akan menentukan sejauhmana organisasi khususnya Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Prabumulih dapat melakukan koordinasi yang sebaik-baiknya dengan instansi terkait dan hal terutama dapat memberikan manfaat dan arti bagi masyarakat sebagai SKPD.

Zulkifli Djamin

Zulkiplid@pusri.co.id

Jurnal Ilmiah Manajemen – Vol : 11.2.2022

PENDAHULUAN

Faktor efisiensi merupakan bagian dari faktor penilaian kualitas birokrasi Indonesia pada saat ini. Efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian juga pada sisi output pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan. Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah merupakan salah satu bagian organisasi pemerintah daerah yang melaksanakan pelayanan publik baik sesama organisasi vertikal maupun kepada masyarakat, dan merupakan pelayanannya dirasakan kurang efisien dilihat dari indikator biaya dan waktu yang dirasakan oleh SKPD lain maupun masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik tersebut.

A. Rumusan Masalah

Didalam merumuskan permasalahan ini penulis lebih menitikberatkan pada keinginan untuk mengetahui kenyataan yang ada di daerah penelitian, yaitu:

1. Bagaimana efisiensi pelayanan Kepada SKPD pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Prabumulih?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi efisiensi pelayanan kepada SKPD pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Prabumulih?

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan adalah Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif ini, penulis menjelaskan dan dapat memberikan gambaran permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan efisiensi pelayanan publik yang dilakukan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Prabumulih.

C. Teknik Analisis Data

Penelitian ini merupakan kualitatif dengan teknik deskriptif. Untuk menguji keakuratan data digunakan triangulasi metode pengumpulan data, oleh karena tahapan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Reduksi data; pengurangan data-data yang tidak terlalu penting kemudian mengambil data untuk keperluan analisis. Pengambilan data-data yang diperlukan dari seluruh data yang didapat untuk keperluan analisis.
2. Display data; agar data lebih mudah untuk dimengerti maka data dikumpulkan dalam bentuk matrik, gambar atau skema sehingga analisis yang digunakan akan lebih akurat.
3. Kesimpulan dan verifikasi adalah tahap penarikan kesimpulan, setelah melakukan reduksi dan display terhadap data.

Data kualitatif ditriagulasikan dengan aturan yang ada, sehingga mendapatkan gambaran yang komprehensif mengenai Kualitas Pelayanan.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Efisiensi Pelayanan

Efisiensi pelayanan sebagaimana yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2002: 73) mengatakan bahwa perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Sedangkan output pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan. Kaitannya dengan pelayanan publik dikatakan efisien apabila pengguna pelayanan dapat dilayani dalam waktu yang sesingkat-singkatnya dan dengan biaya yang semurah-murahnya. Semakin efisien suatu pelayanan maka kinerja pelayanan yang dihasilkan semakin baik (Dwiyanto dan Kusumasari, 2001: 31).

B. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Efisiensi Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2000:170) kaitannya dengan efisiensi pelayanan khususnya dalam tugas-tugas pelayanan soal prosedur dan metode harus benar-benar menjadi perhatian manajemen pelayanan, karena ini akan menentukan kualitas dan kecepatan dalam pelayanan, baik pelayanan manual maupun pelayanan dengan menggunakan peralatan, ini kaitannya dengan sarana dan prasarana pendukung pelayanan tersebut. Dari kajian teori ini kaitannya dengan efisiensi pelayanan memperlihatkan bahwa adanya faktor-faktor yang mempengaruhi seperti prosedur pelayanan tersebut dan sarana dan prasarana pendukung pelayanan.

Dari pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa indikator dari efisiensi pelayanan publik adalah biaya dan waktu, secara sederhana dapat dikatakan bahwa didalam pelayanan publik yang efisien apabila mengandung kedua indikator efisiensi tersebut. Para pengguna pelayanan mengharapkan adanya waktu pelayanan yang sesingkat-singkatnya dengan biaya pelayanan yang semurah-murahnya.

C. Pemanfaatan Teknologi Organisasi

Berkaitan dengan faktor-faktor pengaruh terhadap organisasi, banyak ahli yang mengemukakan pendapatnya, antara lain : Nicholas Henry (1988, 105) menyebutkan ada 3 (tiga) faktor yang sangat berpengaruh dalam organisasi, yakni (1) teknologi organisasi, yakni apa yang dilakukan organisasi, dan bagaimana organisasi itu melakukan tujuan-tujuan resmi atau formalnya, struktur resmi atau formatnya ; (2) lingkungan dalam mana organisasi harus berfungsi dan (3) anggota organisasi, yaitu bagaimana orang dalam organisasi bereaksi dan berintegrasi terhadap teknologi lingkungan dan sebagainya.

D. Formalitas Sistem dan Prosedur

Sebagaimana yang dinyatakan oleh Soejadi (1989) bahwa sistem merupakan suatu rangkaian tata kerja dan prosedur kerja yang kemudian membentuk suatu kebulatan untuk pola tertentu dalam rangka melaksanakan suatu pekerjaan tertentu. Jadi di dalam sistem pelayanan perlu diperhatikan hal-hal seperti: apakah ada pedoman pelayanan itu sendiri, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya tarif, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu yang saling menghargai dari

masing-masing unit terkait atau antar unit terkait dengan masyarakat atau pelanggan yang membutuhkan pelayanan itu sendiri.

Kaitannya dengan sistem dan prosedur, Moenir (1995:105) mengatakan bahwa sistem dan prosedur merupakan dwitunggal yang tak terpisahkan karena satu sama lain saling melengkapi. Sistem merupakan kerangka mekanismenya organisasi, sedangkan prosedur adalah rincian dinamikanya mekanisme sistem. Jadi tanpa sistem prosedur tidak ada landasan berpijak untuk berkiprah, dan tanpa prosedur suatu mekanisme sistem tidak akan berjalan. Juga lemahnya salah satu akan mengakibatkan lemahnya yang lain. Demikian eratnya hubungan antara sistem dan prosedur sehingga keduanya sering digabung dalam peristilahan menjadi “sistem dan prosedur” (systems and procedures). Untuk itu didalam sistem itu sendiri juga terkandung makna prosedur yang saling berkaitan. Jadi didalam penentuan variabel yang mempengaruhi terhadap efisiensi pelayanan, penulis lebih bersifat menggabungkan kedua makna kata yang terkandung didalam sistem dan prosedur menjadi satu pengertian yang saling berkaitan.

E. Kemampuan Kerja Pegawai

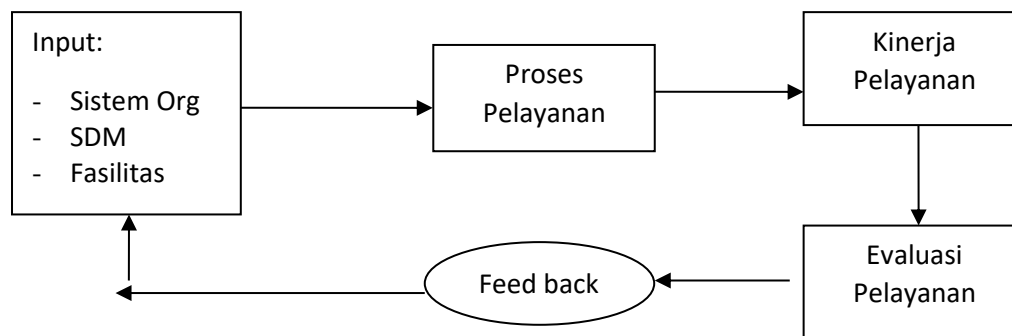
Sebagaimana yang dijelaskan terdahulu bahwa motivasi adalah kekuatan yang mendorong manusia untuk berperilaku tertentu artinya manusia tidak akan bergerak untuk berbuat sesuatu tanpa adanya motivasi. Demikian pula dalam suatu lingkungan kerja, tanpa dibekali dengan motivasi kerja yang tinggi maka tidak mungkin dapat melakukan pekerjaan yang baik. Sedangkan kemampuan merupakan potensi fisik yang dimiliki oleh setiap manusia, yang menjadi manusia tersebut mampu melakukan apa saja sesuai dengan potensi yang dimiliki dalam dirinya. Oleh karena motivasi dan kemampuan merupakan faktor yang melekat dalam diri manusia maka kedua faktor tersebut tidak dapat dipisahkan, karena masing-masing terikat pada apa yang dapat dan yang manusia lakukan. Suatu hal yang mustahil apabila motivasi tanpa dukungan kemampuan atau sebaliknya akan memperoleh suatu prestasi.

F. Kewenangan Koordinasi

Mengenai kewenangan itu biasanya sejak semula sudah ditetapkan dalam ketentuan-ketentuan pokok organisasi, tentang hak-kewajiban, wewenang-tanggungjawab, dan tugas pekerjaan (Moenir, 1995:91-92). Sehingga kewenangan secara vertikal dan horizontal harus dihormati oleh pihak lain, sehingga dapat terhindar “pengambil wewenang” dari pihak yang satu oleh pihak lain. Untuk itu dalam menghormati dan sekaligus menjaga kewenangan pihak lain diperlukan suatu tindakan koordinasi dalam melaksanakan tujuan tugas dan tanggung jawab yang sama.

G. Kerangka Pemikiran

Dari pembahasan tentang teori-teori diatas baik teori tentang efisiensi itu sendiri dan pembahasan teori faktor yang mempengaruhi terhadap efisiensi pelayanan yang ada pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Prabumulih dan untuk lebih rincinya akan digambarkan dalam bagan hubungan antar variabel dibawah ini:



Gambar I. Kerangka Pemikiran

HASIL PENELITIAN

A. Efisiensi Pelayanan

Mengingat pendekatan dalam penulisan ini adalah pendekatan sistem, maka tinjauan terhadap efisiensi pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Prabumulih sebagaimana yang telah diuraikan pada bab terdahulu akan dilihat dari 2 (dua) aspek yaitu: aspek proses dan tingkat pencapaian tujuan. Aspek proses adalah mulai dari Updating Data Gaji ASN dan PPPK sampai pada Pembinaan Penatausahaan Kepada SKPD. Dan pencapaian tujuan adalah dalam hal Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Prabumulih memberikan kepuasan pada SKPD.

B. Perbandingan antara tingkat standar waktu dengan waktu penyelesaian

Tingkat realisasi menyelesaikan Pembuatan Surat Penyediaan Dana (SPD) yang dilakukan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah dalam mengelola berkas permohonan Pembuatan Surat Penyediaan Dana (SPD) dari SKPD, menunjukkan sangatlah jauh dari harapan yang sesuai dengan ketentuan yang ada. Semua ajuan (berkas) baru selesai diatas 14 hari bahkan sampai lebih dari 25 hari baru selesai. Ini menunjukkan bahwa perbandingan antara tingkat standar waktu dengan waktu menyelesaikan pengurusan berkas Pembuatan Surat Penyediaan Dana (SPD) adalah sangat rendah.

Tingkat realisasi menyelesaikan Pembuatan Surat Keterangan Pemberhentian Pembayaran (SKPP) yang dilakukan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah dalam mengelola berkas permohonan Pembuatan Surat Keterangan Pemberhentian Pembayaran (SKPP) dari SKPD, menunjukkan sangatlah jauh dari harapan yang sesuai dengan ketentuan yang ada. Pengajuan berkas SKPP rata-rata baru selesai diatas 3 hari bahkan sampai lebih dari 1 minggu baru selesai. Ini menunjukkan bahwa perbandingan antara tingkat standar waktu dengan waktu menyelesaikan pengurusan berkas Pembuatan Surat Keterangan Pemberhentian Pembayaran (SKPP) masih rendah.

Tingkat realisasi menyelesaikan Verifikasi Surat Permintaan Membayar yang dilakukan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah dalam mengelola berkas permohonan Verifikasi Surat Permintaan Membayar dari SKPD, menunjukkan

sangatlah jauh dari harapan yang sesuai dengan ketentuan yang ada. Pengajuan berkas SKPP rata-rata baru selesai diatas 1 hari bahkan sampai lebih dari 5 hari baru selesai. Ini menunjukkan bahwa perbandingan antara tingkat standar waktu dengan waktu menyelesaikan pengurusan berkas Verifikasi Surat Permintaan Membayar masih rendah.

Tingkat realisasi menyelesaikan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) yang dilakukan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah dalam mengelola berkas permohonan Pembuatan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) dari SKPD, menunjukkan sangatlah jauh dari harapan yang sesuai dengan ketentuan yang ada. Pengajuan berkas SKPP rata-rata baru selesai diatas 5 hari bahkan sampai lebih dari 1 minggu baru selesai. Ini menunjukkan bahwa perbandingan antara tingkat standar waktu dengan waktu menyelesaikan pengurusan Pembuatan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) masih rendah.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis terhadap SKPD, masih banyak SKPD yang merasa kurang puas dan kecewa terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah dan ada sedikit SKPD yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa perbandingan antara standar waktu penyelesaian dengan realisasi menyelesaikan pelayanan Updating Data Gaji PNS dan PPPK, pelayanan Pembuatan Surat Penyediaan Dana (SPD), pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pemberhentian Pembayaran (SKPP), pelayanan Verifikasi Surat Permintaan Membayar (SPM), serta pelayanan Pembuatan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) masih rendah.

C. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Efisiensi Pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Prabumulih

1. Pemanfaatan Teknologi Organisasi

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan, menunjukkan bahwa peralatan yang tersedia pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Prabumulih dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan administrasi, meskipun tidak semodern seperti super koridor, tetapi dengan peralatan tersebut dapat mengatasi dan menyelesaikan kebutuhan publik dalam bidang administrasi. Peralatan administrasi seperti komputer hanya dimiliki sepuluh unit, tiga unit diantaranya rusak laptop tiga unit, jumlah ini tentu tidak sebanding dengan jumlah kerja yang ditanggulangi.

Meskipun dengan peralatan tersebut dapat menyelesaikan pekerjaan, namun belum dapat memenuhi kriteria sebagai alat yang efektif dan efisien. Selain itu komputer tersebut lebih difungsikan sebagai alat bantu ketik, ketimbang untuk mengaudit data. Untuk membantu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan terutama dalam memberikan kontribusi pelayanan bagi SKPD dalam memperoleh pengurusan berkas yang sudah menggunakan system aplikasi computer.

2. Formalitas Sistem dan Prosedur

Sistem dan prosedur ini akan mengatur langkah atau perbuatan orang lain di luar organisasi pelayanan yang mempunyai kepentingan terhadap hasil kegiatan atau pekerjaan organisasi tersebut. Salah satu contohnya dengan adanya sistem dan prosedur yang sederhana maka pelayanan akan menjadi lancar dan efisien. Untuk itu didalam sistem dan prosedur tersebut terkandung informasi bagaimana cara untuk menyampaikan kepentingan pelayanan bahwa pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit tentunya mengacu kepada sistem dan prosedur tersebut. Jadi dengan sistem dan prosedur yang mudah maka minat SKPD untuk menggunakan pelayanan tersebut akan lebih tinggi sehingga pelayanan tersebut akan mencapai sasarannya ini karena adanya pemanfaatan efisiensi pelayanan organisasi tersebut.

D. Kemampuan Kerja Pegawai

Kemampuan yang dimiliki oleh seorang pegawai akan memberikan kontribusi terhadap pekerjaan yang dilakukannya, pekerjaan tersebut dapat dipantau melalui tingkat pendidikan atau jenis pendidikan yang pernah diikuti seorang pegawai tersebut.

1. Jenis Pendidikan Formal Pegawai

Pendidikan formal sebagai simbol dari kemampuan bagi pegawai negeri sipil, karena penghasilan dan jabatan pegawai ditentukan dari seberapa besar tingkat pendidikan formal yang dimilikinya. Oleh karena itu pada penelitian ini jenjang pendidikan formal digunakan sebagai acuan dalam menentukan kemampuan kerja. Semakin tinggi jenjang pendidikan formal yang dimiliki pegawai, maka semakin tinggi pula kemampuan kerjanya. Hal ini akan berpengaruh terhadap penyelesaian pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai.

2. Jenis Pendidikan Non Formal Yang Pernah Ditempuh

Pendidikan non formal memang diperlukan, karena dapat membantu pegawai untuk meningkatkan pengetahuan dalam melakukan pekerjaan yang sebelumnya tidak didapati pada pendidikan formal, sehingga pekerjaan yang dilakukan tersebut akan meningkat. Pegawai Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Prabumulih dalam mengikuti jenjang pendidikan non formal sudah sesuai dengan pekerjaan yang dilakukannya. Hal ini dapat terlihat dari meningkatnya pekerjaan, yang terbukti dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan ketentuan dan mencapai tujuan yang diharapkan.

3. Relevansi Pendidikan Nonformal dengan Pekerjaan Yang Dilakukan

Pendidikan formal yang dimiliki pegawai Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Prabumulih cukup tinggi, sedangkan pendidikan non formal yang diikutinya relevan dengan tugas pekerjaan yang dilakukannya. Oleh karena itu dalam melakukan pekerjaan, Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Prabumulih dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Dengan demikian terdapat kesimpulan bahwa kemampuan kerja Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah cukup efektif dan efisien.

4. Kewenangan Koordinasi

Dalam variabel kewenangan koordinasi terdapat batasan indikator. Kalau dikaitkan dengan pelaksanaan pelayanan Updating Data Gaji PNS dan PPPK, pelayanan Pembuatan Surat Penyediaan Dana (SPD), pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pemberhentian Pembayaran (SKPP), pelayanan Verifikasi Surat Permintaan Membayar (SPM), serta pelayanan Pembuatan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah, dimana tidak terlepas dari kewenangan tiap-tiap instansi terkait yang mana Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah secara terpadu melakukan koordinasi pelayanan dengan instansi yang berhubungan dengan tugas tersebut. Akan tetapi kenyataan ini masih belum diketahui secara jelas oleh tiap-tiap instansi bahwa dalam pelaksanaan pelayanan Updating Data Gaji PNS dan PPPK, pelayanan Pembuatan Surat Penyediaan Dana (SPD), pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pemberhentian Pembayaran (SKPP), pelayanan Verifikasi Surat Permintaan Membayar (SPM), serta pelayanan Pembuatan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D), Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah mempunyai hak untuk mengkoordinir ini semua terutama di Kota Prabumulih.

Jadi dengan adanya wewenang dan tanggung jawab yang jelas kiranya menjadikan tugas dan tanggung jawab bersama. Dan selanjutnya wewenang yang ada akan menentukan sejauhmana organisasi khususnya Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Prabumulih dapat melakukan koordinasi yang sebaik-baiknya dengan instansi terkait dan hal terutama dapat memberikan manfaat dan arti bagi masyarakat sebagai SKPD.

KESIMPULAN

Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya didalam penjelasan penelitian ini, kendati pada dasarnya dibentuknya Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Prabumulih yang termasuk bertujuan untuk mengefisienkan pelayanan Updating Data Gaji PNS dan PPPK, pelayanan Pembuatan Surat Penyediaan Dana (SPD), pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pemberhentian Pembayaran (SKPP), pelayanan Verifikasi Surat Permintaan Membayar (SPM), serta pelayanan Pembuatan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D). Pada dasarnya pelayanan ini bertujuan untuk memberikan kepuasan pelayanan pada SKPD. Dari hasil penelitian yang dilakukan sebagai temuan yang penting pada pelayanan tersebut, yang sebelumnya ditentukan seberapa besar kepuasan SKPD ketika mengurus berkas Updating Data Gaji PNS dan PPPK, Pembuatan Surat Penyediaan Dana (SPD), Pembuatan Surat Keterangan Pemberhentian Pembayaran (SKPP), Verifikasi Surat Permintaan Membayar (SPM), serta pelayanan Pembuatan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) dan faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan SKPD tersebut, yang untuk selanjutnya dapat dilihat penjelasan dibawah ini:

1. Dari kedua indikator efisiensi yaitu tingkat perbandingan antara tingkat standar waktu dengan waktu menyelesaikan pengurusan berkas Updating Data Gaji PNS dan PPPK, Pembuatan Surat Penyediaan Dana (SPD), Pembuatan Surat Keterangan Pemberhentian Pembayaran (SKPP), Verifikasi Surat Permintaan Membayar (SPM), serta pelayanan Pembuatan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) dan tingkat perbandingan standar biaya dengan biaya yang dikeluarkan SKPD menunjukkan bahwa standar waktu penyelesaian jauh dari ketentuan demikian juga standar biaya

- yang relative masih ada sehingga pelaksanaan pelayanan pengurusan berkas Updating Data Gaji PNS dan PPPK, Pembuatan Surat Penyediaan Dana (SPD), Pembuatan Surat Keterangan Pemberhentian Pembayaran (SKPP), Verifikasi Surat Permintaan Membayar (SPM), serta pelayanan Pembuatan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) yang dilakukan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Prabumulih masih relative rendah.
2. Didalam pemanfaatan teknologi yang tentunya dimiliki oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah, sudah baik sehingga dapat mendukung pekerjaan pelayanan pengurusan berkas Updating Data Gaji PNS dan PPPK, Pembuatan Surat Penyediaan Dana (SPD), Pembuatan Surat Keterangan Pemberhentian Pembayaran (SKPP), Verifikasi Surat Permintaan Membayar (SPM), serta pelayanan Pembuatan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) baik pekerjaan administrasi maupun lainnya. Hal ini terlihat dari kondisi peralatan baik administrasi menunjukkan jumlah peralatannya terbatas tetapi sudah menggunakan aplikasi system yang terkomputerisasi.
 3. Dari formalitas sistem dan prosedur dirasakan rendah. Ini dilihat adanya kekurangan penjelasan terhadap informasi pelayanan dan juga prosedur yang ada juga masih dirasakan panjang, ini mengakibatkan pelayanan pengurusan berkas Updating Data Gaji PNS dan PPPK, Pembuatan Surat Penyediaan Dana (SPD), Pembuatan Surat Keterangan Pemberhentian Pembayaran (SKPP), Verifikasi Surat Permintaan Membayar (SPM), serta pelayanan Pembuatan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) yang ada bagi SKPD.
 4. Dalam hal kemampuan kerja pegawai yang ada di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Prabumulih dirasakan cukup baik, ini tergambar dari adanya dukungan pendidikan formal dan nonformal yang disandang oleh Pegawai Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah, juga relevansinya pendidikan nonformal tersebut dapat mendukung pekerjaan pegawai yang ada. Kendati hal ini cukup baik, akan tetapi tidak begitu banyak memberikan dampak terhadap pelayanan pengurusan berkas Updating Data Gaji PNS dan PPPK, Pembuatan Surat Penyediaan Dana (SPD), Pembuatan Surat Keterangan Pemberhentian Pembayaran (SKPP), Verifikasi Surat Permintaan Membayar (SPM), serta pelayanan Pembuatan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) tersebut.
 5. Pada kewenangan koordinasi yang ada pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah juga lemah, ini terlihat dari dukungan dari atasan, sejawat maupun bawahan yang ada masih kurang jelas terlihat, baik tugas pokok dan fungsi, dan juga kewenangan dan tanggung jawab juga kurang begitu jelas. Hal ini mengakibatkan pada pelayanan pengurusan berkas Updating Data Gaji PNS dan PPPK, Pembuatan Surat Penyediaan Dana (SPD), Pembuatan Surat Keterangan Pemberhentian Pembayaran (SKPP), Verifikasi Surat Permintaan Membayar (SPM), serta pelayanan Pembuatan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) tersebut yang semakin sulit dan membawa dampak tidak efisien terhadap SKPD dalam menerima layanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abeng, Tanri, 2000, *Managing atau Chaos?: Tantangan Globalisasi dan Ketidakpastian*, Penerbit Institut Pembelajaran Manajemen dengan Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Bernardin, H. John & Joice E. A. Russel, 1993, *Human Resource Management: An Experimental Approach*, New York, McGraw-Hill, Inc.

- Bird M, Richard, Vaillancourt Francois, *Desentralisasi Fiskal Di Negara-negara Berkembang*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000.
- Devas, Nick Brian Binder, Anne Booth, Kenneth Davey and Roy Kelly, 1989, *Keuangan Pemerintah Daerah di Indonesia*”, (terjemahan oleh Masri Maris), UI-Press, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus, *Identifikasi Isu Strategis dan Pengembangan Rencana Organisasi*, Yokyakarta, 1995.
- Effendi Sofian, *Analisis Kebijakan Publik*, Modul Mata Kuliah MAP Universitas Gadjah Mada , Yokyakarta, 1999
- Handoko, T. Hani, *Manajemen*, BPFU Universitas Gajah Mada Yokyakarta, 1989, edisi ke II.
- Joewono, Soehardiman, *Pokok-Pokok Komunikasi Administrasi* , Balai Pembinaan Administrasi UGM, Yokyakarta, 1972
- KiranaJaya, Wihana, Revrison Baswir dkk, *Kajian Profil Daerah Tingkat II Ditinjau Dari Aspek Potensi Penerimaan Daerah, Kerjasama Direktorat Jenderal Pembangunan Daerah DDN dengan Pusat Antar Universitas Studi Ekonomi UGM*, Yokyakarta, 2000
- Mardiasmo, 2001, “Paradigma Baru Pengelolaan Keuangan Daerah Untuk Menyongsong Pelaksanaan Otonomi Daerah 2001 ”, *makalah disampaikan pada Seminar HIMMEP*, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Meter, Donald, Van and Carl E. Van Horn, 1975, “The Policy Implementation Process : A Conceptual Framework” in *Administration and Society*, Beverly Hill, Sage Publication.
- Moleong, Ixey J, 2000, “*Metodologi penelitian kualitatif*”, PT Remaja Rosdakarya.
- Notoatmodjo, *Pembangunan Sumber Daya Manusia*, PT Gramedia, 1991
- Radianto, Elia, *Otonomi Keuangan Dati II, Study di Maluku*, Dalam Prisma Majalah Kajian Ekonomi dan Sosial No. 3 Tahun XXVI, Jakarta, 1997.
- Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta, 1998
- Sidik Mahfud, *Pembangunan Keuangan Pusat Dan Daerah Dalam Proses Otonomi Daerah*, Dalam Workshop Manajemen Penerimaan Daerah, Yokyakarta, 2001
- Sugandha, Dann, *Koordinasi : Alat Pemersatu Gerak Administrasi*, Intermedia, Jakarta, 1988.
- Stoner, James A.F, *managemen*, Prentice-Hall of India, New Delhi, 1982, Second Edition
- Thoha, Miftah, 2000, *Peranan Administrasi Publik dalam Mewujudkan Tata Pemerintahan yang Baik*, Disampaikan pada Pembukaan Kuliah Program Pasca Sarjana, UGM, Yogyakarta.
- Wahab, Solichin Abdul, 1997, *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Waluyo, Wirawan, *Perpajakan Indonesia*, Salemba Empat, cetakan kedua, Jakarta, 2000
- Wibawa, Samodra, dkk, *Evaluasi Kebijakan Publik*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1994