

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Salah satu komponen penelitian adalah penggunaan metode yang ilmiah. Metode ilmiah menurut Sugiyono (2009: 2) berarti kegiatan penelitian didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Agar metode ilmiah yang baik dapat digunakan dengan mudah dalam penelitian maka harus didesain sesuai dengan metodenya.

Untuk mengukur pengaruh pemberian remunerasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada KPPN Jakarta I sesuai dengan tujuan dari penelitian ini, digunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Sebenarnya dalam penelitian ilmu sosial banyak sekali hasil pengukuran terhadap variabel yang bersifat kualitatif dan arbitrer (lihat Irawan, 2007: 94). Lebih lanjut Irawan mengatakan pengukuran dengan pendekatan kualitatif pengukurannya datanya lebih lemah dibandingkan pendekatan kuantitatif. Alasan digunakannya pendekatan ini adalah dalam penelitian kuantitatif ini akan didapatkan kebenaran ilmiah yang diperoleh melalui deskripsi akurat tentang suatu variabel dan hubungan antar variabel, dan pendekatan penelitian ini memiliki daya generalisasi yang baik (lihat Irawan, 2007: 97).

Menurut Umar (2004 : 37) pendekatan kuantitatif lebih berdasarkan pada data yang dapat dihitung untuk menghasilkan penaksiran kuantitatif yang kokoh. Dalam penelitian kuantitatif, semua data dikuantifikasi untuk memudahkan analisis. Senada dengan Umar, pendekatan kuantitatif disebut juga pendekatan positivistik karena berlandaskan filsafat positivisme (Sugiyono, 2009: 7-8). Lebih lanjut Sugiyono menguraikan sebagai berikut :

Filsafat positivisme memandang realitas/gejala/fenomena itu dapat diklasifikasikan, relatif tetap, konkrit, teramati, terukur, dan hubungan gejala bersifat sebab akibat. Penelitian pada umumnya dilakukan pada populasi atau sampel tertentu yang representatif. Proses penelitian bersifat deduktif, dimana

untuk menjawab rumusan masalah digunakan konsep atau teori sehingga dapat dirumuskan hipotesis. Hipotesis selanjutnya diuji melalui pengumpulan data lapangan. Untuk mengumpulkan data digunakan instrumen penelitian.

Dalam metode ini realita diukur dan keberadaannya terpisah dari peneliti, oleh karena itu maka keabsahan dan tanggung jawab hasilnya menjadi penting (Creswell, 2002: 111). Peneliti tidak berinteraksi dengan sumber data, maka akan terbebas dari nilai-nilai yang dibawa peneliti dan sumber data (Sugiyono, 2009: 13). Dengan pendekatan kuantitatif konsep, variabel, dan hipotesis dipilih sebelum penelitian dimulai dan tak berubah selama penelitian (Creswell, 2002: 6). Jadi dalam penelitian ini peneliti tidak bertindak keluar dari desain yang sudah ditentukan.

Hipotesis dalam penelitian ini diuji melalui pengumpulan data lapangan pada populasi atau sampel yang representatif. Untuk mengkaji pengaruh pemberian remunerasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada KPPN Percontohan Jakarta I data primer diambil langsung melalui penyebaran kuisioner terhadap pegawai KPPN Jakarta I dan bendahara atau staf dari kantor mitra kerja KPPN Jakarta I yang sedang dilayani pada saat penelitian.

Dalam penelitian ini juga digunakan pendekatan kualitatif untuk memperkuat kajian permasalahan. Model yang digunakan adalah desain dominan-kurang dominan sebagaimana dijelaskan Creswell (2002: 170). Dalam penelitian ini pendekatan utama adalah pendekatan kuantitatif, sedangkan pendekatan kualitatif digunakan untuk melengkapi data yang ada sehingga sifatnya kurang dominan. Dengan desain ini maka konsistensi paradigma penelitian dapat dijaga.

3.2. Jenis/Tipe Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif digunakan untuk mengkaji sesuatu apa adanya (variabel tunggal) atau pola hubungan (korelasional) antara dua variabel atau lebih (Irawan, 2007: 101). Menurut Travers dalam Umar (2004 : 22) penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah

berlangsung pada saat penelitian dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu. Penelitian deskriptif menurut Ndraha dalam Umar (2004 : 34) mempunyai beberapa alternatif tujuan yaitu :

- a. Mendefinisikan dan atau mendeskripsikan suatu variabel yang diteliti.
- b. Mengetahui perbedaan antara suatu variabel dengan variabel lain yang diteliti.
- c. Mengetahui pelaksanaan suatu peraturan/rencana.
- d. Mengetahui fakta tentang teori/konsep/variabel di lokasi penelitian tertentu.

Penelitian ini mendeskripsikan variabel-variabel remunerasi dan pelayanan. Penelitian ini juga mendeskripsikan variabel motivasi sebagai variabel antara yang menghubungkan antara remunerasi dan pelayanan. Selanjutnya penelitian ini akan mengkaji hubungan antara variabel remunerasi (variabel X) dan kualitas pelayanan (variabel Y) pada KPPN Percontohan Jakarta I. Metode ini akan menghasilkan angka korelasi antara remunerasi dan kualitas pelayanan. Korelasi positif akan dihasilkan jika X naik, Y cenderung naik. Sedangkan korelasi negatif dihasilkan jika X naik maka Y turun dan jika X turun Y naik.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Data merupakan salah satu komponen riset, artinya tanpa data tidak akan ada riset (Umar, 2004 : 49). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner berupa suatu daftar pertanyaan yang diberikan atau disebarkan kepada responden untuk diisi. Dalam penyusunan daftar pertanyaan digunakan jenis pertanyaan tertutup. Pertanyaan tertutup yang digunakan adalah tipe *multiple choice* yaitu pertanyaan dengan pilihan lebih dari dua alternatif jawaban

Penyusunan pertanyaan/pernyataan dalam kuisisioner didasarkan pada indikator yang telah disusun dalam operasionalisasi konsep sebagaimana diuraikan dalam tabel 2.2. Pertanyaan-pertanyaan disusun untuk mendapatkan data yang menunjukkan deskripsi dari setiap variabel.

Selain itu menggunakan kuisisioner, penelitian ini juga menggunakan pengamatan bebas terstruktur dengan pihak terkait guna memperdalam data yang didapatkan dalam kuisisioner dari responden, sehingga mempertajam dan memperjelas data. Data juga didapatkan dari informasi yang diberikan oleh pejabat terkait pada KPPN Jakarta I.

3.4. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2009: 80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Umar (2004: 77) mengartikan populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai karakteristik tertentu dan mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Populasi dalam penelitian ini adalah :

- Pegawai KPPN Jakarta I yang berjumlah 63 (enam puluh tiga) orang untuk keperluan analisis variabel remunerasi.
- Kantor/satuan kerja instansi pemerintah yang dilayani oleh KPPN Percontohan Jakarta I berjumlah 564 (lima ratus enam puluh empat) untuk keperluan analisis variabel pelayanan. Populasi ini diwakili oleh bendahara atau staf yang setiap awal tahun ditunjuk kantor yang bersangkutan dan disetujui oleh KPPN Jakarta I sesuai dengan Surat Edaran Kepala KPPN Jakarta I No. SE-01/WPB.12/KP.01/2009 tentang Evaluasi Pelaksanaan Pembayaran Tahun 2008 dan Penegasan Peningkatan Kecepatan, Ketepatan, Keakuratan dan Keamanan Dalam Penyaluran APBN 2009 di Wilayah Pembayaran KPPN Jakarta I.

b. Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2009: 81) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sedangkan menurut Umar (2004: 77) sampel adalah bagian

kecil dari populasi. Untuk menghitung besarnya sampel penelitian digunakan rumus Slovin sebagaimana diuraikan Umar (2004: 78) yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

dimana :

- n = ukuran sampel
- N = ukuran populasi
- E = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan.

Dari populasi tersebut di atas sampel penelitian ini adalah :

- Sampel pegawai KPPN Percontohan Jakarta I berjumlah 63 (enam puluh tiga) diambil dari seluruh pegawai KPPN Percontohan Jakarta I.
- Sampel bendahara/staf kantor/satuan kerja instansi pemerintah yang dilayani oleh KPPN Jakarta I adalah sejumlah 85 (delapan puluh lima) dihitung berdasarkan rumus Slovin. Berdasarkan perhitungan dengan rumus Slovin dihasilkan $n = 84,94$ sehingga dibulatkan menjadi 85. Responden diambil dengan menggunakan metode sampling insidental terhadap bendahara atau staf yang mewakili kantor/satuan kerja pemerintah yang sedang dilayani di KPPN Jakarta I. Teknik ini menurut Sugiyono (2009: 85) adalah :

Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Teknik ini dipakai pada saat bendahara atau staf yang mewakili sedang dilayani oleh KPPN Jakarta I sehingga dapat lebih obyektif dalam menilai kualitas pelayanan pada KPPN Jakarta I.

3.5. Uji Validitas dan Reabilitas

Instrumen yang baik memenuhi dua syarat yaitu reliabel dan valid. Reliabel berarti hasil pengukuran konsisten dari waktu ke waktu. Sedangkan valid berarti instrumen secara akurat mengukur obyek yang harus diukur. Uji reliabilitas dan validitas instrumen dilakukan dengan analisis reliabilitas menggunakan aplikasi SPSS.

Pada awalnya instrumen remunerasi terdiri dari 12 butir pertanyaan. Setelah dilakukan uji reliabilitas dan validitas terhadap instrumen remunerasi dari 12 butir pernyataan harus didrop butir pernyataan ke 9 karena nilai *corrected item- total correlation*-nya sebesar 0,2757. Nilai ini kurang dari 0,300 yang berarti butir pertanyaan tersebut tidak valid. Setelah butir pertanyaan didrop maka akhirnya didapatkan instrumen dengan 11 butir pernyataan yang semuanya valid dengan koefisien reliabilitas instrumen sebesar 0,8331. Karena nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,7 maka instrumen ini dinyatakan reliabel.

Instrumen pelayanan terdiri dari 19 butir pertanyaan. Setelah dilakukan uji reliabilitas dan validitas terhadap instrumen pelayanan yang terdiri dari 19 pernyataan ternyata semua pernyataan valid, hal ini dapat dilihat dari nilai *corrected item- total correlation* yang lebih besar dari 0,300. Hasil yang diperoleh instrumen pelayanan mempunyai koefisien reliabilitas instrumen sebesar 0,9492. Karena nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,7 maka instrumen ini dinyatakan reliabel.

3.6. Teknik Analisis Data

Rencana analisis data menggunakan alat statistik Rho Spearman karena data bersifat ordinal. Data ordinal adalah data yang tidak memiliki nilai kuantitas, tetapi masih dapat menunjukkan perbedaan tingkatan satu hal dengan hal lainnya (Irawan, 2007: 161). Rho Spearman ini digunakan untuk mengukur asosiasi dua variabel yang datanya diranking (Irawan, 2007: 166). Korelasi ini mengasumsikan bahwa data terdiri dari pasangan-pasangan hasil pengamatan numerik atau nonnumerik (Umar, 2004 : 135). Lebih lanjut Umar menjelaskan :

Setiap data X_i maupun Y_i ditetapkan peringkatnya relatif terhadap X dan Y yang lain dari yang terkecil sampai terbesar. Peringkat terkecil diberi nilai 1. Jika di antara nilai-nilai X dan Y terdapat angka yang sama, masing-masing nilai sama diberi peringkat rata-rata dari posisi seharusnya. Dan terakhir, jika data terdiri atas hasil pengamatan nonnumerik bukan angka, data tersebut harus dapat diperingkat seperti yang telah dijelaskan di atas.

Untuk melakukan analisis data digunakan aplikasi program SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Tahapan yang akan dilalui dalam analisis data adalah :

a. Penataan data mentah.

Dalam tahap ini dilakukan penataan baik data yang berasal dari pengumpulan kuisioner kepada pegawai KPPN Jakarta I maupun kuisioner kepada bendahara/staf kantor mitra kerja KPPN Jakarta I. Data yang berasal dari informasi yang diterima dari KPPN Jakarta I juga ditata dengan baik sesuai kebutuhan penelitian ini.

b. Editing data.

Syarat dapat diolahnya data untuk analisis adalah tidak mengandung kesalahan atau cacat. Untuk itu dilakukan penelitian dengan cermat apakah terdapat kuisioner yang diisi secara salah oleh responden, ada tidaknya halaman yang hilang, dan ada tidaknya poin-poin yang terlewatkan.

c. Koding data.

Dalam melakukan pengolahan data dilakukan pemberian kode-kode tertentu yang mewakili data-data tertentu. Koding data dibuat karena jumlah variasi data banyak sehingga menyulitkan peneliti untuk menganalisis data. Koding data ini juga membantu peneliti untuk menggunakan program aplikasi yang berbasis komputer.

d. Tabulasi data.

Tabulasi dilakukan atas data-data yang telah diberi kode dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 16. Dengan dilakukannya tabulasi ini maka data dapat dianalisis lebih lanjut sesuai dengan tujuan penelitian ini.

3.7. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan responden 44 orang pegawai dari 66 orang pegawai pada KPPN Jakarta I. Hal ini disebabkan karena terdapat 3 orang pegawai yang sedang tugas belajar dan adanya kesulitan bertemu pegawai KPPN karena volume pekerjaan yang besar. Tetapi jumlah responden ini dapat diterima karena sudah melebihi 50% dari populasi pegawai di KPPN Jakarta I. Jumlah responden ini menunjukkan keterbatasan kemampuan dan waktu yang dimiliki peneliti tetapi sudah memenuhi kaidah penelitian.

Penelitian ini juga tidak dapat menganalisis lebih lanjut berdasarkan faktor-faktor yang terdapat pada individu responden dikarenakan sulitnya memperoleh data mengenai responden. Hal ini mungkin dikarenakan ketakutan responden apabila diketahui identitasnya akan mempengaruhi kondisi mereka. Hal ini terjadi baik pada responden pegawai KPPN Jakarta I maupun responden mitra kerja KPPN Jakarta I.

Penelitian ini menggunakan dua pendekatan yaitu kuantitatif sebagai pendekatan utama dan pendekatan kualitatif sebagai pelengkap. Desain yang digunakan adalah dominan-kurang dominan. Hal ini menyebabkan adanya dua paradigma yang berbeda.

BAB 4

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1. Sejarah Singkat

Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara atau disingkat dengan KPPN merupakan ujung tombak pelayanan publik yang menjalankan fungsi Departemen Keuangan sebagai Bendahara Umum Negara. KPPN Jakarta I adalah instansi di lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan yang berada dalam Wilayah Kerja Kantor Wilayah XI Direktorat Jenderal Perbendaharaan Jakarta. Sebagai kantor pelayanan publik KPPN Jakarta I mempunyai sejarah yang panjang. KPPN Jakarta I dahulu berdiri dengan nama Kantor Pusat Perbendaharaan Negara yang menjalankan fungsi *ordonansering*. Kemudian berganti nama Kantor Kas Negara yang menjalankan fungsi *comptabel* (Bendahara Umum Negara). Selain itu kantor ini juga pernah berganti nama Kantor Pengawas dan Tata Usaha Kas Negara (KPTUKN) yang menjalankan fungsi verifikasi dan penatausahaan pengeluaran negara. Kemudian berganti kembali menjadi Kantor Perbendaharaan dan Kas Negara (KPKN). Terakhir, dengan lahirnya UU No. 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara dan UU No. 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara kantor ini berganti nama Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN).

Seiring dengan reformasi birokrasi di Departemen Keuangan maka terhitung mulai 30 Juli 2007 KPPN Jakarta I ditunjuk sebagai KPPN Percontohan bersama dengan 18 KPPN lainnya di seluruh Indonesia. Pembentukan KPPN Percontohan ini diharapkan akan meningkatkan pelayanan publik oleh KPPN, khususnya terkait dengan pencairan dana APBN yang akan dapat diproses secara cepat, tepat, transparan, akuntabel, serta tanpa biaya.

4.2. Letak Geografis

KPPN Jakarta I berlokasi di Gedung Perbendaharaan Jakarta Juanda yang terletak di Jl. Ir. H. Juanda No. 19, Jakarta Pusat. Luas bangunan Gedung Kanwil Perbendaharaan

Jakarta Juanda adalah 9.790 m² yang berdiri di atas tanah seluas 7.027 m². Status kepemilikan tanah beserta gedung kantor adalah Sertifikat Hak Milik.

Gedung Kanwil Perbendaharaan Jakarta Juanda ini terdiri atas lima lantai yang dimanfaatkan oleh tiga KPPN di dalam lingkup Kanwil XI Ditjen Perbendaharaan Jakarta, yaitu; KPPN Jakarta I, KPPN Jakarta IV, dan KPPN Jakarta VI. KPPN Jakarta I menempati lantai 1 gedung tersebut dengan pembagian *lay out* sesuai SOP KPPN Percontohan, yaitu *front office*, *middle office*, dan *back office*.

KPPN Jakarta I berlokasi di tempat yang sangat strategis karena berada dekat dengan pusat perekonomian dan pusat pemerintahan. Di sekelilingnya terdapat banyak bank, baik milik Pemerintah maupun swasta, termasuk BRI Cabang Jakarta Veteran yang menjadi mitra kerja sebagai Bank Operasional (BO) I.

Selain itu, KPPN Jakarta I juga berada dekat dengan instansi Pemerintah yang vital, seperti Istana Kepresidenan, Sekretariat Negara, Mahkamah Agung, Mahkamah Konstitusi, serta Departemen Luar Negeri yang juga sebagai satuan kerja yang menjadi mitra kerja KPPN Jakarta I.

4.3. Tugas Pokok, Fungsi, Visi, dan Misi serta Janji dan Motto Layanan

Tugas dan fungsi KPPN sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 134/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Ditjen Perbendaharaan. Tugas pokok KPPN Jakarta I yaitu melaksanakan kewenangan perbendaharaan dan Bendahara Umum Negara, penyaluran pembiayaan atas beban Anggaran Negara, serta penatausahaan penerimaan dan pengeluaran anggaran melalui dan dari Kas Negara berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut, KPPN Jakarta I menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- a. Pengujian terhadap dokumen Surat Perintah Membayar berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- b. Penerbitan surat perintah pencairan dana dari Kas Negara atas nama Menteri Keuangan (Bendahara Umum Negara).

- c. Penyaluran pembiayaan atas beban APBN.
- d. Penilaian dan pengesahan terhadap penggunaan uang yang telah disalurkan
- e. Penatausahaan penerimaan dan pengeluaran negara melalui dan dari kas negara.
- f. Pengiriman dan penerimaan kiriman uang.
- g. Penyusunan laporan pelaksanaan anggaran pendapatan dan belanja negara
- h. Penyusunan laporan realisasi pembiayaan yang berasal dari pinjaman dan hibah luar negeri.
- i. Penatausahaan penerimaan negara bukan pajak.
- j. Penyelenggaraan verifikasi transaksi keuangan dan akuntansi.
- k. Pembuatan tanggapan dan penyelesaian temuan hasil pemeriksaan.
- l. Pelaksanaan kehumasan.
- m. Pelaksanaan administrasi KPPN.

Tugas dan fungsi KPPN sebagaimana tersebut di atas adalah untuk mewujudkan visi: “Menjadi Pelaksana Kuasa Bendahara Umum Negara di Daerah yang profesional, transparan, dan akuntabel untuk mewujudkan pelayanan prima”

Untuk mewujudkan visi tersebut, KPPN Jakarta I menetapkan empat misi, yaitu:

- a. Menjamin kelancaran pencairan dana APBN secara tepat sasaran, tepat waktu, dan tepat jumlah.
- b. Mengelola penerimaan Negara secara profesional dan akuntabel.
- c. Mewujudkan pelaporan pertanggungjawaban APBN yang akurat dan tepat waktu.
- d. Mewujudkan sarana dan prasarana yang aman dan memadai untuk menunjang pelaksanaan tugas pokok

KPPN Jakarta I selaku instansi vertikal di lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan memiliki jenis pelayanan sebagai berikut :

- a. Pencairan dana APBN melalui penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D).
- b. Penatausahaan Penerimaan Negara berupa penerimaan Pajak, Bea Cukai dan PNBPN.
- c. Pengesahan Berita Acara Rekonsiliasi (BAR) laporan keuangan.
- d. Pengesahan Surat Keterangan Penghentian Pembayaran (SKPP).

- e. Penerbitan Surat Keterangan Telah Lunas (SKTL).
- f. Penerbitan Surat Keterangan Telah Dibukukan (SKTB).
- g. Bimbingan teknis kepada mitra kerja dalam pelaksanaan dan pertanggungjawaban APBN.

Sejak ditetapkan menjadi KPPN Percontohan, KPPN Jakarta I telah berkomitmen bahwa penyelesaian Surat Perintah Membayar (SPM) yang diterbitkan oleh kantor mitra kerja menjadi Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) adalah tidak lagi selama 1 (satu) hari kerja, tetapi menjadi 1 (satu) jam sejak dokumen SPM diterima lengkap dan benar dari kantor mitra kerja KPPN Jakarta I.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, KPPN Jakarta I memiliki motto : “Kepuasan Anda, Reputasi Kami”. Dengan motto tersebut seluruh pegawai KPPN Jakarta I menyadari sepenuhnya bahwa reputasi dan nama baik KPPN Jakarta I sangat bergantung pada kepuasan semua *stakeholder* atau pemangku kepentingan baik internal maupun eksternal. Motto ini juga menjiwai dan menyemangati seluruh pegawai dalam pelaksanaan tugas sehari-hari sehingga dapat memberikan pelayanan masyarakat dengan sebaik-baiknya. Di dalam motto KPPN Jakarta I sungguh terkandung sebuah harapan besar yang menuntut adanya integritas, komitmen, dan kerja keras dari seluruh pegawai tanpa kecuali.

4.4. Organisasi

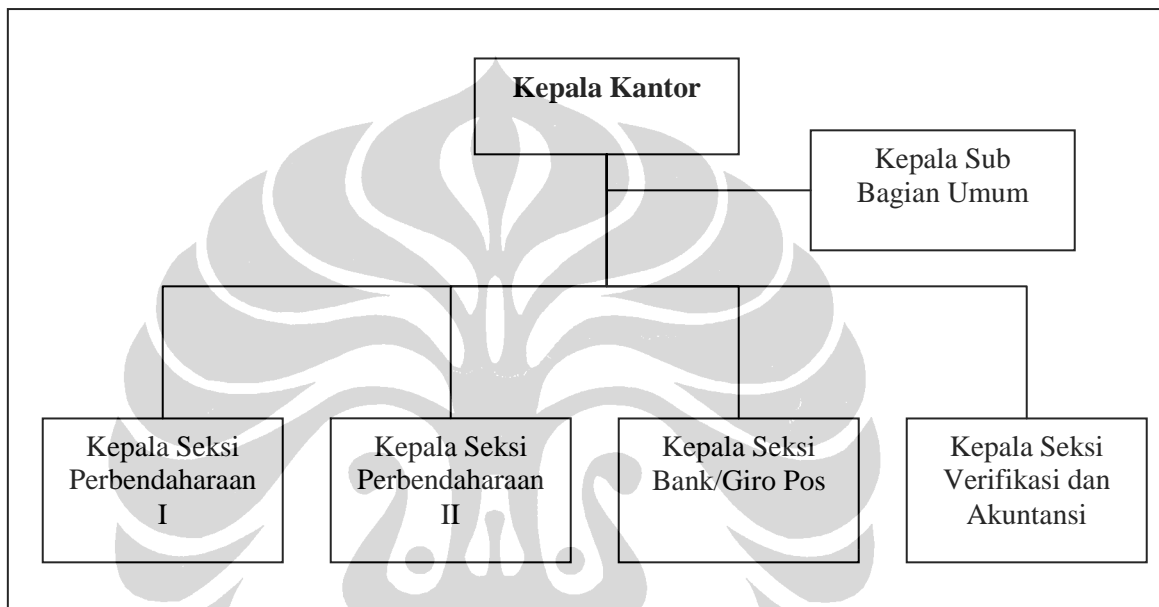
Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 134/KMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Laksana Instansi Vertikal Ditjen Perbendaharaan serta Keputusan Dirjen Perbendaharaan Nomor KEP-172/PB/2007 tanggal 26 Juli 2007 tentang penetapan KPPN Percontohan tahap I di lingkungan Ditjen Perbendaharaan, struktur organisasi KPPN Jakarta I adalah sebagaimana gambar 4.1.

Sampai dengan saat pengambilan data (3 Juni 2009), pejabat yang mengisi posisi Eselon III dan Eselon IV pada KPPN Jakarta I, adalah sebagai berikut :

Kepala Kantor	:	Pardiharto, SH
Kepala Sub Bagian Umum	:	Munawar Holil Kusmayadi, SE

Kepala Seksi Perbendaharaan I	:	Dody Prihardi, SE, M.Si.
Kepala Seksi Perbendaharaan II	:	Drs. Burhani A.S., MM.
Kepala Seksi Bank/GiroPos	:	Sukemi Mumpuni, SE
Kepala Seksi Verifikasi dan Akuntansi	:	Sudirman, S.Sos.

Gambar 4.1. Struktur Organisasi KPPN Jakarta I



Sumber : Profil KPPN Jakarta I (<http://www.kppn-jktsatu.web.id>)

4.5. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) memegang peranan strategis dalam menunjang keberhasilan pelayanan KPPN. Oleh karena itu, para pegawai yang mengisi posisi dalam KPPN Jakarta I telah melalui proses seleksi yang dilakukan secara ketat dengan mempertimbangkan aspek penguasaan teknis pekerjaan serta aspek moral dan integritas. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan SDM yang cakap dan terampil dalam menyelesaikan pekerjaan serta memiliki integritas yang tinggi.

Dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditentukan, KPPN Jakarta I didukung kekuatan SDM sebanyak 66 pegawai dengan komposisi sebagai tabel 4.1. berikut :

Tabel 4.1. Komposisi Pegawai KPPN Jakarta I Tahun 2009

No.	Bagian/ Seksi	Pendidikan					Golongan				Jenis Kelamin		Kelompok Umur (Th)		
		S2	S1/ DIV	D3	D1	SMA	IV	III	II	I	Laki- laki	Perempuan	21- 30	31- 40	41- 56
1	Umum	0	7	2	3	0	1	6	4	0	6	6	3	6	3
2	Perbendaharaan I	1	8	1	7	1	0	11	8	0	17	1	7	10	1
3	Perbendaharaan II	1	7	3	9	0	0	9	11	0	19	1	13	6	1
4	Bank/ Giro Pos	0	3	0	4	1	0	3	5	0	7	1	4	3	1
5	Vera	0	6	0	2	0	0	6	2	0	6	2	3	4	1
Jumlah		2	31	6	25	2	1	35	30	0	55	11	30	29	7
Dalam Persen (%)		3	47	9	38	3	2	53	45	0	83	17	45	44	11

Sumber : Data Kepegawaian Sub Bagian Umum KPPN Jakarta I Tahun 2009.

4.6. Wilayah dan Mitra Kerja

Mitra kerja KPPN Jakarta I, yaitu semua kantor/satker instansi pemerintah di lingkungan Kementerian Negara/Lembaga dan Pemerintah Daerah serta masyarakat luas termasuk dunia usaha (secara tidak langsung).

KPPN Jakarta I merupakan KPPN tipe A dengan wilayah kerja mencakup 8 wilayah yaitu:

- a. Jakarta Pusat
- b. Jakarta Timur
- c. Jakarta Barat
- d. Jakarta Selatan
- e. Jakarta Utara
- f. Kabupaten Kepulauan Seribu
- g. Depok
- h. Tangerang
- i. Batam

Dalam melaksanakan pelayanan di bidang penerimaan dan pengeluaran negara KPPN Jakarta I bermitra kerja dengan Bank Umum milik pemerintah yaitu :

- a. Bank Operasional I
 - BRI Cab. Veteran Non Gaji
 - BRI Cab. Veteran Gaji
- b. Bank Operasional II
 - BRI Cab. Veteran
 - BNI Cab. Kramat
 - Mandiri Cab. Wisma Alia
 - Bukopin
- c. Bank Operasional III
 - Bank Mandiri Cab. Wisma Alia

4.7. Sarana dan Prasarana

Sebagai kantor yang mengutamakan layanan prima, KPPN Jakarta I dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai. Sarana dan prasarana tersebut dimaksudkan untuk menciptakan suasana yang nyaman, bagi para pegawai dan para satuan kerja mitra KPPN Jakarta I. Sarana dan prasarana yang dimiliki KPPN Jakarta I saat ini antara lain :

a. Ruang Tunggu.

Ruang tunggu di KPPN Jakarta I luas dan nyaman (ber-AC) yang dilengkapi dengan Bagan Prosedur Pelayanan, bagan persyaratan layanan, papan struktur organisasi, papan pengumuman, brosur-brosur, layar antrian elektronik, layar monitor penyelesaian SP2D, kotak saran, surat kabar, majalah, dan juga TV. Ruang tunggu pun dilengkapi dengan pesawat televisi dan surat kabar harian agar petugas pengantar SPM maupun pengunjung yang berkepentingan merasa nyaman menunggu antrian.

b. Ruang Kerja.

Ruang kerja yang meliputi *front office*, *middle office*, dan *back office*. Ruangan kerja yang didesain dengan konsep *open view* sehingga menjadikan suasana kerja yang terbuka, kompak, dan egaliter. *Lay out* ketiga bagian tersebut disusun dengan tata ruang yang memudahkan pelayanan, memudahkan koordinasi antar bagian, dan meminimalkan peluang terjadinya KKN dengan menerapkan konsep *open view lay out*.

c. Fasilitas Penunjang.

KPPN Jakarta I juga memiliki beberapa fasilitas penunjang, seperti:

- 1) Lahan Parkir.
- 2) BRI Kantor Kas KPPN Jakarta I yang dilengkapi mesin ATM
- 3) Perpustakaan.
- 4) Poliklinik.
- 5) Masjid.
- 6) Kantin.
- 7) Koperasi.
- 8) Aula.

- 9) Ruang Rapat.
- 10) Toilet.
- 11) Pos Keamanan.
- 12) Ruang Olah Raga.

4.8. Inovasi Peningkatan Pelayanan

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada *stakeholders*, KPPN Jakarta I terus melakukan inovasi pelayanan. Kepala KPPN telah mencanangkan bahwa Tahun 2009 adalah Tahun Peningkatan Kinerja dan Kualitas Pelayanan. Dengan motto “Kepuasan Anda adalah Reputasi Kami”, seluruh pegawai bekerja bahu-membahu untuk membuktikan bahwa KPPN Jakarta I bersungguh-sungguh dalam menjalankan agenda reformasi birokrasi.

a. Peningkatan sistem

Salah satu terobosan inovatif dari KPPN Jakarta I adalah dijalankannya program aplikasi untuk memastikan bahwa orang yang membawa SPM adalah benar-benar orang yang telah ditunjuk oleh satker yang bersangkutan. Program ini dinamakan Program Aplikasi ID Card.

b. Peningkatan kualitas SDM

Peningkatan kualitas SDM (Sumber Daya Manusia) terus dilakukan KPPN Jakarta I melalui diskusi Gugus Kendali Mutu, sosialisasi dan diskusi-diskusi untuk membahas berbagai hal teknis pelaksanaan tugas pekerjaan dan juga pembinaan secara langsung oleh Kepala KPPN Jakarta I maupun Kepala Kanwil XI DJPB Jakarta. KPPN Jakarta I juga menjalin kerjasama dengan mitra kerja seperti BRI Cab. Veteran untuk melakukan workshop tentang pelayanan pelanggan.

c. Peningkatan kualitas laporan keuangan pemerintah

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada *stakeholders*, KPPN terus

melakukan inovasi pelayanan penyusunan laporan keuangan. Salah satunya adalah dalam penerbitan Berita Acara Rekonsiliasi. Kepada kantor/satker yang melakukan rekonsiliasi secara cepat, KPPN Jakarta I memberikan penghargaan berupa surat terima kasih atas kecepatan rekonsiliasi. Akumulasi dari pemberian penghargaan tersebut akan diadakan Rekonsiliasi Award KPPN Jakarta I pada akhir Tahun Anggaran 2008.

d. Peningkatan Mental dan Spiritual

Pembinaan Mental Spiritual untuk meningkatkan kualitas keimanan dan ketakwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang secara rutin dilakukan adalah Shalat berjamaah, peringatan hari besar keagamaan, tafakur dan kegiatan lainnya yang terpusat di Masjid Syuhada.

