

**OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA SUB BIDANG ASET DAERAH BPKAD (BADAN  
PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH) KABUPATEN  
PEMALANG**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Mencapai Derajat Sarjana S1 Manajemen**

**Program Studi Manajemen**



**Disusun Oleh**

***SAFFANA IZZATULLAH SATRIANI MOTAWI***

**30401900284**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEMARANG**

**2022**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA SUB BIDANG ASET DAERAH BPKAD (BADAN  
PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH) KABUPATEN  
PEMALANG**

**Disusun Oleh:**

***SAFFANA IZZATULLAH SATRIANI MOTAWI***

**NIM. 30401900284**

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing yang selanjutnya dapat diajukan ke  
hadapan sidang panitia ujian Skripsi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 20 Februari 2023.

Dosen Pembimbing Lapangan



**Dr. Drs. H. Marno Nugroho, MM**  
**NIDN. 0608036601**

Dosen Supervisor



**Wisnu D.N, S.Kom**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA SUB BIDANG ASET DAERAH BPKAD (BADAN  
PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH) KABUPATEN  
PEMALANG**

**Disusun Oleh :**

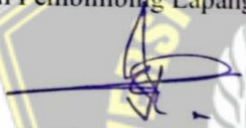
***SAFFANA IZZATULLAH SATRIANI MOTAWI***

**NIM. 30401900284**


Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 2 Maret 2023

Susunan Dewan Penguji


Dosen Pembimbing Lapangan

  
**Dr. Drs. H. Marno Nugroho, MM**  
NIDN. 0608036601

Dosen Penguji I


  
**Dr. Asvari, SE., M.M**  
NIDN. 0624116601

Dosen Penguji II

  
**Dr. Budhi Cahyono, SE. M.Si**  
NIDN. 0609116802

Laporan Magang MB-KM ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk  
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Tanggal 2 Maret 2023

  
Ketua Program Studi Manajemen

  
**Dr. Lutfi Nurcholis, S.T., S.E., M.M**  
NIDN. 0623036901

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Saffana Izzatullah Satriani Motawi

NIM : 30401900284

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Fakultas Ekonomi

Universitas : Universitas Islam Sultan Agung

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA SUB BIDANG ASET DAERAH BPKAD (BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH) KABUPATEN PEMALANG”** merupakan karya peneliti sendiri dan tidak ada unsur plagiarisme atau duplikasi dari karya orang lain. Pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip berdasarkan cara yang baik sesuai dengan kode etik atau tradisi keilmuan. Peneliti siap menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran kode etik ilmiah dalam penyusunan penelitian skripsi ini.

Semarang, 25 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Saffana Izzatullah S.M

NIM. 30401900284

## PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Saffana Izzatullah Satriani Motawi

NIM : 30401900284

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Fakultas Ekonomi

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi dengan judul :

**“OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA SUB BIDANG ASET DAERAH BPKAD (BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH) KABUPATEN PEMALANG”**

Dengan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pengkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila di kemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta /Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung jawab secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 25 Agustus 2023

g menyatakan,



Saffana Izzatullah S.M

NIM. 30401900284



## KATA PENGANTAR

Dengan senantiasa memohon ridho dan bersyukur kepada Allah SWT atas sampaian rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MB-KM). Laporan MBKM ini merupakan kebijakan dari Menteri Pendidikan dan Kebudayaan dan termasuk dalam salah satu program unggulan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Laporan Magang MB-KM ini disusun berdasarkan hasil dari kegiatan Magang MB-KM yang dilaksanakan pada periode 14 Februari – 18 Juni 2022 di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Pemalang.

Dengan diselesaikannya Laporan Magang MB-KM ini, penulis tentunya tidak terlepas dari bantuan; kedua orang tua yang telah memberikan nasihat, dukungan, dan doa kepada penulis. Selain itu, Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

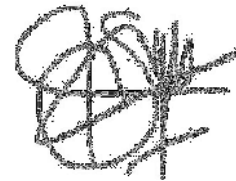
1. Allah S.W.T, Allah yang Maha Kuasa yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan atas jalannya proses selama magang dan pembuatan laporan magang MB-KM.
2. Orang tua dan semua anggota keluarga yang tidak bosan dalam memberikan dukungan, baik dalam bentuk doa, kasih sayang, maupun dukungan semangat selama pembuatan laporan magang MB-KM.
3. Bapak Dr. Drs. H. Marno Nugroho, MM selaku dosen pembimbing laporan magang yang telah memberikan pengarahan dan waktu untuk membimbing

penyusunan laporan magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka hingga selesai.

4. Bapak Wisnu Dwi Nugroho, S.Kom selaku dosen supervisor lapangan yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama magang dan dalam penulisan laporan MB-KM ini.
5. Bapak Prof. Dr. Heru Sulistyono, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sultan Agung Semarang.
6. Bapak Dr. Lutfi Nurcholis, S.T., S.E., M.M selaku Ketua Prodi Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Unissula Semarang yang telah memberikan kesempatan studi di Program Studi Manajemen.
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Unissula Semarang yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan motivasi kepada penulis.
8. Bapak Hartono selaku Kepala Sub-Bidang Aset Daerah yang membantu saya mendapatkan data instansi terkait laporan skripsi saya dan membantu mengoreksi isi laporan skripsi saya.
9. Seluruh pegawai BPKAD Kabupaten Pemalang yang telah memberikan kesempatan untuk belajar selama 4 bulan lamanya waktu magang dan memberikan arahan yang baik selama proses magang.
10. Partner terbaik saya, M. Fachri Ramadhoni, yang telah menemani saya dalam masa-masa sulit maupun senang, dan selalu sabar menghadapi keluh kesah saya yang berkaitan dengan skripsi ini. Serta terus mendukung terhadap progress saya dalam hal apapun itu.

11. Seluruh sahabat dekat: Tsania, Talitha, Kiki Aji yang selalu memberikan dukungan motivasi dalam penyelesaian laporan ini.
12. Member GEMAS (Tsania, Sella, Mbanab, Aul, Dedew, Nala, Zsazsa, Nisa) yang selalu menjadi tempat untuk saya bercerita, baik keluh kesah maupun kebahagiaan, termasuk bagaimana kalian berdiskusi untuk memecahkan masalah saya dan mau membantu mencari solusi.
13. Julid Reborn (Rara, Rifka, Sintiya, Ririz, Saraya, Shania, Sindi) yang telah menjadi teman saya di masa kuliah.
14. Teman-teman KKN (Arif, Sarif, Frisca, dan Lutfi) yang sudah saling berbagi pengalaman, bertukar informasi, mendukung proses pembuatan laporan serta selalu membuat saya tertawa dalam situasi apapun yang dapat menghilangkan rasa tidak tenang.
15. Semua pihak yang belum tersebut dan terlibat dalam kontribusi pada penyelesaian laporan magang MB-KM ini.
16. Penulis menyadari bahwa penulisan Laporan Magang MB-KM ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca atas Laporan MB-KM ini.

Semarang, 20 Agustus 2022



**Saffana Izzatullah S.M**  
**NIM. 30401900284**



OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA SUB BIDANG ASET DAERAH BPKAD (BADAN  
PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH) KABUPATEN  
PEMALANG

Saffana Izzatullah Satriani Motawi

NIM : 30401900284

Mahasiswa S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung  
Semarang, Indonesia

ABSTRAK

Penyusunan laporan ini bertujuan untuk mengetahui solusi dari permasalahan yang ada di Sub-Bidang Aset Daerah BPKAD Kabupaten Pemalang dengan variabel kualitas pelayanan yang menitikberatkan pada 5 dimensi yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* yang dapat memengaruhi kepuasan konsumen. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat permasalahan seperti keluhan-keluhan masyarakat pada lamanya proses sewa aset, kurangnya fasilitas fisik seperti sarana-prasarana yang masih belum memadai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan telah memenuhi beberapa dimensi secara maksimal yaitu *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Pelayanan yang masih perlu ditingkatkan dari 2 dimensi yaitu dimensi *Tangible* dan *Reability* seperti perlunya peningkatan sarana-prasarana yang lebih memadai demi peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Ke-5 variabel tersebut dapat dinyatakan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen*

OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA SUB BIDANG ASET DAERAH BPKAD (BADAN  
PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH) KABUPATEN  
PEMALANG

Saffana Izzatullah Satriani Motawi

NIM : 30401900284

Mahasiswa S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung  
Semarang, Indonesia

ABSTRACT

The preparation of this report aims to find solutions to the problems that exist in the Regional Assets Sub-sector of BPKAD Pemalang Regency with service quality variables that focus on 5 dimensions, namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy which can influence consumer satisfaction. The type of research used is descriptive research with data collection using interviews, observation, and documentation. The results of the study indicate that there are problems such as public complaints about the length of the asset leasing process, the lack of physical facilities such as inadequate infrastructure. The results showed that the quality of service has fulfilled several dimensions maximally, namely Responsiveness, Assurance, and Empathy. Services that still need to be improved from 2 dimensions, namely the Tangible and Reliability dimensions such as the need to improve more adequate infrastructure for the sake of improving services to the community. The 5 variables can be said to influence consumer satisfaction.

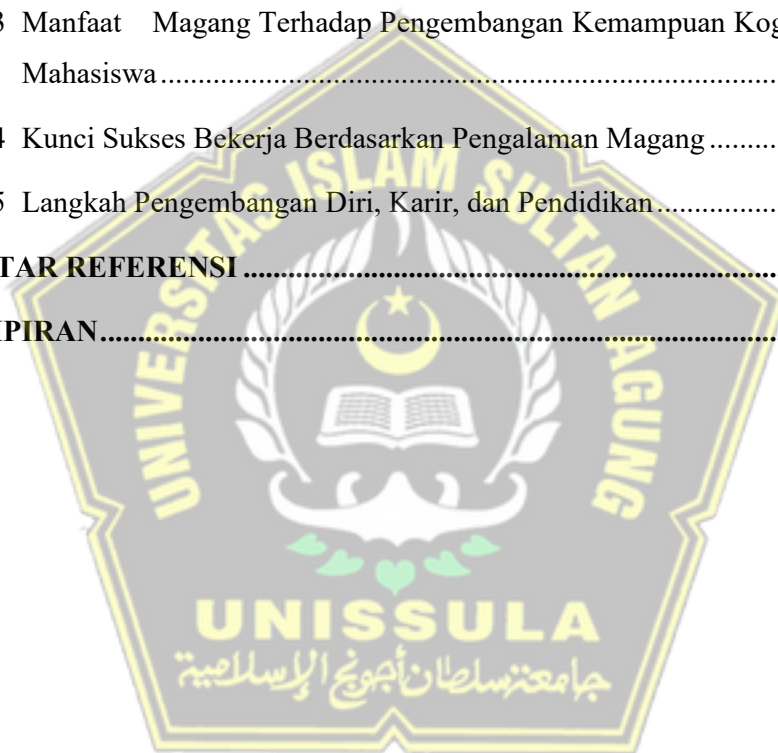
Keywords : *Service Quality, Service Performance*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan Penulisan .....	7
1.3 Sistematika Laporan .....	8
<b>BAB II PROFIL INSTANSI DAN AKTIVITAS MAGANG</b> .....	<b>10</b>
2.1 Profil Instansi .....	10
2.1.1 Gambaran Umum Instansi .....	10
2.1.2 Visi dan Misi Instansi .....	11
2.1.3 Tujuan Instansi .....	12
2.1.4 Pelayanan yang Dilaksanakan BPKAD Kabupaten Pemalang .....	13
2.1.5 Struktur Organisasi BPKAD Kabupaten Pemalang .....	16
2.2. Aktivitas Magang .....	19
2.2.1 Deskripsi Kegiatan Magang.....	19

2.2.2 Penjelasan Kegiatan Magang .....	19
<b>BAB III IDENTIFIKASI MASALAH .....</b>	<b>21</b>
<b>3.1 Identifikasi Masalah.....</b>	<b>21</b>
<b>BAB IV KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>25</b>
4.1 Kualitas Pelayanan .....	25
4.2 Pelayanan Publik .....	31
4.3 Kepuasan Konsumen.....	33
7.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	34
4.4.2 Atribut-atribut yang Membentuk Kepuasan Konsumen .....	34
4.4.3 Indikator Kepuasan Konsumen.....	35
<b>BAB V METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>37</b>
5.1 Metode Pengumpulan Data .....	37
5.1.1 Lokasi Pengumpulan Data .....	41
5.1.2 Subjek Pengumpulan Data .....	42
5.1.3 Waktu Pengumpulan Data.....	42
5.2 Metode Analisis Data .....	42
<b>BAB VI ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
6.1 Analisis Permasalahan.....	44
6.2 Pembahasan.....	47
6.2.1 Kualitas Pelayanan .....	47
6.2.2 Kepuasan Konsumen.....	60
<b>BAB VII KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>63</b>
7.1 Kesimpulan.....	63
7.2 Rekomendasi .....	64
7.2.1 Rekomendasi Hasil Analisis BAB VI.....	64

7.2.2 Rekomendasi untuk Tempat Magang bagi Peserta Magang dan Staff/Karyawan.....	65
7.2.3 Rekomendasi untuk Program Studi.....	66
<b>BAB VIII REFLEKSI DIRI.....</b>	<b>67</b>
8.1 Hal Positif yang Diterima Selama Perkuliahan dan Relevan di Tempat Magang.....	67
8.2 Manfaat Magang Terhadap Pengembangan Softskill dan Kekurangan Softskill .....	67
8.3 Manfaat Magang Terhadap Pengembangan Kemampuan Kognitif Mahasiswa.....	68
8.4 Kunci Sukses Bekerja Berdasarkan Pengalaman Magang .....	68
8.5 Langkah Pengembangan Diri, Karir, dan Pendidikan.....	69
<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>73</b>





## DAFTAR TABEL

<i>Tabel 4. 1 Tabel Dimensi dan Atribut Kualitas Pelayanan .....</i>	<i>31</i>
<i>Tabel 5.1 1 Wawancara Informan Sub-Bidang Aset Daerah.....</i>	<i>39</i>
<i>Tabel 5.1 2 Observasi pada Kantor BPKAD Sub-Bidang Aset Daerah .....</i>	<i>40</i>



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Identitas Peserta Magang.....	74
Lampiran 2 : Daftar Hadir Peserta Magang .....	76
Lampiran 3 : Log Book Peserta Magang .....	89
Lampiran 4 : Proses Pembimbingan Laporan Magang oleh DPL.....	102
Lampiran 5 : Proses Pembimbingan oleh Dosen Supervisor .....	104
Lampiran 6 : Formulir Permohonan Magang.....	106
Lampiran 7 : Surat Persetujuan Permohonan Magang.....	107



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dunia saat ini berkembang begitu pesat, sehingga garis antar informasi dan kebutuhan manusia semakin dekat, apalagi dengan adanya teknologi. Ketepatan dan kecepatan ini dibutuhkan dalam interaksi pemerintah dan warga negara, tetapi sayangnya, tingginya mobilitas warga tidak bisa dibandingkan dengan ketepatan dan kecepatan pemerintah dalam hal pelayanan, khususnya pelayanan untuk publik.

Salah satu fungsi utama administrasi publik yang menjadi tanggung jawab pelayan publik adalah penyelenggaraan pelayanan publik. Standar pelayanan publik kepada masyarakat di Indonesia telah ditetapkan pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan sesuai bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Undang-undang tersebut menetapkan asas-asas pemerintahan yang baik, yaitu efisiensi pemerintahan itu sendiri dan menekankan bahwa kualitas layanan harus disesuaikan dengan kebutuhan era globalisasi. Hal itu juga tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang memaparkan tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan

merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas berbagai kelembagaan, bukan hanya pada organisasi bisnis, namun sudah banyak dikembangkan pada tatanan organisasi pemerintah (Sinambela, 2006:42-43). Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin meningkat serta persaingan global yang semakin ketat menjadi penyebab adanya tuntutan era globalisasi. Dalam hal ini, hanya organisasi dengan layanan berkualitas yang dapat memenangkan konsumen potensial. Oleh karena itu, pelayanan aparatur pemerintah harus lebih fokus dalam memperhatikan pola global baru agar pelayanannya lebih kompetitif dalam banyak aktivitas publik.

Selama ini, pelayanan yang buruk menjadi salah satu faktor utama penyebab krisis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Banyak yang mengeluhkan kualitas pelayanan birokrasi yang jauh dari yang diharapkan. Termasuk adanya pungli, korupsi, lambannya kinerja aparatur, banyaknya meja yang harus dilalui ketika berurusan dengan surat IMB, sertifikat tanah, bukti kepemilikan, ketidakpastian dan waktu penyelesaian masalah, dapat dilihat dari maraknya tanggapan masyarakat terhadap citra negatif birokrasi pemerintah lewat media massa.

Pelayanan publik bertujuan untuk memuaskan masyarakat. Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah merupakan organisasi pemerintah daerah yang melayani masyarakat dalam bidang administrasi keuangan daerah untuk menyelenggarakan kegiatan pengelolaan keuangan daerah dan aset daerah yang mencakup penyusunan perencanaan APBD dan perubahan

APBD, perbendaharaan investasi dan pinjaman, akuntansi, peralatan dan perlengkapan aset daerah serta laporan keuangan daerah. Memiliki tugas pokok sebagaimana tercantum dalam Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pemalang dan Peraturan Bupati Pemalang No. 97 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural BPKAD Kabupaten Pemalang, yaitu menjadi pelaksana urusan pemerintahan bidang pengelolaan keuangan dan aset daerah serta tugas pembantuan.

Dalam praktiknya, kewenangan tersebut dilaksanakan dalam bentuk tugas kerja yang menjadi tanggung jawab BPKAD Kabupaten Pemalang yang ternyata belum menunjukkan hasil yang sesuai harapan dengan standar hasil kerja atau kriteria yang telah ditentukan. Sehingga bermuculan masalah - masalah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, seperti pembinaan, pengaturan, dan pengawasan. Mengingat birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, sederhana, efektif, transparan, terbuka, responsif, tepat waktu, dan BPKAD Kabupaten Pemalang masih belum seutuhnya memenuhi standar pelayanan itu.

Khususnya di Sub-Bidang Aset Daerah, yang pada dasarnya mempunyai tugas pokok yaitu menyusun dan melaksanakan perencanaan program pengendalian dan pemberdayaan aset/BMD (Barang Milik Daerah). Kinerja pada sub-bidang tersebut mengarah pada pencapaian tujuan strategis, kepuasan publik, dan kontribusi ekonomi. Tata cara pemanfaatan barang milik negara berupa sewa dan pinjam pakai diatur dalam Pasal 49 ayat (6)



Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara, bahwa ketentuan mengenai pedoman teknis dan administrasi Pengelolaan barang milik negara/daerah diatur dengan peraturan pemerintah. Untuk melaksanakan ketentuan tersebut, pemerintah telah menetapkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 28 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah (BMN/D). Sub-Bidang ini melayani masyarakat dalam hal sewa aset. Bentuk yang disewakan oleh BPKAD Kabupaten Pemalang terhadap masyarakat berupa tanah/sawah, bangunan gedung, tanah dan/ bangunan dengan tata cara penyewaan aset harus menyampaikan permohonan kepada Bupati Pemalang dan Cq. Sekretaris Daerah Kabupaten Pemalang. Jangka waktu sewa yang ditetapkan bisa harian, mingguan, bulanan, atau tahunan, dan bisa diperpanjang maksimal lima tahun. Selain sewa, bentuk pemanfaatan Barang Milik Daerah yang diatur dalam Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2016 adalah berupa pinjam pakai, BGS (Bangun Guna Serah)/BSG (Bangun Serah Guna), KSP (Kerja Sama Pemanfaatan), dan KSPI (Kerja Sama Pemanfaatan Infrastruktur).

BMD (Barang Milik Daerah) sendiri merupakan unsur penting dalam penyelenggaraan pemerintahan khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. BMD tersebut perlu dikelola untuk menunjang kinerja pemerintah dalam mengoptimalkan penggunaan aset daerah, sehingga dapat meningkatkan pendapatan asli daerah.

Dalam pelaksanaan pengelolaan Barang Milik Daerah seringkali timbul permasalahan pada saat proses audit dan pada klinik konsultasi. Hal ini menunjukkan kesulitan pemerintah daerah dalam mengelola Barang Milik Daerah. Beberapa masalah umum yaitu karakterisasi hasil pembelian non-kontrak, pembukuan bulanan barang persediaan yang tidak teratur, keterlambatan penyampaian laporan pertanggungjawaban, kelalaian pembukuan pengadaan atau pengeluaran barang, dan lain-lain. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, pengelolaan aset daerah perlu adanya perencanaan oleh pemerintah daerah untuk memperoleh gambaran kebutuhan aset.

Selama ini, Sub-Bidang Aset Daerah BPKAD Kabupaten Pematang Jaya dalam melayani masyarakat menerima beberapa aduan atau keluhan masyarakat tentang permohonan keringanan sewa. Permohonan tersebut tidak mudah untuk BPKAD bisa penuhi, karena formula tarif/besaran sewa BMD berupa tanah dan/atau bangunan telah ditetapkan oleh keputusan walikota. Tidak berhenti pada itu saja, beberapa masyarakat menuntut pihak BPKAD Kabupaten Pematang Jaya untuk mempercepat proses sewa-menyewa tanpa mau memahami lebih proses sewa-menyewa itu sendiri. Faktanya, lama proses tersebut disebabkan pada bagian hukum yang harus mengoreksi tidak hanya sekali dan terbatasnya jumlah SDM yang memproses di bagian hukum karena BPKAD di sini hanya sebagai pelayan.

Kemudian hal-hal dalam pelayanan yang mendapat keluhan adalah kurangnya fasilitas fisik seperti sarana dan prasarana yang masih kurang

memadai. Kepuasan masyarakat yang didapat semakin baik ketika masyarakat sebagai konsumen mendapat kenyamanan yang semakin baik pula, namun sayangnya kantor BPKAD Kabupaten Pemalang masih belum mempunyai ruang pelayanan khusus untuk masyarakat. Peralatan yang digunakan seperti alat *scanner* untuk memudahkan menyusun *database* masyarakat penyewa juga belum tersedia. Selain itu, pihak BPKAD Kabupaten Pemalang dalam memberikan pelayanan, belum bisa maksimal karena belum merealisasikannya adanya aplikasi atau situs resmi seperti SIPAMAN SIWA (Sistem Informasi Peta Pemanfaatan Aset dengan Sistem Sewa) yang telah dirancang lama untuk memudahkan pelayanan secara *online*.

Sementara itu, adanya gerakan beberapa organisasi (swasta dan pemerintah) kini menjadi gerakan revolusi mutu. Mutu dipandang oleh banyak organisasi sebagai paradigma perubahan yang memerlukan perhatian bersama karena mutu menentukan dan mendukung eksistensi suatu organisasi. Salah satu faktor yang menentukan mutu itu sendiri adalah kualitas pelayanan, yang menitikberatkan pada lima dimensi, yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* (Parasuraman *et al.*, dalam Lupiyoadi, 2001:148). Pemerintah wajib menerapkan sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 guna memberikan kepastian mutu layanan yang berkualitas kepada masyarakat sehingga mendapat penilaian tentang kepuasan masyarakat sebagai konsumen.

Apabila permasalahan yang terjadi tidak dapat diselesaikan dengan baik, maka akan ada kemungkinan pelayanan yang diterapkan instansi tidak mengalami perubahan ke arah yang lebih baik atau bahkan terancam dapat menambah permasalahan lain dan membuat rangka pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Pematang Jaya Nomor 18 Tahun 2016 tentang “Pengelolaan Barang Milik Daerah, perlu adanya pengelolaan yang baik, tertib, akuntabel, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan” tidak berjalan dengan semestinya.

Proses magang ini dilakukan untuk mendapatkan pengalaman secara langsung mengenai proses pelayanan dalam suatu instansi, menemukan masalah dan mendapatkan solusi berdasar pada teori dari permasalahan tersebut. Dari permasalahan di atas akan dilakukan studi kasus lebih lanjut dengan tujuan mendapatkan solusi terbaik berdasarkan teori yang ada dan solusi yang didapatkan akan diberikan kepada instansi untuk dapat diterapkan.

## 1.2 Tujuan Penulisan

Dari perumusan masalah tersebut, maka penulis ingin melakukan penulisan ini dengan tujuan:

1. Mengetahui kualitas pelayanan di Sub-Bidang Aset Daerah BPKAD Kab.

Pematang Jaya terhadap kepuasan masyarakat sebagai konsumen sesuai dengan aspek-aspek kualitas pelayanan yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

### **1.3 Sistematika Laporan**

Laporan ini terdiri dari beberapa bab dan sub-bab yang menguraikan banyak hal. Berikut adalah penjelasannya:

#### **1. BAB I Pendahuluan**

Mencakup latar belakang dan menjabarkan masalah-masalah di tempat magang yang akan dijadikan topik dalam laporan magang, tujuan magang yang berisi tentang tujuan penulisan topik magang, serta sistematika laporan.

#### **2. BAB II Profil Organisasi dan Aktivitas Magang**

Mencakup profil organisasi yang berisi karakterisasi organisasi yang berkaitan dengan topik yang diangkat dalam laporan magang dan aktivitas magang yang menguraikan segala aktivitas yang dilakukan di tempat magang.

#### **3. BAB III Identifikasi Masalah**

Menjelaskan berbagai permasalahan di perusahaan dan memilih permasalahan yang paling penting untuk dipecahkan dan diangkat sebagai topik laporan magang. Permasalahan yang penulis kaji sebagai topik laporan magang yang itu mengenai kualitas pelayanan BPKAD Kabupaten Pematang Jaya pada sub-bidang aset daerah.

#### **4. BAB IV Kajian Pustaka**

Menjelaskan dan menguraikan teori yang dapat digunakan untuk membahas masalah penting yang dipilih. Teori yang dibahas meliputi



teori tentang kualitas pelayanan, pelayanan publik, kepuasan pelanggan, dan Standar Operasional Prosedur (SOP).

#### **5. BAB V Metode Pengumpulan dan Analisis Data**

Metode pengumpulan dan analisis data sama dengan komponen Business Cases Report yang telah disempurnakan berdasarkan informasi yang diperoleh.

#### **6. BAB VI Analisis dan Pembahasan**

Menjelaskan dan menganalisis masalah yang menjadi fokus pembahasan.

#### **7. BAB VII Kesimpulan dan Rekomendasi**

Memuat kesimpulan yang didapatkan dari analisis permasalahan dan memberikan rekomendasi-rekomendasi pada hal yang masih perlu diperbaiki, baik untuk organisasi tempat magang terhadap permasalahan yang ada, maupun untuk program studi terhadap kelemahan kontribusi mahasiswa saat magang.

##### **a. Kesimpulan**

Menyimpulkan masalah yang telah dianalisis.

##### **b. Rekomendasi**

Merekomendasikan hal-hal yang perlu diperbaiki untuk perusahaan.

#### **8. BAB VIII Refleksi Diri**

Memberikan penjelasan terhadap hal yang diterima selama perkuliahan dan pekerjaan selama magang, serta penjelasan manfaat magang terhadap pengembangan *softskill* yang diperoleh.

## **BAB II**

### **PROFIL INSTANSI DAN AKTIVITAS MAGANG**

#### **2.1 Profil Instansi**

##### **2.1.1 Gambaran Umum Instansi**

Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Pematang merupakan unsur pelaksana penunjang urusan pemerintahan bidang pengelolaan keuangan dan aset daerah yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Sebelum terbentuk Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2016 Pasal 3 huruf e (2), segala urusan pemerintahan bidang pendapatan, pengelolaan keuangan dan aset daerah dikelola oleh Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPPKAD) sesuai dengan ketentuan Peraturan Daerah Kabupaten Pematang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Pematang.

Sebelumnya juga, sejak tanggal 24 Mei 2004 Pengelolaan Keuangan Daerah di Pemerintah Kabupaten Pematang dikelola oleh sebuah Badan yaitu Badan Pengelola Keuangan Daerah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pematang Nomor 6 Tahun

2004 tentang Pembentukan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Pematang Siantar.

### 2.1.2 Visi dan Misi Instansi

Rencana Strategis disusun sebagai penjabaran secara operasional visi, misi dan program Bupati dan Wakil Bupati Pematang Siantar terpilih yang digambarkan dalam bentuk program dan kegiatan, terkait dengan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah yang harus dilaksanakan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Pematang Siantar selama kurun waktu 2021- 2026.

Visi Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah Kabupaten Pematang Siantar Terpilih periode 2021-2026 adalah “Terwujudnya Kabupaten Pematang Siantar yang Adil, Makmur, Agamis dan Ngangeni (AMAN)”. Adapun Misi Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah Kabupaten Pematang Siantar Terpilih adalah sebagai berikut :

1. Mewujudkan rasa aman, ketentraman dan ketertiban masyarakat;
2. Mewujudkan tata kelola penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih;
3. Mewujudkan pembangunan mental dan karakter masyarakat yang Agamis, Toleran dan Gotong Royong;
4. Mewujudkan keterpaduan pembangunan perdesaan dan perkotaan;

5. Mewujudkan kemandirian ekonomi berbasis pada potensi lokal;
6. Mewujudkan pembangunan infrastruktur yang kuat dan berkesinambungan;

Berdasarkan visi, misi Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah tersebut, maka keterlibatan langsung BPKAD Kabupaten Pemalang adalah pada misi ke 2 (dua) yaitu “Mewujudkan tata kelola penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih”.

Peran serta BPKAD dalam misi dimaksud adalah mewujudkan Tata Kelola penyelenggaraan Pemerintahan yang baik dan bersih.

Tugas BPKAD Kabupaten Pemalang terkait dengan visi dan misi Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah Terpilih adalah Membantu Bupati dalam melaksanakan penunjang urusan pemerintahan bidang Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah serta melaksanakan Tugas Pembantuan.

### 2.1.3 Tujuan Instansi

Tujuan disusunnya Rencana Strategis BPKAD Kabupaten Pemalang adalah :

- a) Merumuskan gambaran umum kondisi pelayanan yang akan diselenggarakan oleh BPKAD Kabupaten Pemalang sebagai penjabaran Visi dan Misi Bupati dan Wakil Bupati Terpilih.
- b) Menerjemahkan Visi dan Misi Bupati kedalam tujuan dan sasaran pembangunan daerah selama 5 (lima) tahun sesuai

dengan tugas dan fungsi BPKAD Kabupaten Pemalang yang berpedoman pada RPJMD Kabupaten Pemalang Tahun 2016-2021.

- c) Menetapkan berbagai program dan kegiatan disertai dengan indikator pagu anggaran dan target kinerja yang akan dilaksanakan selama periode RPJMD Kabupaten Pemalang Tahun 2016-2021.

Tersusunnya Rencana Strategis BPKAD Kabupaten Pemalang guna memperjelas pencapaian sasaran yang ingin dicapai berdasarkan potensi, isu-isu strategis dan permasalahan yang ada pada pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Pemalang. Sedangkan Tujuan jangka menengah BPKAD Kabupaten Pemalang adalah meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan yang baik sebagai wujud pelayanan publik yang prima dan perbaikan citra publik.

#### **2.1.4 Pelayanan yang Dilaksanakan BPKAD Kabupaten Pemalang**

Pelayanan yang dilaksanakan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Pemalang, meliputi :

- a. Pemanfaatan Barang Milik Daerah (Sewa);
- b. Penerbitan SP2D LS Barang Jasa;
- c. Penerbitan SP2D LS Swakelola;
- d. Penerbitan SP2D LS Bendahara;

- e. Penerbitan SP2D LS ADD, DD dan Bantuan Keuangan;
- f. Penerbitan SP2D LS Hibah;
- g. Penerbitan SP2D LS Bantuan Sosial;
- h. Penerbitan SP2D LS Bantuan Keuangan kepada Parpol;
- i. Penerbitan SP2D LS Tunjangan Guru;
- j. Penerbitan SP2D LS Belanja Tidak Terduga;
- k. Penerbitan SP2D GU/GU Nihil;
- l. Penerbitan SP2D TU/TU Nihil;
- m. Penerbitan SP2D Gaji;
- n. Penerbitan SP2D TPP;

Guna melaksanakan pelayanan yang terdapat pada BPKAD, khususnya penerbitan SP2D Online maka telah dijalin kerjasama dengan Pihak Ketiga, sebagaimana tertuang dalam Perjanjian Kerjasama Nomor : 900/810/BPKAD, Nomor : MoU-1/PW 11/3.2/2017, Nomor: 0575/HT.01.04/025/2017 tentang Pengembangan Aplikasi Simda Keuangan Daerah Dalam Proses SP2D *On-Line* di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang melibatkan :

1. Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKAP)  
Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.
2. PT. Bank Pembangunan Jawa Tengah Cabang Pemalang.

Dengan adanya system SP2D Online yang dinamakan “NANAS MADU ONLINE” dapat mempersingkat proses pemindahbukuan



dari rekening kas umum daerah pada PT. Bank Jateng ke rekening penerima yang meliputi :

1. Dokumen SP2D dapat disampaikan /diakses secara elektronik oleh PT. Bank Jateng guna pencairan dana.
2. Pemindahbukuan dana secara elektronik dari rekening kas umum daerah ke rekening penerima bersamaan dengan proses SP2D.
3. Pemindahbukuan dari rekening kas umum daerah ke rekening penerima pembayaran secara *real time* bersamaan dengan proses SP2D.
4. Penerima Pembayaran (rekanan/Pihak Ketiga, BUMD, bendahara, desa, dan pihak lainnya) dapat mengetahui proses pemindahbukuan secara *real time* melalui website: <http://bpkad.pemalangkab.go.id> tanpa harus datang ke kantor PT. Bank Jateng.

Beberapa manfaat yang diperoleh dari system SP2D Online, antara lain pencairan SP2D dapat dilakukan tepat waktu, mengurangi resiko pengembalian berkas SP2D yang dikarenakan adanya kesalahan nomor rekening atau nama rekening tujuan, pemerintah daerah dapat memantau kondisi keuangan kas daerah terkini melalui rekening koran setiap waktu (*real time*). Selain hal tersebut, dengan system SP2D online dapat dilakukan monitoring terhadap pengeluaran rekening kas daerah (RKUD) dibank dapat dilakukan

secara online serta mempermudah rekonsiliasi data pencairan SP2D ke rekening SKPD/Dinas atau pihak ketiga, mempermudah administrasi bank dan kasda dalam proses pencairan SP2D.

Sistem Aplikasi yang digunakan dalam Pengelolaan Keuangan Daerah, adalah :

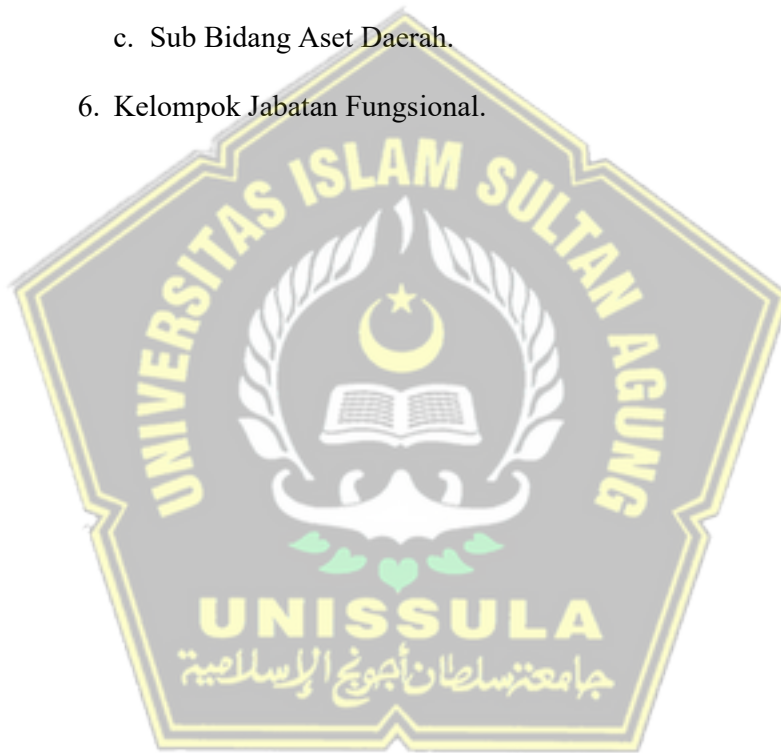
1. Sistem Aplikasi Manajemen Keuangan Daerah (SIMDA Keuangan) yang meliputi tahapan mulai dari penganggaran, pelaksanaan keuangan sampai pelaporan/pertanggungjawaban.
2. Sistem Aplikasi Manajemen Barang Milik Daerah (SIMDA BMD).

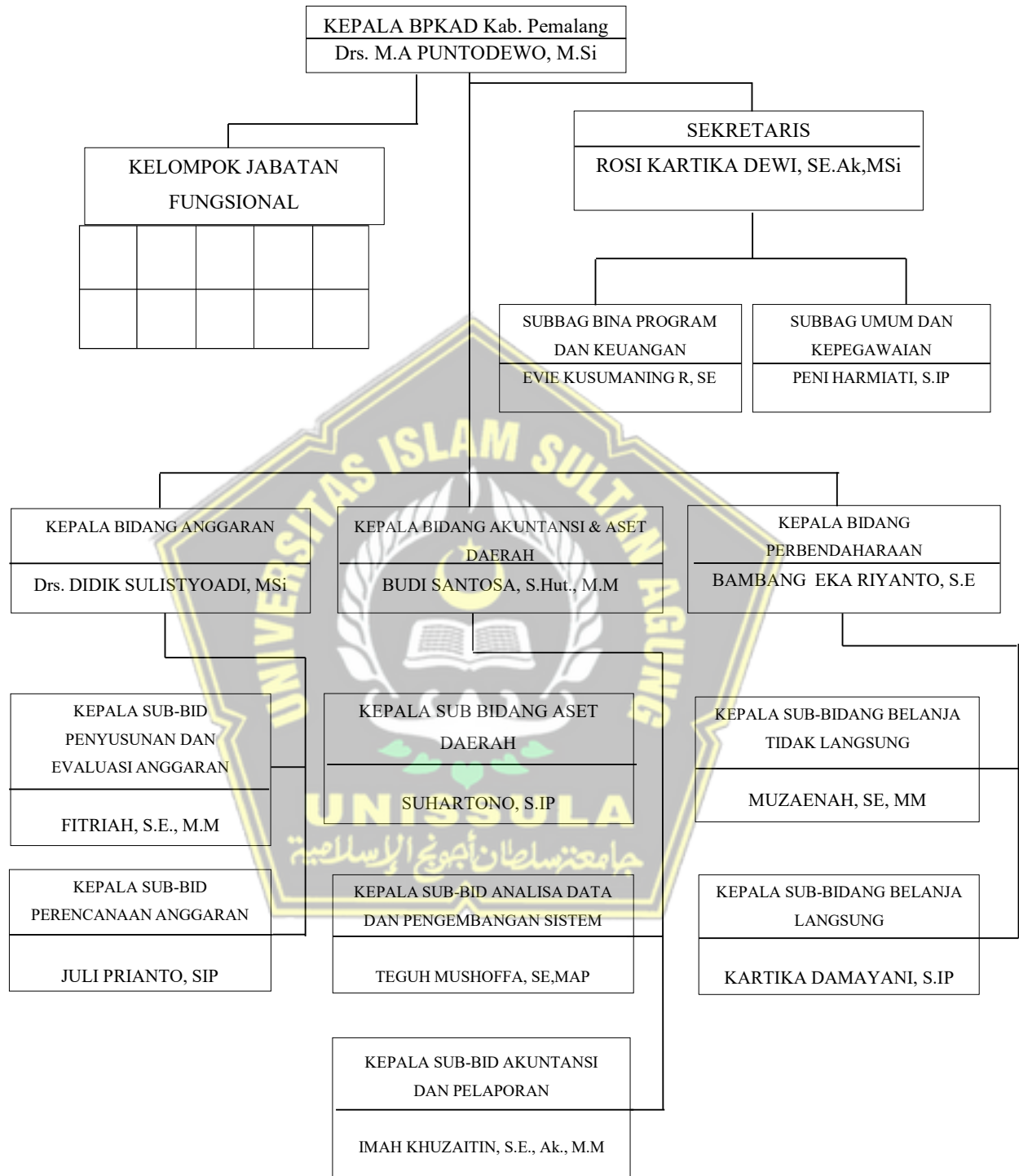
#### **2.1.5 Struktur Organisasi BPKAD Kabupaten Pematang**

Adapun Susunan Organisasi Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) berdasarkan Peraturan Bupati Pematang Nomor 69 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja BPKAD, terdiri dari :

1. Kepala Badan;
2. Sekretariat, terdiri dari :
  - a. Sub Bagian Bina Program dan Keuangan,
  - b. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
3. Bidang Anggaran, terdiri dari :
  - a. Sub Bidang Perencanaan Anggaran,
  - b. Sub Bidang Penyusunan dan Evaluasi Anggaran

4. Bidang Perbendaharaan, terdiri dari :
  - a. Sub Bidang Belanja Langsung,
  - b. Sub Bidang Belanja Tidak Langsung
5. Bidang Akuntansi dan Aset Daerah, terdiri dari :
  - a. Sub Bidang Analisa Data dan Pengembangan Sistem,
  - b. Sub Bidang Akuntansi dan Pelaporan,
  - c. Sub Bidang Aset Daerah.
6. Kelompok Jabatan Fungsional.





**Bagan 2.5 1 Struktur Organisasi BPKAD Kabupaten Pemalang**

## **2.2. Aktivitas Magang**

### **2.2.1 Deskripsi Kegiatan Magang**

Kegiatan magang program MBKM dilaksanakan di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah. Kegiatan magang dilaksanakan mulai 14 Februari 2022 hingga 18 Juni 2022. Jam kantor yang diberlakukan yaitu pukul 07.30 WIB – 14.00 WIB pada hari senin sampai kamis. Sementara pada hari jumat, jam kantor mulai dari pukul 07.30 WIB – 13.00 WIB.

### **2.2.2 Penjelasan Kegiatan Magang**

Berikut beberapa kegiatan yang dilakukan selama magang :

- **Input dan Cek Data**

Menginput data RKA-SKPD ke komputer dengan menggunakan aplikasi SIMDA. Input data ini berupa data anggaran dari masing-masing setiap instansi di satu Kabupaten Pemalang. Setelah input data, akan dilakukan pengecekan atau penghitungan ulang yang bertujuan menyamakan buku RKA-SKPD dengan sistem SIMDA.

- **Filling Surat atau Dokumen**

Filling atau arsip adalah kegiatan pengurusan surat maupun dokumen yang bertujuan agar mempermudah ditemukannya dokumen atau surat tersebut jika dibutuhkan sewaktu-waktu.

- **Menggandakan Surat atau Dokumen**

Pemberian pelayanan untuk memperbanyak dokumen sehingga dapat memperlancar kegiatan kantor.

- **Mengagendakan Surat Masuk dan Surat Keluar**

Kegiatan mencatat setiap surat yang masuk dan surat keluar di buku agenda.

- **Melegalisasi / Stemple**

Untuk menandakan keabsahannya suatu dokumen.





## BAB III

### IDENTIFIKASI MASALAH

#### 3.1 Identifikasi Masalah

BPKAD Kabupaten Pemalang merupakan unsur pelaksana penunjang urusan pemerintahan di bidang pengelolaan keuangan dan aset daerah. Tepatnya pada Sub-Bidang Aset Daerah yang melayani masyarakat, terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan pada hal sewa aset. Permasalahan yang dihadapi masyarakat ketika ingin mengajukan sewa adalah lamanya proses peninjauan dan konsultasi klinik yang menimbulkan keluhan dan aduan yang akan mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterimanya. Mengenai hal itu, diambil data mengenai proses sewa menyewa aset.

Masyarakat sebagai penyewa, baik penyewa baru, atau penyewa lama.

Masyarakat mengajukan permohonan sewa pada Bupati Pemalang, C.q Sekretaris Daerah untuk mendapatkan disposisi surat dan selanjutnya diturunkan kepada BPKAD.

Rapat para OPD (Organisasi Perangkat Daerah); BPKAD, inspektorat, bagian hukum, DPU-TR, BAPENDA, kecamatan dan kelurahan terkait lokasi tempat tanah dan/ bangunan yang akan disewakan.



BPKAD mulai proses pengecekan lokasi yang disewa oleh masyarakat untuk mengetahui luasan lahan dan/ bangunan untuk dasar hitung-menghitung besaran sewa yang diatur oleh Peraturan Bupati Nomor 110 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Bupati Pemasang Nomor 42 Tahun 2012 tentang Pedoman Teknik Penyewaan Barang Milik Daerah.



BPKAD membuat berita acara nilai sewa yang nanti dituangkan dalam:

1. Persetujuan sewa Sekretaris Daerah
2. Keputusan bupati tentang besaran sewa dan perjanjian



Setelah semua proses selesai, penyewa melakukan pembayaran sewa yang nantinya masuk dalam rekening kas daerah sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan.

***Bagan 3. 1 Bagan Alur Proses Sewa Aset Daerah***

Dari data tersebut, dapat diketahui bahwa keluhan masyarakat pada lamanya proses sewa-menyewa tersebut adalah banyaknya tahap dari satu tahap ke tahap lainnya. Wawancara yang dilakukan oleh kepala Sub-Bidang Aset Daerah, Suhartono, S.IP, mengatakan bahwa penyebab yang paling

membuat lambatnya proses adalah berada pada bagian hukum, yaitu hal tersebut harus dalam proses pengoreksian lebih dari satu kali dan sedikitnya jumlah SDM yang memproses di bagian hukum. BPKAD di sini hanya sebagai pelayan dan pada bagian Sub-Bidang Aset Daerah juga memiliki keterbatasan jumlah SDM.

Permasalahan lain yang ditemui mengenai pekerjaan pada Sub-Bidang Aset Daerah yang belum terlaksana dengan baik, yaitu mengenai penataan arsip yang belum disusunkannya *database* sewa, seperti tanah-tanah dan bangunan yang disewakan baik dalam *soft file*, maupun *hard file*. Tersusunkannya *database*, menjadikan BPKAD lebih mudah untuk memantau siapa penyewanya, waktu mereka menyewa, berapa besaran tanah dan/ gedung tersebut, dan kapan jatuh temponya. Selanjutnya, ada pada *database* pinjam-pakai kendaraan dinas pada instansi vertikal seperti POLRES, KODIM, dan SAMSAT. Pentingnya pengendalian *database* tersebut karena dengan itu, pihak BPKAD dapat mengetahui berapa jumlah kendaraan pinjam-pakai, pada posisi dimana kendaraan tersebut, siapa pemegang kendaraan tersebut, dan kapan waktu untuk pembayaran pajak kendaraan tersebut. Dengan sistem pengarsipan yang non-prosedural dapat menyulitkan pegawai karena proses pencarian arsip yang lama sehingga menghambat proses layanan. Hal ini secara tidak langsung akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPKAD Kabupaten Pematang kepada masyarakat.

Permasalahan lain dalam pelayanan publik di BPKAD Kabupaten Pemalang Sub-Bidang Sewa Aset adalah keluhan-keluhan yang diterima dari beberapa masyarakat tentang ketidakcukupan sarana dan prasarana, baik fasilitas operasional, fasilitas fisik maupun infrastruktur pendukung lainnya. Kurang memadainya komputer-komputer di kantor BPKAD Kabupaten Pemalang yang belum memenuhi syarat, belum ter-*update*, adalah hal paling utama menghambat kerja pegawai dalam pelayanan publik. Selain itu, belum adanya alat *scanner* yang lebih memudahkan pekerjaan padahal seharusnya dengan alat *scanner*, para pegawai bisa lebih mudah untuk menyusun pengarsipan *database* di komputer.

Beberapa permasalahan yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan di atas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan publik pada Sub Bidang Aset Daerah di Kabupaten Pemalang belum dapat sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan menjalankan tugas dan tanpa menyalahkan wewenang, jabatan atau kekuasaan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai pelayan publik.

## BAB IV

### KAJIAN PUSTAKA

#### 4.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan komponen penting dari organisasi pelayanan atau jasa. Disebabkan karena kualitas pelayanan merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengukur efisiensi organisasi pelayanan/jasa (Hope dan Muhlemann, 1997). Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus diperhatikan secara serius oleh manajemen organisasi pelayanan/jasa. Untuk menentukan kualitas pelayanan yang dicapai oleh organisasi pelayanan/jasa, terlebih dahulu organisasi tersebut harus memiliki tujuan yang jelas.

Para ahli mendefinisikan kualitas pelayanan secara berbeda-beda. Parasurman et al (1988) mendefinisikan kualitas sebagai pola sikap kepuasan yang dihasilkan dari membandingkan harapan dengan kinerja aktual. Namun, kualitas pelayanan dan kepuasan tergantung pada hal yang berbeda. Selain itu, telah dikemukakan bahwa pemahaman umum tentang perbedaan antara kualitas pelayanan dan kepuasan adalah kualitas pelayanan adalah suatu bentuk hubungan, evaluasi akan memakan waktu lama, sementara kepuasan adalah metrik transaksi tertentu. Perbedaan antara kualitas pelayanan dan kepuasan menentukan bagaimana nonkonfirmasi dioperasikan. Pengukuran kualitas pelayanan membandingkan apa yang seharusnya diterima, sedangkan pengukuran kepuasan membandingkan apa yang dapat diperoleh pelanggan (Parasuraman, et al., 1998).

Goetsch dan Davis (2002) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai keadaan dinamis dari produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Accounts Commission mengidentifikasi sepuluh faktor yang menentukan kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Akses, yaitu kemudahan dan kenyamanan menerima pelayanan;
- b. Komunikasi, yaitu menjaga konsumen selalu mendapat informasi dalam bahasa yang jelas dan mendengar konsumen;
- c. Kompetensi, yaitu mempunyai keterampilan dan pengetahuan terhadap jasa yang diberikan;
- d. Rasa hormat, yaitu mencakup kesopanan, menghargai, pertimbangan dan ramah dari semua tingkata staff;
- e. Kredibilitas, yaitu meliputi kepercayaan, reputasi, dan citra;
- f. Keandalan, memberikan pelayanan yang konsisten, akurat, dan dapat diandalkan, serta memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan;
- g. Daya tanggap, yaitu mempunyai kesediaan dan kesiapan memberikan pelayanan saat sedang dibutuhkan;
- h. Keamanan, yaitu keamanan fisik, keuangan, dan kerahasiaan;
- i. Bukti fisik, yaitu perlengkapan, pelayanan, staf, dan penampilan;
- j. Memahami konsumen, yaitu mengetahui kebutuhan personal konsumen dan mengenali pengulangan konsumen;

Sementara itu, terdapat beberapa dimensi yang perlu diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa yaitu :



- a. Ketepatan waktu pelayanan;
- b. Akurasi pelayanan;
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- d. Tanggung jawab;
- e. Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana;
- f. Kemudahan mendapatkan pelayanan;
- g. Variasi model pelayanan;
- h. Pelayanan pribadi;
- i. Kenyamanan;
- j. Atribut pendukung lainnya.

(Sampara Lukman, 1999 : 46)

Adapun pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan bisa menjadi gagal karena beberapa hal. Parasuraman et al., (1985) menjelaskan bahwa terdapat lima gab yang menjadi penyebab kegagalan dalam penyampaian jasa perusahaan yaitu:

1. Gab Antara Harapan Konsumen dan Persepsi Manajemen (*Knowledge Gab*)

Keadaan dimana pihak manajemen perusahaan tidak selalu memahami apa yang diinginkan oleh konsumen secara cepat dan akurat. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor antara lain sebagai berikut :

- Kurangnya riset pemasaran dan tidak memanfaatkan riset pemasaran;
- Kurang efektifnya komunikasi secara vertical dalam perusahaan;
- Terlalu banyak tingkatan manajemen.

2. Gab Antara Persepsi Manajemen Terhadap Harapan Konsumen dan Spesifikasi Kualitas Jasa (*Standards Gab*)

Keadaan dimana manajemen perusahaan memiliki kemampuan memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh konsumen, namun tidak menyusun standar operasional yang jelas. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor antara lain sebagai berikut :

- Tidak ada komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa;
- Tidak tepatnya persepsi tentang feasibilitas;
- Tidak tepatnya standarisasi tugas;
- Kurang tepatnya perumusan tujuan.

3. Gab Antara Spesifikasi Kualitas Jasa dan Penyampaian Jasa (*Delivery Gab*)

Keadaan dimana perusahaan tidak dapat menyampaikan jasa karena beberapa penyebab. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor antara lain sebagai berikut :

- Karyawan yang kurang terlatih atau belum menguasai tugas b. Beban kerja terlalu tinggi;
- Karyawan tidak dapat atau tidak mau memenuhi standar operasional yang ditetapkan.

4. Gab Antara Penyampaian Jasa dan Komunikasi Eksternal

Gab ini terjadi ketika komunikasi eksternal terlalu mendistorsi harapan konsumen dan menyebabkan terjadinya persepsi negatif terhadap kualitas

jasa yang diberikan. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor antara lain sebagai berikut :

- Kurangnya komunikasi horizontal;
- Adanya kecenderungan untuk mengobral janji.

#### 5. Gab Antara Jasa yang Dirasakan dan Jasa yang Diharapkan

Keadaan dimana konsumen mengukur kinerja perusahaan dengan cara yang berbeda atau adanya kesalahan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan.

Tujuan kualitas pelayanan adalah untuk mendapatkan kepuasan konsumen, meningkatkan jumlah konsumen setia, dan memfasilitasi pencapaian keuntungan dan pengembangan perusahaan. Bagi perusahaan, pelayanan konsumen adalah hal yang sangat penting. Karena tanpa konsumen perusahaan tidak akan bisa menciptakan transaksi. Apabila hal tersebut terjadi, maka perusahaan tidak akan bisa mendapatkan keuntungan dan berkembang. Oleh karena itu, lini pelayanan adalah untuk menciptakan kepuasan pelanggan yang unggul dalam persaingan. Ada lima dimensi kualitas pelayanan yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2001), yaitu:

- *Tangibles* (berwujud), atau bukti fisik adalah kemampuan perusahaan untuk membuktikan keberadaannya kepada pihak ketiga; Ini berarti penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan, serta keadaan lingkungan adalah bukti fisik dari layanan yang diberikan.

- *Reliability* atau keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan andal..
- *Responsiveness* atau ketanggapan adalah kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dengan mengkomunikasikan informasi yang jelas.
- *Assurance* atau jaminan dan kepastian adalah pengetahuan, etika dan keterampilan karyawan perusahaan membentuk kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Hal itu terdiri dari banyak komponen, termasuk kehandalan komunikasi, keamanan, efisiensi dan kemurahan hati.
- *Empathy*, adalah perhatian tulus yang diberikan kepada pelanggan secara individu dengan berusaha memahami kebutuhan mereka. Misalnya, perusahaan perlu mengetahui apa yang diinginkan pelanggan mulai dari bentuk fisik produk atau jasa hingga distribusi yang tepat.

No	DIMENSI	ATRIBUT
1.	<i>Tangibles</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penampilan pegawai rapi dan profesional</li> <li>• Mengenakan tanda pengenal seperti <i>nametag</i></li> <li>• Kondisi lingkungan yang bersih</li> </ul>
2.	<i>Reliability</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jasa yang disediakan sesuai dengan apa yang dijanjikan</li> <li>• Dapat dipertanggungjawabkan untuk penanganan jasa</li> <li>• Penyampaian jasa secara baik</li> <li>• Proses sewa aset yang disampaikan dengan jelas</li> </ul>
3.	<i>Responsiveness</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesiapan pegawai dalam melayani masyarakat</li> <li>• Kemauan untuk membantu masyarakat</li> <li>• Kesiapan untuk merespons permintaan</li> <li>• Pegawai memberi pelayanan yang baik dan jelas</li> </ul>

4.	<i>Assurance</i>	• Pegawai mampu menanamkan kepercayaan kepada masyarakat
		• Pegawai membuat masyarakat merasa aman selama proses sewa
		• Pegawai bisa merespons pertanyaan
		• Pegawai konsisten bersikap sopan
5.	<i>Empathy</i>	• Memberikan perhatian individual kepada masyarakat
		• Pegawai memperlakukan masyarakat secara baik
		• Pegawai mengutamakan kepentingan masyarakat

*Tabel 4. 1 Tabel Dimensi dan Atribut Kualitas Pelayanan*

#### 4.2 Pelayanan Publik

Masyarakat adalah masyarakat umum itu sendiri yang wajib diurus, diatur, dan dilayani oleh pemerintah sebagai penyelenggara, tetapi juga berperan sebagai penguasa dalam pengaturan hukum tata negara (Kencana Inu, 1999). Pelayanan publik merupakan dasar dan bentuk aktualisasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan. Wajah birokrasi dapat tercermin dari sikap dan perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pergeseran paradigma pelayanan ke arah yang lebih berorientasi pada pelanggan/masyarakat harus menjadi nilai yang tertanam dalam jiwa aparatur negara dan tercermin dalam sikap dan perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu alasan penting tersedianya pelayanan publik, termasuk pelayanan publik, adalah diperlukan untuk melindungi kepentingan masyarakat, jika layanan yang dibutuhkan sebenarnya tidak tersedia untuk

penduduk atau disediakan oleh mekanisme pasar. Perluasan peran negara dalam penyelenggaraan fungsi-fungsi resmi (publik) berkembang dengan munculnya pandangan-pandangan atau pandangan-pandangan tentang filsafat negara. Perluasan fungsi-fungsi ini tidak lain adalah kemaslahatan umat. Ekspansi besar-besaran baru-baru ini dari fungsi kesejahteraan telah mengungkapkan konsepsi baru tentang sifat pemerintahan. Konsep ini menempatkan pemerintah dalam hubungan dan kerja sama yang lebih dekat dengan rakyat biasa, sekaligus merusak tradisi pemerintahan sebagai sebuah kekuatan.

Selain itu, bagi para penyelenggara pemerintah daerah yang ingin menghubungkan tindakan dan kebijakan dengan urutan nilai yang ada dan berkembang di masyarakat harus sensitif, responsif dan akuntabel. Sensitif dan responsif, itu mengungkapkan tanggung jawab publik dan pelayanan publik. Dengan demikian, sifat kekuasaan birokrasi bukanlah tanpa kendali (out of control), tetapi juga dibatasi oleh kendali eksternal (publik) dan kendali internal (pedoman standar pelayanan publik). Berdasarkan hal tersebut, maka dalam penyelenggaraan pelayanan publik terdapat tiga aspek yang sangat menonjol yaitu:

- Semua staf di tingkat manajemen harus memiliki tingkat tanggung jawab yang tinggi;
- Setiap aparatur wajib memiliki sikap yang tanggap terhadap setiap permasalahan yang muncul di masyarakat, terutama yang membutuhkan pelayanan prioritas;



- Setiap aparatur harus berpegang teguh pada nilai-nilai dan standar moralitas yang tinggi dalam menjalankan kekuasaan pemerintahan.

### 4.3 Kepuasan Konsumen

Adisaputro (2010: 67) menjelaskan bahwa kepuasan adalah perasaan bahagia atau kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara kinerja produk yang dirasakan dengan harapannya. Menurut Kotler dan Keller (2009: 50) kepuasan konsumen adalah perasaan bahagia atau kecewa seseorang dan merupakan penilaian komparatif yang dibuat setelah membandingkan persepsi kinerja produk dengan harapan-harapannya, hal itu dijabarkan sebagai berikut: (1) Konsumen tidak puas jika kinerja berada di bawah harapan. (2) Konsumen merasa puas jika kinerja sama dengan harapan. (3) Konsumen merasa sangat puas jika kinerja melampaui harapan.

Menurut Neuhaus yang dijelaskan oleh (Tjiptono, 2005) terdapat tiga kategori kepuasan dan dua kategori ketidakpuasan konsumen diantaranya adalah sebagai berikut:

1) *Demanding Customer Satisfaction*

Pada kategori ini, konsumen secara aktif terpuaskan, yaitu mereka terpuaskan dengan emosi positif seperti optimisme dan kepercayaan.

2) *Stable Customer Satisfaction*

Konsumen pada kategori ini puas dan memiliki perilaku menuntut. Jenis konsumen ini ingin segala sesuatunya tidak berubah.

3) *Resigned Customer Satisfaction*

Pada kategori ini, konsumen juga merasa puas. Namun kepuasan yang diterima tidak tergantung pada harapan yang terpenuhi. Tapi berdasar pada kesan tidak bisa berharap lebih.

4) *Stable Customer Dissatisfaction*

Dalam kategori ini, konsumen tidak puas dengan kinerja yang dirasakan. Tetapi konsumen cenderung tidak berbuat apa-apa untuk perusahaan.

5) *Demanding Dissatisfaction*

Dalam kategori ini konsumen merasa tidak puas dan karena ketidakpuasannya, konsumen menjadi protes.

### **7.2.2 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Konsumen**

Persepsi dan harapan konsumen adalah permulaan bergantungnya kepuasan konsumen. Saat menentukan kepuasan konsumen, terdapat lima faktor yang perlu dipertimbangkan perusahaan menurut Ratnasari dan Aksa (2011: 117-118), antara lain: (1) Kualitas produk; (2) Kualitas pelayanan atau jasa; (3) Emosi; (4) Harga; (5) Biaya.

### **4.4.2 Atribut-atribut yang Membentuk Kepuasan Konsumen**

Atribut-atribut yang membentuk kepuasan konsumen adalah ketepatan harapan yang merupakan kombinasi dari kemampuan produk yang mengandalkan mereka untuk memungkinkan produk yang diproduksi melakukan seperti yang dijanjikan oleh perusahaan.

Menurut Tjiptono (2008: 45) atribut-atribut yang membentuk kepuasan konsumen yaitu: (1) Kemudahan memperoleh produk, merupakan kombinasi dari kapabilitas produk yang mengandalkan kapabilitas tersebut untuk memungkinkan produk yang diproduksi melakukan kinerja seperti yang dijanjikan oleh perusahaan; (2) Kesiapan untuk merekomendasikan bagi konsumen yang telah membeli kembali produk untuk waktu yang lama. Kesiapan konsumen untuk merekomendasikan suatu produk kepada teman atau keluarga merupakan ukuran penting untuk membuktikannya.

#### **4.4.3 Indikator Kepuasan Konsumen**

Menurut Wilkie (1994) mengatakan bahwa terdapat 5 indikator kepuasan konsumen yang diantaranya adalah:

1) Harapan (*Expectations*)

Harapan yang dimiliki oleh konsumen pada kualitas yang akan dirasakan setelah mendapatkan pelayanan. Seiring dengan proses pelayanan yang berlanjut, konsumen berharap bahwa layanan yang mereka terima akan memenuhi keinginan, harapan, dan keyakinan mereka. Hasil yang memenuhi harapan konsumen dapat memuaskan konsumen.

2) Kinerja (*Performance*)

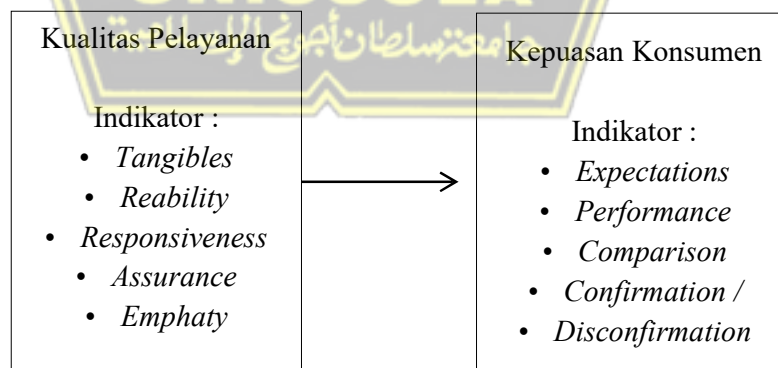
Pengalaman konsumen diperoleh setelah konsumen menerima layanan tanpa dipengaruhi oleh harapannya. Kinerja pelayanan yang baik akan memuaskan konsumen tersebut.

### 3) Perbandingan (*Comparison*)

Konsumen membuat perbandingan dengan membandingkan harapan mereka sebelum membeli layanan dengan kinerja layanan yang sebenarnya. Konsumen puas ketika kinerja memenuhi atau melebihi harapan.

### 4) Hasil (*Confirmation / Disconfirmation*)

Konfirmasi terjadi ketika harapan konsumen sesuai dengan kinerja layanan. Sedangkan *disconfirmation* terjadi ketika ekspektasi lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja yang diterima. Terjadinya *confirmation / disconfirmation* memengaruhi tingkat kepuasan konsumen.



Gambar 4. 1 Kerangka Pemikiran Teoritis

## BAB V

### METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

#### 5.1 Metode Pengumpulan Data

##### 1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2018:456) data primer adalah sumber data yang menurunkan informasi langsung ke pengumpul data. Data disatukan dari sumber asli atau lokasi dimana peneliti sendiri melakukan penelitiannya, dimana data primer bisa didapat lewat wawancara, observasi, data tertulis atau tekstual.

Untuk memperoleh gambaran lebih mendalam terhadap Optimalisasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Sub-Bidang Aset Daerah BPKAD (Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah) Kabupaten Pematang Jaya, maka metode penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

##### a. Wawancara

Wawancara adalah proses komunikasi atau interaksi antara peneliti dengan informan atau penerima penelitian untuk mengumpulkan informasi melalui tanya jawab. Dengan adanya kemajuan teknologi informasi saat ini, wawancara dapat dilakukan tanpa tatap muka, misalnya melalui media komunikasi.

Karena proses pembuktian, hasil wawancara mungkin cocok atau berbeda dengan informasi yang diterima.

Supaya wawancara efektif, terdapat berapa tahapan yang harus dilalui, yaitu: 1. Mengenalkan diri; 2. Menjelaskan maksud kedatangan; 3. Menjelaskan materi wawancara; dan 4. Mengajukan pertanyaan (Yunus, 2010: 358).

Metode wawancara sendiri memiliki 3 jenis, yaitu :

#### 1. Wawancara Terstruktur

Wawancara terstruktur adalah teknik yang digunakan oleh peneliti dengan menyediakan daftar pertanyaan dan menyediakan semua pilihan jawaban dalam format pilihan ganda.

#### 2. Wawancara Tidak Berstruktur

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang tidak menggunakan format yang konsisten selama pelaksanaannya. Ada pertanyaan yang disediakan secara eksternal untuk memandu wawancara. Padahal sebenarnya peneliti mengarah pada percakapan yang lebih ramah.

#### 3. Wawancara Semi Berstruktur

Wawancara semi-berstruktur adalah wawancara terstruktur untuk menggali masalah penelitian secara lebih jelas. Di sini para informan diminta untuk mengajukan berbagai pertanyaan mengenai pandangan dan pendapat masing-masing.

Pada metode wawancara, peneliti melakukan tanya jawab dengan narasumber atau responden yang kompeten. Adapun yang menjadi *key* informan dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Aset Daerah,

Kepala Sub-Bidang Aset Daerah, Pegawai Bagian Analisis Aset Negara, dan beberapa masyarakat. Data yang didapat dengan wawancara yaitu :

No	Materi	Informan
1.	Bentuk-bentuk yang disewakan untuk masyarakat, jangka waktu sewa, bentuk pemanfaatan BMD;	Budi Santosa, S.Hut., M.M
2.	Aduan / keluhan masyarakat, kendala arsip <i>database</i> , proses sewa-menyewa;	Suhartono, S.IP
3.	Standar Operasional Prosedur pada Sub-Bidang Aset Daerah dan SDM Sub-Bidang Aset Daerah;	Inkus Prihatno, S.E
4.	Mengenai kualitas pelayanan : <i>reliability</i> (kehandalan petugas pelayanan), <i>responsiveness</i> (daya tanggap petugas pelayanan), <i>assurance</i> (instansi yang memberikan rasa aman pada masyarakat), dan <i>empathy</i> (kepedulian petugas pelayanan).	Masyarakat Penyewa

*Tabel 5.1 1 Wawancara Informan Sub-Bidang Aset Daerah*

#### **b. Observasi**

Selain wawancara, observasi juga merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang paling umum digunakan dalam metode penelitian kualitatif. Observasi merupakan kegiatan utama dimana panca indera yaitu penglihatan, penciuman, pendengaran digunakan untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk memecahkan suatu masalah penelitian. Hasil observasi dinyatakan dalam bentuk



kegiatan, fenomena, objek, kondisi atau suasana tertentu. Observasi pengalaman emosional sendiri bertujuan untuk mendapatkan gambaran tentang peristiwa atau kejadian yang sebenarnya untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Dalam metode observasi, peneliti terlibat dan berpartisipasi dalam aktivitas instansi sehari-hari dan orang-orang yang diamati sehingga dapat digunakan sebagai sumber data yang dilaporkan. Pada instansi, peneliti bertindak sebagai pegawai dan dapat mengamati perilaku pegawai di tempat kerja, kerja intelektual, hubungan antar pegawai dan pegawai lainnya. Pengamatan yang dilakukan peneliti adalah melihat kondisi SDM Aparatur, proses kerja pegawai OPD (Organisasi Perangkat Daerah) dalam melayani masyarakat, kondisi sarana prasarana yang ada di kantor BPKAD Kabupaten Pemalang yang dapat mendukung hasil penelitian.

Lokasi	Materi
BPKAD Kabupaten Pemalang	1. SDM Aparatur;
	2. Proses kerja pegawai BPKAD Sub-Bidang Aset Daerah dalam melayani masyarakat;
	3. Kondisi sarana dan prasarana;

*Tabel 5.1 2 Observasi pada Kantor BPKAD Sub-Bidang Aset Daerah*

### c. Studi Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2010) dokumentasi adalah cara memperoleh data dan informasi berupa buku, arsip, dokumen, gambar tertulis dan

gambar berupa laporan dan informasi yang dapat mendukung penelitian.

Menindaklanjuti data dari dokumen instansi terkait dengan isu referensi dan makalah penelitian untuk mendukung data penelitian observasi dan wawancara.

Materi yang didapatkan dalam penelitian ini adalah data mengenai profil Kantor BPKAD Kabupaten Pemalang mencakup : gambaran umum, visi-misi, tujuan, struktur organisasi (data didapatkan dari BPKAD Kabupaten Pemalang), dan SOP pengelolaan BMD.

## **2. Data Sekunder**

Menurut Hasan (2002:58) “Data sekunder adalah informasi yang diperoleh atau disusun oleh peneliti dari sumber yang tersedia. Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer dari perpustakaan, literatur, dan penelitian sebelumnya”.

### **5.1.1 Lokasi Pengumpulan Data**

Penelitian ini dilakukan di kantor BPKAD (Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah) Kabupaten Pemalang yang berada di Jalan Surohadikusumo Nomor 1 Kebondalem, Kecamatan Pemalang, Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah 52312.

### **5.1.2 Subjek Pengumpulan Data**

Nanang Martono (2010:112) mengungkapkan bahwa subjek penelitian digunakan sebagai sampel dalam penelitian. Topik penelitian juga menggambarkan sifat topik yang digunakan dalam penelitian, termasuk deskripsinya (populasi, sampel, dan teknik sampling (acak/non-acak)).

Yang menjadi subjek pada penelitian ini adalah mengungkapkan optimalisasi pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Sub-Bidang Aset Daerah BPKAD Kabupaten Pemalang.

### **5.1.3 Waktu Pengumpulan Data**

Penelitian ini dilakukan selama kurang lebih empat bulan dari tanggal 14 Februari – 18 Juni 2022. Waktu penelitian ini berlangsung selama proses magang di kantor BPKAD Kab. Pemalang.

### **5.2 Metode Analisis Data**

Prinsip utama dari analisis data adalah menyajikan data yang dikumpulkan dalam bentuk deskriptif dan memberi makna padanya dengan cara yang teoritis signifikan. Penulisan laporan ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2008) penelitian kualitatif deskriptif adalah pendekatan filsafat yang sering digunakan dalam penelitian untuk mendapatkan penelitian yang lebih luas dan kompleks di bidangnya.

#### **a. Sumber Data**

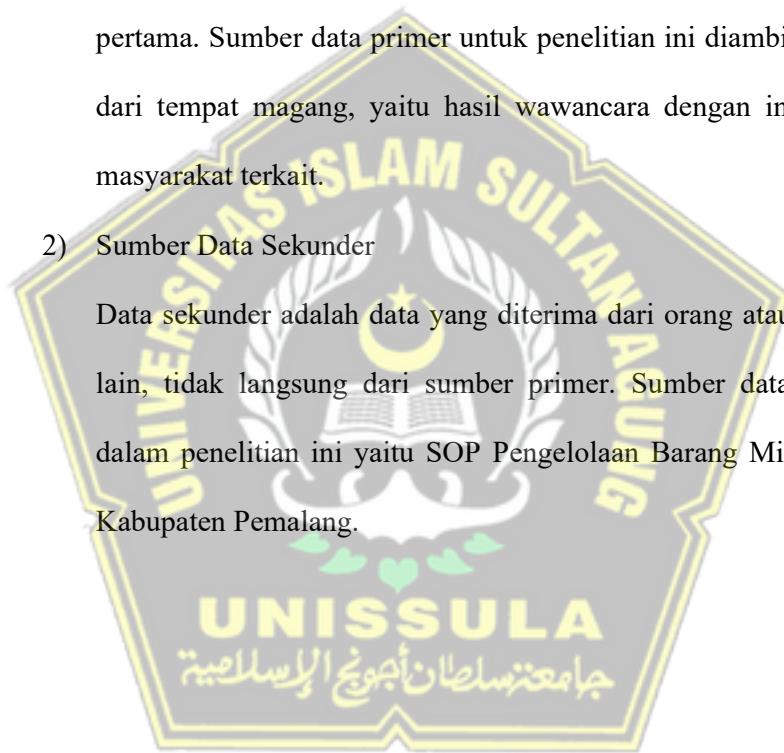
Data adalah catatan, deskripsi, atau informasi mengenai sesuatu atau fakta. Sumber data adalah wadah survei yang dipakai untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian ini, dibedakan menjadi 2 jenis sumber data, yaitu :

1) Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber data pertama. Sumber data primer untuk penelitian ini diambil langsung dari tempat magang, yaitu hasil wawancara dengan instansi dan masyarakat terkait.

2) Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diterima dari orang atau dokumen lain, tidak langsung dari sumber primer. Sumber data sekunder dalam penelitian ini yaitu SOP Pengelolaan Barang Milik Daerah Kabupaten Pematang Jaya.



## BAB VI

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 6.1 Analisis Permasalahan

Salah satu misi pemerintah yang paling mendasar ialah memberikan pelayanan publik untuk masyarakat. Ratminto (2005) mengartikan Pelayanan Publik adalah semua jenis pelayanan, baik berupa produk pelayanan publik ataupun pelayanan publik yang sesuai prinsipnya merupakan tanggung jawab dan tindakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka berusaha memenuhi kebutuhan dan/atau keinginan masyarakat agar dapat memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pandangan patut masyarakat akan pelayanan publik sangat erat kaitannya pada permasalahan etika dan moral birokrasi (*ethical and moral of bureaucracy*). Kumorotomo (1994 : 24) menuturkan, "Birokrat membutuhkan sensitivitas etis untuk melayani masyarakat. Oleh karena itu, jelaslah bahwa pelaksanaan tugas pelayanan publik hanya dapat berhasil jika etika maupun moral terdukung, pun aparatur dengan tindakan dan sikap yang profesional selama melaksanakan tugasnya." Kepemimpinan harus menjadikan pelayanan publik yang mempunyai semangat birokrasi dan cara dapat melahirkan kondisi seperti itu, diperlukannya usaha pemerintah yang tepat. Hingga sejak pemerintahan Orde Baru, berbagai usaha telah dilaksanakan untuk membenahi birokrasi.

Sesuai prinsipnya permasalahan yang paling sering terjadi dalam pelayanan publik adalah berkaitan pada peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Kualitas pelayanan yang baik bergantung pada banyak aspek, seperti misalnya bagaimana pada pola penyelenggaranya (tata laksana), suport SDM, maupun kelembagaan.

Kepuasan masyarakat adalah bentuk utama dari tujuan pelayanan publik. Jika pelayanan yang diberikan mampu melebihi standar pelayanan yang telah ditetapkan, ketika itu kepuasan ini diakui. Kotler (2005) pada buku Sangadji dan Sopiah (2013:181) kepuasan mengacu pada sejauh apa tingkat persepsi produk sesuai dengan harapan pembeli. Dengan demikian, kepuasan konsumen merujuk untuk suatu keadaan dimana harapan konsumen pada suatu jasa atau produk sesuai dengan realitas yang diterima oleh konsumen. Apabila layanan atau produk tidak sesuai ekspektasi konsumen, tentu konsumen kecewa. Di sisi lain, apabila layanan atau produk memenuhi ekspektasi, konsumen puas.

BPKAD Kabupaten Pemalang pada bagian Sub-Bidang Aset Daerah memiliki beberapa permasalahan dalam pelayanannya. Permasalahan-permasalahan tersebut adalah lamanya proses sewa aset dan sarana-prasarana yang menyebabkan adanya keluhan-keluhan dari masyarakat sehingga berdampak pada tingkat kepuasan konsumen. Termasuk dengan adanya keterbatasan SDM turut mempengaruhi dalam pelayanan BPKAD Kabupaten Pemalang Sub-Bidang Aset Daerah yang diberikan kepada masyarakat karena menghambat proses pelayanan.

Permasalahan-permasalahan lainnya mengenai kualitas pelayanan yang dapat memengaruhi kepuasan konsumen adalah mengenai pengarsipan. Arsip tidak dibuat secara khusus, melainkan dibuat secara otomatis untuk mengonfirmasi aktivitas administratif atau transaksional. Arsip begitu penting untuk berbagai bidang seperti halnya informasi dan bukti kebenaran yang bisa dipertanggungjawabkan. Sayangnya, pengetahuan pegawai di bidang kearsipan masih sangat minim karena pegawai saat ini belum memiliki pengetahuan dasar di bidang kearsipan. Terbukti pada kantor BPKAD Kabupaten Pematang Jaya yang belum menerapkan kearsipannya secara rapi dan disiplin.

Perubahan mengenai pemberkasan sulit dilakukan karena kondisi prasarana dan sarana, serta fasilitas fisik yang kurang mendukung untuk penyelenggaraan pelayanan publik yang tentunya untuk mendukung kepentingan pelayanan agar dapat berjalan dengan lancar. Seperti belum terpenuhinya ruang khusus arsip yang menyebabkan arsip disimpan pada ruang kerja pegawai hingga menumpuk tak beraturan dan belum adanya alat *scanner* untuk pengarsipan *database*. Kemudian tempat pelayanan publik didukung oleh dampak yang menciptakan lingkungan yang nyaman bagi pelanggan.

BPKAD Kabupaten Pematang Jaya Sub-Bidang Aset Daerah dalam melayani masyarakat memang belum terlihat maksimal, terlebih belum diterbitkannya aplikasi atau situs resmi secara online yang berfungsi agar semakin memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan. Menurut wawancara



yang dilakukan oleh Kepala Sub-Bidang Aset Daerah yaitu Bapak Suhartono, S.IP, BPKAD Kabupaten Pemalang Sub-Bidang Aset Daerah sebenarnya telah merancang sebuah aplikasi bernama SIPAMAN SIWA (Sistem Informasi Peta Pemanfaatan Aset Dengan Sistem Sewa) yang sayangnya sampai saat ini belum dikenalkan kepada masyarakat luas khususnya masyarakat penyewa.

Dalam usaha memberikan pelayanan yang dapat memuaskan konsumennya, pihak BPKAD Kabupaten Pemalang Sub-Bidang Daerah perlu mengetahui hal yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanannya dalam hubungannya terhadap kepuasan masyarakat sebagai konsumen. Untuk itu, dibutuhkan pembahasan lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan yang menitikberatkan pada kelima aspek kualitas layanan yaitu: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* sehingga dapat mencapai pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Pemalang Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pengelolaan Barang Milik Daerah, perlu adanya pengelolaan yang baik, tertib, akuntabel, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

## **6.2 Pembahasan**

### **6.2.1 Kualitas Pelayanan**

Saat ini, pelayanan publik menjadi bagian dari kebutuhan setiap masyarakat. Setiap birokrasi harus berusaha memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat penggunaannya. Pemerintah dalam pelayanan publik era saat ini, Sub-Bidang Aset Daerah BPKAD Kabupaten

Pemalang dirasa semakin membutuhkan perbaikan dan peningkatan. Terdorongnya kualitas pelayanan publik agar meningkat mutlak diperlukan tindakan segera untuk menciptakan pelayanan yang efisien dan efektif yang dapat memenuhi kebutuhan dan/atau keinginan masyarakat.

Memberikan pelayanan yang baik membutuhkan sumber daya manusia yang handal dan siap. Sumber daya manusia yang bisa memangku tugasnya juga dapat melakukan setiap langkah dengan pemahaman sistem yang luas. Sumber daya manusia yang mampu melakukan tugasnya juga mampu melakukan semua prosedur dengan pemahaman tentang keseluruhan sistemnya. Kinerja dari pelayanan inilah yang akan memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen dari pelayanan yang telah diterima. Kualitas pelayanan publik pada Sub-Bidang Aset Daerah bisa dilihat dari kelima aspek, antara lain:

**a. Tampilan (*Tangibles*)**

Selama memberikan pelayanan publik lebih berkualitas, harus dilaksanakan perubahan atau perbaikan yang dapat menghasilkan kepuasan masyarakat. Masalah kualitas pelayanan adalah salah satu aspek yang perlu perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Peran lembaga pelayanan begitu efektif dan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, disebabkan oleh keberadaan lembaga pelayanan yang layak sehingga dapat menciptakan pelayanan kepada masyarakat semakin nyaman dan memuaskan.

Menurut Parasuraman et al., (1985) segala tampilan seperti peralatan, fasilitas, hingga petugas adalah tampilan fisik dari pelayanan. Dengan demikian, tampilan merupakan indikator yang paling nyata dan konkrit. Wujudnya tampilan dari petugas dan semua fasilitas yang terlihat jelas. Kenyataan di lapang dan dari tampilan para petugas sangat menunjukkan bahwa tampilan dari petugas dapat mencerminkan pelayanan yang profesional.

Berdasarkan hasil wawancara serta observasi yang dilaksanakan untuk hal aspek bukti fisik (*tangible*), Sub-Bidang Aset Daerah mempunyai luas tempat 9x6m<sup>2</sup> untuk menampung jumlah pegawai pelayanan delapan pegawai. Kantor BPKAD Kabupaten Pemalang saat ini masih belum memiliki ruangan pelayanan khusus, termasuk pada salah satu Sub-Bidang Aset Daerah yang langsung melayani masyarakat dan satu-satunya Sub-Bidang di kantor BPKAD Pemalang yang melayani masyarakat. Kantor BPKAD hanya menyediakan kursi panjang di setiap ruangan Sub-Bidang yang memang diperuntukan bagi masyarakat umum atau masyarakat dari OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yang menunggu pelayanan atau mempunyai kepentingan. Ruangan Sub-Bidang Aset Daerah sendiri terdapat tujuh meja kerja, lemari arsip di setiap sisinya, dan komputer alakadarnya yang tidak setiap meja ada. Hasil wawancara tentang sarana ruang tunggu pelayanan yang masih belum tersedia dengan Kepala Sub-Bidang Aset Daerah, Bapak Suhartono, S.IP., mengatakan, “Kantor BPKAD pada

bagian Sub-Bidang Aset Daerah masih belum mempunyai ruang pelayanan khusus yang seharusnya ada. Selain itu, kantor juga wajib menyediakan ruang arsip khusus untuk dapat membuat susunan arsip-arsip dari tahun ke tahun agar lebih tertata dan sayangnya sampai saat ini belum saja terealisasi.”

Harapan terealisasinya ruang pelayanan khusus untuk masyarakat selain masyarakat bisa menunggu di ruang tersebut adalah kantor BPKAD Kabupaten Pemalang yang bisa secara langsung dan jelas menyediakan prosedur lengkap tentang sewa-menyewa di ruang tersebut yang memudahkan masyarakat memahami proses sewa-menyewa itu sendiri sehingga tidak ada lagi keluhan dan permintaan untuk mempercepat proses.

Kemudian masih sangat sedikitnya fasilitas penunjang seperti mesin *fotocopy*, belum adanya pembaruan komputer yang lebih modern dan pengadaan alat *scanner* yang bisa membantu dalam pengarsipan *database* atau secara *soft file*. Mengenai tampilan dari pegawai yaitu pegawai BPKAD Sub-Bidang Aset Daerah, sudah sangat rapi dan baik, sesuai dengan ketentuan dengan berseragam yang sama, mencerminkan sebagai pegawai pelayanan yang profesional. Pegawai juga mengenakan tanda pengenal seperti *nametag* sehingga memudahkan masyarakat dalam mengenali pegawai. Wawancara kepada salah satu masyarakat yang mengatakan, “Saya mengapresiasi penampilan pegawai yang rapi dengan identitas mereka dalam tanda pengenal yang

mereka kenakan karena memudahkan saya untuk berkomunikasi,” membuktikan bahwa hal tersebut memang benar adanya.

Hasil wawancara serta observasi terlihat Kantor BPKAD Kabupaten Pemalang belum bisa menyediakan fasilitas pelayanan yang lebih layak untuk masyarakat pada saat proses pelayanan, seperti yang tidak diharapkan secara umum. Walaupun begitu, lingkungan atau kondisi kantor BPKAD Kabupaten Pemalang yang bebas dan bersih dari sampah dengan disediakannya tempat sampah pada setiap ruangan dan para pegawai yang selalu menjaga kebersihan.

Pernyataan tersebut menandakan bahwa sub bidang Aset Daerah BPKAD Kabupaten Pemalang yang khusus melayani masyarakat masih perlu meningkatkan sarana fisik dan kelengkapan sarana maupun prasarana yang sesuai untuk meningkatkan kualitas pelayanan sewa aset. Hal tersebut sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika dan UU No. 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

**b. Keandalan (*Reability*)**

Keandalan mencakup konsistensi pegawai layanan dan kemampuan mereka untuk dapat dipercaya. Artinya, perusahaan harus memberikan

pelayanan yang baik sejak awal dan telah menepati janji. Tentunya kebutuhan masyarakat yang kian banyak akan pelayanan yang didapat wajib diimbangi dengan pelayanan yang gesit dan maksimal, sehingga dibutuhkan SDM aparatur yang berkualitas. Keandalan yaitu kesanggupan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat, dan memuaskan. Keandalan di sini mengacu pada seberapa baik seorang pegawai bisa memberikan pelayanan untuk masyarakat secara cepat, tepat, dan maksimal.

Ketika memberikan layanan kepada publik, keandalan dan profesionalisme sangat penting untuk memberikan layanan dengan cepat, akurat, dan memuaskan sehingga dapat menciptakan kepuasan dalam diri konsumen. Kemampuan lembaga publik dalam memberikan pelayanan yang dikontrak secara akurat, tidak membutuhkan waktu lama, andal, dan konsisten adalah salah satu kunci yang wajib dimiliki penyedia jasa pelayanan.

Hasil survei diketahui kalau masyarakat Kabupaten Pemalang cukup puas pada pelayanan OPD BPKAD Sub Bidang Aset Daerah Kabupaten Pemalang dalam aspek kehandalan (*reliability*) dengan menangani pengaduan masyarakat secara individu sesuai validitas prosedur layanan yang konsisten seperti yang dikatakan oleh informan, “Dibandingkan dengan prosedur yang bisa dipahami lebih cepat, para pegawai secara cekatan menjelaskan dari awal hingga akhir isi prosedur tersebut sehingga pelayanannya jadi lebih cepat. Sayangnya pihak Sub-



Bidang Aset Daerah belum menyediakan layanan secara online seperti contohnya lewat aplikasi atau situs resmi yang padahal dengan itu, lebih memudahkan masyarakat untuk lebih memahami mengenai alur proses sewa-menyewa.”

Berdasarkan hasil survei masyarakat terhadap kecepatan pegawai dalam melayani masyarakat di Kabupaten Pematang Jaya, peneliti mewawancarai Kepala Bidang Sub-Bidang Aset Daerah, Bapak Suhartono, S.IP, yang mengatakan bahwa, “Terkait dengan pelayanan publik di bagian Sub-Bidang Aset Daerah, saya rasa prosesnya cukup mudah asal masyarakat bisa lebih memahami tentang prosedur sewa-menyewa sehingga tidak meminta kami untuk mempercepat penyewaan. Kami selalu memperjelas alur untuk sewa aset agar masyarakat lebih mudah memahami, walaupun sebagian dari itu masih ada saja keluhan yang menuntut agar proses bisa dipercepat. Namun di beberapa saat, kami masih kesulitan untuk mencari data-data lama yang seharusnya bisa untuk menindaklanjuti penyewa dalam hal misalnya penagihan pajak, hal ini tentunya karena pengarsipan yang masih belum teratur dan pencarian data yang lama untuk masyarakat yang ingin memperpanjang sewa.”

Berdasar pada hasil wawancara dan observasi, hal tersebut bisa disimpulkan; prosedur sewa aset mudah dipahami selama masyarakat juga mau memahami dan tidak hanya menuntut kepada OPD BPKAD Kabupaten Pematang Jaya sendiri. Namun ada beberapa hal yang sulit



dikendalikan oleh pegawai seperti lamanya proses sewa-menyewa, terbatasnya jumlah SDM, pencarian data-data lama yang masih sulit, belum diadakannya aplikasi atau situs resmi untuk pelayanan secara *online*, dan sarana maupun prasarana yang belum memadai menjadi kekurangan dalam pelayanan instansi ini.

**c. Ketanggaban (*Responsiveness*)**

Responsivitas aparatur diperlukan dalam pelayanan publik disebabkan merupakan bukti atau tindakan aktual yang dilaksanakan instansi pemerintah untuk merespons dan mengidentifikasi keinginan atau kebutuhan masyarakat sebagai konsumen. Daya tanggap bisa diartikan respons atau kesiapan pegawai pada saat membantu masyarakat yang membutuhkan atau menginginkan pelayanan. Dalam pelaksanaannya, pegawai harus mampu memberikan pelayanan secara profesional sehingga mempermudah instansi untuk mendapatkan kepuasan dari masyarakat.

Pegawai di kantor BPKAD Kabupaten Pemalang bagian Sub-Bidang Aset Daerah telah memberikan pelayanan yang tanggap, hal ini dibuktikan dengan penyampaian informasi tentang pelayanan yang diberikan kepada konsumen yaitu masyarakat. Selain itu, pegawai kantor BPKAD Kabupaten Pemalang bagian Sub-Bidang Aset Daerah juga selalu memberikan pelayanan dengan segera sesuai prosedur yang dimiliki dan juga ketersediaan pegawai untuk membantu dan merespons

permintaan atau pertanyaan dari konsumen. Sehingga para konsumen merasa terbantu ketika proses pelayanan berlangsung.

Hal itu didapat lewat wawancara yang dilaksanakan oleh peneliti pada salah satu masyarakat terkait dengan daya tanggap; “Sudah baik, saya bertanya mengenai persyaratan awal sewa aset seperti membawa surat permohonan dan *fotocopy* KTP dengan pegawai dilayani secara baik.” Hal ini juga dibenarkan oleh masyarakat penyewa lainnya yang menuturkan, “Pegawai atau aparat yang melayani saya cukup baik, seperti selalu memastikan bahwa saya memahami setiap langkah prosedur pengelolaan Barang Milik Daerah. Dalam hal ini, pegawai membantu memaparkan kebingungan masyarakat. Contohnya, persyaratan apa saja yang memang kurang dan persyaratan yang apa saja yang wajib dipenuhi. Seperti saya yang ingin memperpanjang sewa membawa surat perpanjangan sewa tahun sebelumnya”. Dengan kondisi tersebut dapat dilihat bahwa aspek daya tanggap atau respons petugas pelayanan di kantor BPKAD Kabupaten Pematang Jaya pada Sub Bidang Aset Daerah relatif baik melalui adanya komunikasi antara pegawai dengan masyarakat karena pegawai yang selalu memastikan pemahaman masyarakat pada setiap tahapan proses penyewaan BMD.

**d. Jaminan (*Assurance*)**

Lupiyoadi (2013) menjelaskan bahwa setiap bentuk pelayanan membutuhkan kepercayaan terhadap pelayanan tersebut. Keandalan pelayanan ditentukan pada adanya jaminan oleh pihak penyelenggara

pelayanan agar memberikan kepuasan dan keyakinan pelanggan bahwa semua pelayanan selesai tepat waktu; akurasi, kenyamanan tanpa gangguan, dan kualitas pelayanan yang diberikan. Apabila pegawai berhasil memberikan sikap baik kepada masyarakat, maka masyarakat akan merasa lebih aman dari bahaya, risiko, atau keraguan. Selain bersikap baik, pegawai juga harus memberikan kenyamanan kepada masyarakatnya agar masyarakat menjadi lebih terbuka atas segala permasalahan yang dialami.

Dalam praktiknya, pegawai BPKAD Kabupaten Pemalang bagian Sub-Bidang Aset Daerah selalu mengutamakan kejujuran dan kebenaran yang didasarkan pada prosedur yang telah diterapkan oleh instansi. Pegawai juga bersikap sopan dan memberi pelayanan secara baik untuk masyarakat yang menginginkan atau membutuhkan layanan. Sehingga memberikan rasa aman kepada masyarakat yang berujung pada kepercayaan instansi.

Kemudian memandang urusan keamanan di sekeliling kantor BPKAD Kabupaten Pemalang, salah satu masyarakat mengatakan, “Urusan keamanan di sini, saya rasa lumayan aman karena di luar ada tempat parkir kendaraan dengan penjaga parkirnya. Jadi masyarakat tidak perlu khawatir ketika mendapat pelayanan.” Hal sama yang dituturkan masyarakat lainnya, “Dari segi keamanan, saya bisa bilang aman karena tidak ada insiden besar atau kejahatan seperti pencurian, artinya kondisinya aman. Maksud aman di sini seperti salah satunya

jika ada masyarakat atau pegawai sendiri yang lupa melepas kunci motornya, itu akan diambil oleh bagian keamanan untuk disimpan dan cara menebusnya dengan menggunakan KTP atau tanda pengenal untuk memastikan kepemilikan sesungguhnya. Selain itu, kami juga mendapat pengamanan langsung dari Satpol PP di sini.”

Selain memastikan keamanan lingkungan pelayanan, sama pentingnya untuk memiliki jaminan bagi penyewa aset di wilayah tersebut dengan kemampuan yang diberikan oleh instansi agar masyarakat sebagai konsumen merasa puas. Termasuk hal ini, kompetensi penyelenggara pelayanan publik wajib didasarkan pada pengetahuan, keterampilan, pengalaman, dan perilaku serta sikap. Petugas pelayanan Sub Bidang Aset Daerah BPKAD Kabupaten Pemalang telah melaksanakan tugasnya secara baik pada proses layanan. Jika mendapat pengaduan atau keluhan dari masyarakat, Sub Bidang Aset Daerah BPKAD Kabupaten Pemalang akan segera menindaklanjutinya sesuai dengan prosedur yang berlaku. Hal tersebut sesuai dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 dan UU No. 25 tentang Standar Pelayanan yang salah satunya Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Pelayanan yang diselenggarakan pada Sub-Bidang Aset Daerah BPKAD Kabupaten Pemalang dilakukan dengan memastikan dapat

dilakukan secara efisien dan efektif. Oleh karenanya baik masyarakat penyewa yang mendapat pelayanan maupun tim aparat yang membantu adanya pelayanan harus sudah memahami prosedur yang berlaku. Masyarakat harus bisa memenuhi syarat-syarat yang ditentukan seperti yang diutarakan Moenir (2008:204), “Baiknya kualitas pelayanan diukur tidak hanya ditentukan oleh bagian yang melayani, tetapi juga oleh bagian yang dilayani”.

**e. Empati (*Empathy*)**

Empati yaitu perasaan peduli pada masyarakat yang menginginkan atau membutuhkan pelayanan. Pemerintah yang merupakan penyedia pelayanan publik, harus selalu siap membantu masyarakat yang menginginkan atau membutuhkan pelayanan. Komitmen pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat turut mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas. Kepedulian dapat dilihat melalui hubungan, komunikasi, memahami kebutuhan, dan keluhan konsumen.

Seperti yang telah dilakukan pegawai dari BPKAD Kabupaten Pemalang Sub-Bidang Aset Daerah yang senantiasa memperlakukan konsumennya secara baik. Perlakuan ini seperti memberikan pengarahan, penjelasan, dan jawaban secara tepat sesuai dengan permintaan konsumen. Sehingga konsumen mendapatkan perhatian dan kepedulian individual dari para pegawai yang mengutamakan kepentingan dan memahami kebutuhan konsumen. Seperti yang

dikatakan salah satu masyarakat mengenai aspek empati atau kepedulian dari petugas layanan, “Pegawai pelayanan dengan jelas menerangkan kepada masyarakat sehingga layanan dapat diterima secara baik dan pegawai yang mau menampung segala kritik ataupun saran untuk pemeriksaan instansi pelayanan publik untuk layanan yang lebih baik. Bagaimanapun BPKAD merupakan instansi pemerintah yang tentunya harus siap menerima layanan demi membantu masyarakat, jadi tidak ada pegawai di sini yang siap untuk itu.”

Bagi masyarakat, pelayanan yang didapatkan dari petugas pelayanan dapat dikatakan mendekati baik. Hasil wawancara menunjukkan bahwa masalah instansi aparat berada pada level yang baik. Salah satu hal utama yang harus diperhatikan oleh pegawai adalah memberikan informasi yang jelas untuk masyarakat. Ketersediaan pegawai untuk memberi informasi untuk masyarakat yang menginginkan pelayanan dapat menaikkan pelayanan di mata masyarakat. Penciptaan pelayanan prima wajib didukung oleh aparat instansi yang mampu berempati sehingga dapat memenuhi keinginan masyarakat yang butuh informasi.

Selain hal-hal yang dijabarkan di atas, cara memperkuat pengaruh kualitas pelayanan agar mampu mendapat kepuasan konsumen secara maksimal, diperlukan adanya pelatihan. Pelatihan yang dikembangkan akan dapat memaksimalkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai konsumen. Pelatihan yang dibutuhkan seperti pelatihan *hospitality* ini merupakan



rangkaian pelatihan yang ditujukan untuk meningkatkan pelayanan dan keterampilan sumber daya manusia (SDM) di instansi. Lalu ada pelatihan pelayanan prima, pelayanan yang memuaskan untuk penerima layanan atau konsumen dan pelatihan layanan lainnya.

### **6.2.2 Kepuasan Konsumen**

Konsumen adalah setiap pengguna jasa atau barang yang tersedia dalam masyarakat untuk kepentingannya sendiri ataupun orang lain. Konsumen memperhitungkan daya belinya, merupakan kepentingan mereka dalam memenuhi kebutuhannya.

Sangadji dan Sopiah (2013:180) memaparkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan kecewa atau senang masyarakat sebagai konsumen akibat membandingkan kesannya terhadap kinerja aktual atau aktual suatu produk dengan kinerja produk yang diekspektasikan. Pada umumnya, kepuasan bisa dimaksudkan sebagai kesamaan antara karakteristik produk dan jasa yang diterima dengan karakteristik produk dan jasa yang diekspektasikan konsumen.

Adanya kepuasan konsumen diakibatkan oleh adanya permintaan konsumen untuk memenuhi kebutuhan yang diakhiri dengan tingkat kepuasan konsumen. Yang mana, proses ini mengakibatkan perusahaan untuk selalu bekerja dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan tersebut dan memuaskan konsumennya. Dalam konteks pemerintahan, adanya permintaan dan kebutuhan sewa aset oleh masyarakat sebagai konsumen,



akan menyebabkan BPKAD yang dalam wewenangnya merupakan unsur pelaksana penunjang urusan pemerintahan pada bidang pengelolaan keuangan dan aset daerah bekerja. Pada intinya, adanya perusahaan/instansi adalah untuk memenuhi kebutuhan dan permintaan tersebut sehingga mampu memperoleh kepuasan konsumennya.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu hal yang dapat memperpanjang eksistensi dari sebuah perusahaan/instansi. Sehingga Organisasi Perangkat Daerah BPKAD Kabupaten Pematang Siantar selalu berupaya untuk mendapatkan kepuasan dari para konsumennya.

**1) Harapan (*Expectations*)**

Harapan merupakan bayangan yang dimiliki oleh konsumen pada kualitas jasa yang ingin dirasakan. Harapan konsumen terhadap suatu layanan muncul sebelum konsumen menggunakan layanan tersebut. Ketika layanan diberikan kepada konsumen, konsumen berharap bahwa layanan yang mereka terima akan memenuhi harapan mereka, dan jika sesuai, mereka umumnya akan puas.

**2) Kinerja (*Performance*)**

Kinerja adalah persepsi konsumen terhadap kinerja sebenarnya dari layanan saat diterima tanpa dipengaruhi oleh harapan. Saat layanan benar-benar berhasil, konsumen akan puas.

**3) Perbandingan (*Comparison*)**

Konsumen membuat perbandingan dengan membandingkan harapan mereka terhadap layanan yang mereka inginkan dengan sifat

sebenarnya dari layanan tersebut. Konsumen puas ketika kinerja memenuhi atau melebihi harapan.

4) **Hasil (*Confirmation / Disconfirmation*)**

Konfirmasi terjadi saat ekspektasi sesuai dengan kinerja aktual layanan, dan sebaliknya, diskonfirmasi terjadi saat ekspektasi lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual layanan yang diperoleh. Konsumen merasa puas tergantung dari *confirmation/disconfirmation* terhadap pelayanan yang diterima.



## BAB VII

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 7.1 Kesimpulan

Sesuai dengan hasil yang dibahas dalam laporan ini, kesimpulan yang didapat yaitu sebagai berikut :

1. Adanya permasalahan di balik pelayanan BPKAD Kabupaten Pemalang bagian Sub-Bidang Aset Daerah yang mempengaruhi kepuasan masyarakat meliputi panjangnya alur proses sewa-menyewa yang menyebabkan jangka waktu sewa yang lama, keterbatasan jumlah SDM, kurangnya fasilitas penunjang seperti sarana-prasarana, dan kebutuhan pelayanan masyarakat secara *online* seperti situs resmi yang belum direalisasikan.
2. Kualitas pelayanan telah memenuhi beberapa dimensi secara maksimal yaitu *Empathy* (Empati) dan *Responsiveness* (Ketanggapan) serta *Assurance* (Jaminan). Pelayanan yang masih perlu ditingkatkan dari 2 dimensi yaitu dimensi *Tangible* (Tampilan) dan *Reability* (Kehandalan) seperti fasilitas fisik maupun sarana dan prasarana yang wajib ditingkatkan agar lebih bisa memadai sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta jangka waktu pelayanan yang tidak bisa cepat karena terbatasnya jumlah SDM.

3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ke-5 variabel yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* bisa dinyatakan berpengaruh pada kepuasan masyarakat sebagai konsumen.

## 7.2 Rekomendasi

### 7.2.1 Rekomendasi Hasil Analisis BAB VI

1. Perlu adanya peningkatan pelayanan yaitu *e-service quality* seperti merealisasikan adanya aplikasi SIPAMAN SIWA (Sistem Informasi Peta Pemanfaatan Aset dengan Sistem Sewa) kepada masyarakat untuk menambah pelayanan secara *online* dan memudahkan masyarakat untuk semakin memahami alur proses sewa, ini merupakan salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan dimensi *reliability* (kehandalan).
2. Peningkatan kualitas dan kuantitas SDM yang dilakukan pada bagian Sub-Bidang Aset Daerah dengan melakukan pelatihan pelayanan prima, pendidikan, serta pengembangan pelatihan bimbingan teknis mengenai pengelolaan BMD yang dilakukan Kementerian Dalam Negeri atau Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya sehingga dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.
3. Peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk *tangibles*, yaitu merealisasikan ruang pelayanan khusus untuk masyarakat dan fasilitas fisik serta sarana-prasarana lainnya karena selain masyarakat bisa menunggu di ruang tersebut adalah kantor BPKAD

Kabupaten Pemalang yang bisa secara langsung dan jelas menyediakan prosedur lengkap tentang sewa-menyewa di ruang tersebut yang memudahkan masyarakat memahami lebih mengenai proses sewa-menyewa itu sendiri sehingga tidak ada lagi keluhan dan permintaan untuk mempercepat proses.

4. Merealisasikan ruang khusus arsip dan pegawai yang dikhususkan untuk mengelola arsip agar data-data dari tahun ke tahun tertib dan teratur, berlaku pengarsipan pada file sehingga *database* jelas, agar tidak mengganggu dalam proses melayani masyarakat.
5. Pengadaan fasilitas fisik yang paling berpengaruh dalam pengarsipan secara *soft file (database)*, yaitu alat *scanner*.
6. Pegawai BPKAD Kabupaten Pemalang Sub-Bidang Aset Daerah agar tetap mempertahankan kualitas pelayanannya pada 3 dimensi; *Empathy* (Empati), dan *Responsiveness* (Ketanggapan) serta *Assurance* (Jaminan).

#### **7.2.2 Rekomendasi untuk Tempat Magang bagi Peserta Magang dan**

##### **Staff/Karyawan**

1. Lebih bisa mengarahkan dalam memberikan instruksi pembagian tugas yang harus dikerjakan pada peserta magang.
2. Untuk BPKAD Kabupaten Pemalang diharapkan ke depannya mampu membimbing tugas yang diberikan untuk peserta magang

dengan lebih baik sehingga peserta magang dapat bekerja secara maksimal, efektif, dan efisien.

3. Diharapkan kepada pegawai BPKAD Kabupaten Pemalang agar dapat lebih disiplin waktu seperti datang tepat waktu.
4. Sebaiknya penataan arsip lebih diperhatikan agar tidak banyak yang terurai hingga mengganggu tempat menunggu masyarakat yang butuh pelayanan.
5. Bagi peserta magang diharapkan mampu menjaga nama baik Universitas Islam Sultan Agung Semarang dengan menjaga sikap serta berperan aktif dalam kegiatan magang.

### **7.2.3 Rekomendasi untuk Program Studi**

1. Sebaiknya pihak fakultas memberikan sosialisasi secara terperinci mengenai kegiatan MBKM, termasuk kelemahan yang didapat mahasiswa ketika mengikuti kegiatan ini.
2. Adanya peninjauan terhadap peserta magang MBKM pada masing-masing tempat magang.
3. Dalam pemberian informasi magang MBKM, diharapkan untuk pihak fakultas tidak memberikan informasi secara mendadak agar mahasiswa mampu menyiapkan secara mental dan fisik.



## **BAB VIII**

### **REFLEKSI DIRI**

#### **8.1 Hal Positif yang Diterima Selama Perkuliahan dan Relevan di Tempat**

##### **Magang**

Selama melaksanakan kegiatan magang di BPKAD Kabupaten Pematang, saya mendapatkan ilmu yang bermanfaat. Pengalaman mengenai kegiatan sebagai pegawai pemerintahan, seperti monitoring, rapat dengan beberapa stakeholder pemerintahan, mencatat surat masuk dan keluar atau surat rapat, sampai mengoreksi anggaran dari buku ke system. Beberapa kegiatan tersebut terdapat kaitan dengan konsep manajemen pemasaran, manajemen sumber daya manusia atau SDM, maupun manajemen keuangan. Hal tersebut menjadi pengaruh dan menambah pengalaman bagi diri saya sebagai seorang mahasiswa.

#### **8.2 Manfaat Magang Terhadap Pengembangan Softskill dan Kekurangan**

##### **Softskill**

Selama magang, banyak sekali pengembangan softskill yang saya dapatkan, di mana selama itu saya dapat mengembangkan kemampuan *public speaking dan critical thinking*. Selain itu, saya juga belajar bagaimana beradaptasi dengan lingkungan baru, bagaimana cara berkomunikasi dengan baik dan benar, serta membangun hubungan yang bisa memperluas relasi dengan orang lain. Dengan adanya kegiatan magang yang berjalan selama

kurang lebih empat bulan, saya bisa memperluas relasi dan jaringan dengan orang baru terutama dalam konteks pemerintahan dan dunia kerja, yang tentunya dapat menambah wawasan dan pengalaman saya sebagai mahasiswa.

### **8.3 Manfaat Magang Terhadap Pengembangan Kemampuan Kognitif Mahasiswa**

Kegiatan yang dilakukan selama pelatihan dapat meningkatkan keterampilan kognitif saya, seperti misalnya kemampuan mengingat SOP yang digunakan di instansi dan menerapkannya pada saat pelatihan. Dan juga untuk belajar lebih banyak, lebih fokus pada apa yang sudah menjadi pekerjaan saya.

Selama proses magang saya mencoba untuk fokus karena berkaitan dengan wawasan dan pengalaman yang saya dapatkan selama proses magang yang akan mempengaruhi kehidupan kerja saya nantinya ketika akhirnya saya masuk dalam dunia kerja.

Magang juga memperluas pengetahuan untuk berpikir dari perspektif yang tidak sama dengan orang di sekitarnya sehingga menambah banyak ide baru yang menghasilkan perbedaan.

### **8.4 Kunci Sukses Bekerja Berdasarkan Pengalaman Magang**

Sebagai hasil dari kegiatan pelatihan yang dilakukan, saya mendapatkan banyak pengalaman yang bermanfaat, misalnya saya mendapat pelajaran yang

merupakan kunci sukses dalam bekerja. Ini bukan pekerjaan mudah, tetapi lebih khusus lagi, tidak ada pekerjaan yang tidak dapat saya lakukan selama saya mau mencoba. Untuk mencapai keberhasilan tersebut diperlukan tanggung jawab yang besar dan ketelitian selama mengerjakan sebuah tantangan.

### **8.5 Langkah Pengembangan Diri, Karir, dan Pendidikan**

Magang yang saya jalani membuat saya mempersiapkan diri lebih jauh untuk masa depan. Saya siap untuk maju dari kegiatan di mana saya dapat berpartisipasi seperti misalnya adalah kegiatan monitoring, kegiatan rapat dengan stakeholder pemerintahan, memahami bagaimana anggaran pemerintah yang masuk ke kantor dibukukan, serta mengoreksi ketidaksesuaian anggaran yang terdapat di buku dengan yang di sistem. Pengalaman, wawasan, dan kemampuan yang saya dapat tersebut akan saya asah dan kembangkan agar kedepannya menjadi lebih bermanfaat dan berguna bagi diri saya serta lingkungan sekitar.

## DAFTAR REFERENSI

- BPKAD Kabupaten Pemalang. 2022. Gambaran umum, visi-misi, tujuan, struktur organisasi. <https://bpkad.pemalangkab.go.id/>
- BPKAD Kabupaten Kulonprogo. 2021. Pengoptimalan Pengelolaan dan Pemanfaatan Barang Milik Daerah. <https://bpkad.kulonprogokab.go.id/>
- Gultom, Dedek Kurniawan, Muhammad Arif dan Muhammad Fahmi. 2020. Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2).
- Rahmadana, Muhammad Fitri dkk. 2020. *Pelayanan Publik*.
- Solong, Aras. 2020. Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Menunjang Kinerja Aparatur Berkualitas. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Pemalang. 2018. *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LKjLP) 2017*. 1-38.
- Lestari, Fibria Anggraini Puji. 2018. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Sosio e-kons*, 10(2), pp. 179-187. [http://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/sosio\\_ekons](http://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/sosio_ekons)
- Hadiyanti, Ambar Sari & Aida Nahar. 2018. Analisis Pengelolaan Aset Tetap Pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah di Kabupaten Jepara. *Jurnal Rekognisi Akuntansi*, 2(2), 82-97. <http://ejournal.unisnu.ac.id/jra/>
- Sunarti, Dwi Aliyyah Apriyani. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 51(2), 1-7. [administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id](http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id)
- Rukayat, Yayat. 2017. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)* No.2.
- Kurniawan, Robi Cahyadi. 2016. Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justisia of Law*, 10(3).
- Wardah, Mutiawatul. 2016. Pengelolaan Arsip Dinamis. *LIBRIA*: 8(1).
- Harto, Budi. 2015. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Fuzzy Servqual dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan. *Jurnal*

*Teknoif Teknik Informatika Institut Teknologi Padang, 3(1), 20-30.*  
<https://doi.org/10.21063/jtif.2015.V3.1.20-30>

Kondoligit, Aryanti Sopia. 2014. Analisis Kualitas Layanan pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Sorong Provinsi Papua Barat. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen 2(3)*, 1-4.

Sudarma, Ketut. 2012. Mencapai Sumber Daya Manusia Unggul (Analisis Kinerja dan Kualitas Pelayanan). *Jurnal Dinamika Manajemen, 3(1)*, pp: 76-83. <http://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jdm>

Kamarni, Neng. 2011. Analisis Pelayanan Publik terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 2(3)*, 84-110.

Raharjo, Mudjia. 2011. *Metode pengumpulan data kualitatif.*

Sulistio, Eko Budi. 2010. Faktor-Faktor Penghambat Sumber Daya Aparatur Pemerintah Daerah. *Sosialita 1*.

Dwimawanti, Ida Hayu. 2004. Kualitas Pelayanan Publik. *Dialogue JIAKP 1(1)*, 109-116.

Hadiati, Sri dan Sarwi Ruci. 1999. Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Telkomsel Malang Area. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 1(1)*, 56-64 .

Wibawa, Kadek Adi Prasetya. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah di Kabupaten Gianyar.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

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

Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pematang

Peraturan Bupati Pematang Nomor 79 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Pematang.

Peraturan Bupati Pematang Nomor 97 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas Jabatan

Struktural Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Pematang.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 Pasal 49 ayat (6) tentang Perbendaharaan Negara.

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 71 Tahun 2010 tentang Standar Akuntansi Pemerintah.

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah (BMN/D).

Peraturan Daerah Kabupaten Pematang Nomor 18 Tahun 2016 tentang pengelolaan yang baik, tertib, akuntabel, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara  
No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Standar Pelayanan

