

# **KUALITAS LAYANAN KEUANGAN BERBASIS APLIKASI PADA INSPEKTORAT JENDERAL KEMENTERIAN KEUANGAN**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna  
Memperoleh gelar Sarjana Terapan  
dalam Ilmu Administrasi Negara**

**OLEH :**

**NAMA : TRI SULAIMAN  
NPM : 1732031145  
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
KONSENTRASI : ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK**



**POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A**

**SKRIPSI  
PROGRAM SARJANA TERAPAN  
POLITEKNIK SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI  
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA  
JAKARTA  
2020**

# **SKRIPSI**

## **KUALITAS LAYANAN KEUANGAN BERBASIS APLIKASI PADA INSPEKTORAT JENDERAL KEMENTERIAN KEUANGAN**

**Disusun Oleh :**

**NAMA : Tri Sulaiman**  
**NPM : 1732031145**



**POLITEKNIK**  
**STIA LAN**  
**J A K A R T A**

**PROGRAM SARJANA TERAPAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
POLITEKNIK STIA LAN**

**JAKARTA  
TAHUN 2020**

**POLITEKNIK STIA LAN  
JAKARTA**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

NAMA	: TRI SULAIMAN
NPM	: 1732031145
PROGRAM STUDI	: ILMU ADMINISTRASI NEGARA
KONSENTRASI	: ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan  
Pada tanggal 23 Januari 2020

Pembimbing



(Tintin Sri Murtinah, S.E., M.M.)

## LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Skripsi Sarjana Terapan Politeknik STIA LAN Jakarta pada tanggal 23 Januari 2020.

Ketua merangkap anggota,



Drs. Agoes Inarto, MM

Sekretaris merangkap anggota,

A handwritten signature in black ink, consisting of a long horizontal stroke followed by a series of loops and a final vertical stroke.

Drs. M. Syuhadak, MPA

Anggota,

A handwritten signature in blue ink, featuring a large, stylized 'M' followed by a series of loops and a final vertical stroke.

Tintin Sri Murtinah, SE, MM



## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Tri Sulaiman

NPM : 1732031145

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Konsentrasi : Administrasi Bisnis Sektor Publik

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini dengan judul Kualitas Layanan Keuangan Berbasis Aplikasi pada Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik STIA LAN Jakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Jakarta,  
Peneliti,



(Tri Sulaiman)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan taufiq, hidayah, dan inayah-Nya kepada peneliti. Alhamdulillah dengan rahmat dan kemudahan yang diberikan-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Shalawat serta salam peneliti curahkan kepada suri tauladan Nabi Muhammad Shallallahu'alaihi Wa Sallam beserta keluarga dan para sahabatnya. Skripsi ini disusun oleh peneliti untuk membandingkan teori yang telah diperoleh selama mengikuti pendidikan dengan praktik yang terjadi di lapangan dan sebagai salah satu persyaratan menyelesaikan pendidikan pada Program Sarjana Terapan Ilmu Administrasi Negara, Konsentrasi Administrasi Bisnis Sektor Publik, Politeknik STIA LAN Jakarta.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya khususnya kepada Ibu Tintin Sri Murtinah, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing dan meluangkan waktunya membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Peneliti juga mengucapkan terima kasih dengan kerendahan hati dan rasa hormat kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Nurliah Nurdin, MA, selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta.
2. Bapak Bambang Karuliawasto, Ak., M.B.A., CA, selaku Sekretaris Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan serta pejabat/pegawai pada

Bagian Perencanaan dan Keuangan yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk mendapatkan bahan/data/informasi yang dibutuhkan dalam skripsi.

3. Bapak Roberth Gonijaya, Ak., M.S.F., CIA, CISA, selaku Inspektur VII dan rekan-rekan Inspektorat VII khususnya Pengendali Teknis VII.1 yang telah mendukung dan membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
4. Kedua orang tua, kakak-kakak, keponakan, sanak saudara, kerabat, dan teman-teman yang telah memberikan doa, bantuan, dukungan, dan motivasi yang luar biasa kepada peneliti dalam penyelesaian skripsi.
5. Bapak/Ibu Dosen Politeknik STIA LAN Jakarta yang telah memberikan ilmu dan pengalaman luar biasa yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
6. Semua pihak yang telah membantu peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini yang belum peneliti sebutkan di atas.

Peneliti telah menyusun skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Namun demikian, peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan karena keterbatasan peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, Januari 2020  
Peneliti

TRS

## ABSTRAK

Tri Sulaiman, 1732031145

KUALITAS LAYANAN KEUANGAN BERBASIS APLIKASI PADA  
INSPEKTORAT JENDERAL KEMENTERIAN KEUANGAN

Skripsi, xiii hlm, 71 halaman

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan keuangan berbasis aplikasi pada Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Layanan keuangan berbasis aplikasi yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah layanan aplikasi PKPT dan aplikasi NIKITA. Kualitas layanan diukur menggunakan tingkat persepsi pengguna layanan dengan model *e-service quality* (E-SERVQUAL) yang terdiri dari tujuh indikator yaitu *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation*, dan *contact*. Data diperoleh melalui kuesioner yang disebar kepada staf pengelola keuangan di Inspektorat dan Bagian Sekretariat Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan. Jumlah responden yang berhasil dihimpun sebanyak 31 staf pengelola keuangan selaku pengguna utama layanan keuangan berbasis aplikasi.

Hasil penelitian menggunakan rentang nilai dan kategori *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan kualitas layanan keuangan berbasis aplikasi pada Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan bernilai tinggi dengan nilai sebesar 80,75% atau termasuk dalam kategori memuaskan. Peneliti menyarankan peningkatan kualitas layanan pada indikator *efficiency* dan *fulfillment* dengan membuat menu yang lebih *user friendly*; indikator *system availability* dengan melakukan *maintenance* aplikasi secara berkala; indikator *privacy* dengan senantiasa mengingatkan kepada pengguna untuk menjaga kerahasiaan *password*, mengganti *password* secara periodik, dan menggunakan *password* yang aman dengan kombinasi huruf dan angka; indikator *responsiveness* dengan menyediakan *person in charge* (PIC) yang memiliki kompetensi memadai serta tanggap dalam menangani permasalahan dalam aplikasi; indikator *compensation* dengan menginformasikan kepada pengguna terkait kebijakan khusus dan aplikasi/*tools* pengganti saat aplikasi utama tidak dapat digunakan; dan indikator *contact* dengan menginformasikan kepada pengguna terkait *person in charge* (PIC) yang dapat dihubungi jika terjadi kendala dalam aplikasi.

**Kata Kunci: Kualitas Layanan, Layanan Keuangan, Layanan Keuangan Berbasis Aplikasi, E-SERVQUAL**

## ABSTRACT

Tri Sulaiman, 1732031145

*THE QUALITY OF APPLICATION-BASED FINANCIAL SERVICES IN  
INSPECTORATE GENERAL OF MINISTRY OF FINANCE*

Thesis, xiii pgs, 71 pages

*This study aims to determine the quality of application-based financial services in Inspectorate General of the Ministry of Finance. The research method used is a quantitative research method with a descriptive approach. Application-based financial services that the object of this research are PKPT application and NIKITA application. Service quality is measured using the level of service user perception with the e-service quality (E-SERVQUAL) model which consists of seven indicators that are efficiency, fulfillment, system availability, privacy, responsiveness, compensation, and contact. Data obtained through questionnaires distributed to financial management staff in Inspectorate and Secretariat of Inspectorate General of Ministry of Finance. The number of respondents successfully gathered was 31 financial management staff as the main users of application-based financial services.*

*The results of the study using a range of values and the Customer Satisfaction Index (CSI) category showed the quality of application-based financial services in Inspectorate General of Ministry of Finance reached high score of 80.75% which was in the satisfied category. The researcher suggests improving service quality on the indicators of efficiency and fulfillment by making interface more user friendly; system availability indicator by periodically maintaining the application; privacy indicator by constantly reminding users to maintain the confidentiality of passwords, change passwords periodically, and use secure passwords with a combination of letters and numbers; indicator of responsiveness by providing person in charge (PIC) who have adequate competence and responsive in handling problems in the application; compensation indicator by informing users of specific policies and substitute applications/tools when the main application cannot be used; and the contact indicator by informing the user of the person in charge (PIC) who can be contacted if there are problems in the application.*

**Keywords: Service Quality, Financial Services, Application-Based Financial Services, E-SERVQUAL**

## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
LEMBAR PERNYATAAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	xi
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN .....	1
A. Latar Belakang Permasalahan .....	1
B. Pokok Permasalahan .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II KERANGKA TEORI .....	8
A. Tinjauan Teori .....	8
B. Definisi Operasional Variabel dan Indikatornya .....	17
C. Kerangka Berpikir .....	18
D. Penelitian Terdahulu .....	19
E. Hipotesis .....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	21
A. Metode Penelitian .....	21
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling .....	22
C. Teknik Pengumpulan Data.....	25
D. Instrumen Penelitian.....	26

E. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data .....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN .....	41
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	41
B. Hasil Penelitian .....	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	70
A. Kesimpulan .....	70
B. Saran .....	70
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENULIS	

**POLITEKNIK**  
**STIA LAN**  
**J A K A R T A**

## DAFTAR TABEL

Judul Tabel	Halaman
1. Penelitian Terdahulu	19
2. Jumlah Populasi Staf Pengelola Keuangan di Lingkungan Inspektorat Jenderal Tahun Anggaran 2019	23
3. Jumlah Sampel Staf Pengelola Keuangan di Lingkungan Inspektorat Jenderal Tahun Anggaran 2019	25
4. Instrumen Penelitian	27
5. Hasil Uji Validitas Aplikasi PKPT	32
6. Hasil Uji Validitas Aplikasi NIKITA	33
7. Koefisien Reliabilitas	34
8. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Aplikasi PKPT	35
9. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Aplikasi NIKITA	36
10. Kategori Kualitas Layanan	38
11. Distribusi Kuesioner	53
12. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
13. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
14. Karakteristik Responden Berdasarkan Unit	55
15. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Sebagai Staf Pengelola Keuangan	56
16. Jawaban Responden atas Indikator <i>Efficiency</i>	57
17. Jawaban Responden atas Indikator <i>Fulfillment</i>	59
18. Jawaban Responden atas Indikator <i>System Availability</i>	60
19. Jawaban Responden atas Indikator <i>Privacy</i>	61
20. Jawaban Responden atas Indikator <i>Responsiveness</i>	62
21. Jawaban Responden atas Indikator <i>Compensation</i>	63
22. Jawaban Responden atas Indikator <i>Contact</i>	65
23. Rekapitulasi Hasil Penilaian Kualitas Layanan Keuangan pada Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan	66



## DAFTAR GAMBAR

Judul Gambar	Halaman
1. Model Kerangka Berpikir	18
2. Struktur Organisasi Inspektorat Jenderal	47
3. Tampilan <i>Dashboard</i> Aplikasi PKPT	48
4. Tampilan <i>Form Master</i> Aplikasi PKPT	49
5. Tampilan <i>Dashboard</i> Aplikasi NIKITA	52
6. Tampilan Menu Aplikasi NIKITA	52

POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A

# **BAB I**

## **PERMASALAHAN PENELITIAN**

### **A. Latar Belakang Permasalahan**

Setiap organisasi dituntut untuk dapat memberikan pelayanan, baik kepada anggota organisasi maupun di luar anggota organisasi. Pelayanan yang diberikan organisasi bertujuan untuk memenuhi kebutuhan anggota organisasi tersebut. Hal ini sesuai dengan definisi pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1995:646) yaitu "usaha melayani kebutuhan orang lain". Pelayanan guna memenuhi kebutuhan tersebut pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Kottler (2007:45) menyampaikan bahwa "pelayanan atau jasa memiliki empat karakteristik yang mencolok yaitu tidak berwujud (*intangibility*), tidak terpisahkan (*inseparability*), bervariasi (*variability*), dan tidak tahan lama (*perishability*)". Tidak berwujud berarti layanan/jasa berbeda dari produk fisik, dimana layanan/jasa tidak dapat dilihat. Tidak terpisahkan memiliki arti bahwa biasanya layanan/jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Bervariasi mengandung makna layanan/jasa memiliki banyak variasi karena bergantung kepada siapa yang memberikannya serta kapan dan di mana diberikan. Sedangkan

karakteristik layanan/jasa yang tidak tahan lama artinya bahwa jasa tidak dapat disimpan.

Dalam memberikan pelayanannya, organisasi atau institusi akanberhadapan dengan dua pihak yaitu pihak internal yang ada di dalam organisasi maupun pihak eksternal yang ada di luar organisasi. Penting bagi sebuah organisasi atau pun institusi untuk mengetahui siapa yang menjadi *stakeholder* (pemangku kepentingan), termasuk pemerintah. Pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan pelayanan kepada *stakeholder* dalam hal ini masyarakat sebagai pelanggan utama. Untuk mendukung penyediaan pelayanan kepada masyarakat tersebut maka dibentuklah unit-unit layanan pemerintah guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini dikenal sebagai pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai:

kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Selain itu, dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan:

segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Adapun asas-asas dalam pelayanan publik yang terdapat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut terdiri dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, dan partisipatif.

Sesuai dengan definisi pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003, Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan juga melakukan upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan dalam hal ini adalah kepada para *stakeholder*. Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan mempunyai tugas menyelenggarakan pengawasan internal atas pelaksanaan tugas di lingkungan Kementerian Keuangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagaimana terdapat dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 87/PMK.01/2019 tentang Perubahan atas PMK Nomor 217/PMK.01/2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan. Untuk melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas pengawasan internal dan pemberian dukungan administrasi kepada semua unsur di lingkungan Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan, dibentuklah Sekretariat Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan sebagai unit layanan dan dukungan di lingkungan Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan untuk menjalankan tugas tersebut.

Sekretariat Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan terdiri dari enam bagian yaitu Bagian Organisasi dan Analisis Hasil Pengawasan, Bagian Sumber Daya Manusia, Bagian Perencanaan dan Keuangan, Bagian

Kepatuhan dan Verifikasi Kekayaan Pegawai, Bagian Sistem Informasi Pengawasan, dan Bagian Umum dan Komunikasi Publik. Keenam bagian tersebut memiliki layanannya masing-masing sesuai dengan tugas dan fungsinya untuk memenuhi kebutuhan pengguna layanan internal yaitu pegawai Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan dan eksternal yaitu di luar pegawai Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan seperti unit eselon I di Lingkungan Kementerian Keuangan, Kementerian/Lembaga, dan lain sebagainya. Dalam rangka meningkatkan mutu layanan Sekretariat Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan kepada pengguna internal, dilaksanakan pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan menggunakan metode survei (kuesioner) secara periodik. Berdasarkan Laporan Survei Kepuasan Pengguna Layanan Sekretariat Inspektorat Jenderal Tahun 2018, diketahui bahwa telah dilakukan survei terhadap 21 jenis layanan Sekretariat Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan dengan indikator yang dinilai adalah kualitas dan kecepatan layanan dalam skala 1-5 dengan hasil rata-rata indeks kepuasan sebesar 4,54 dari target 4,30. Pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan tersebut menilai kualitas dan kecepatan layanan namun belum didefinisikan secara rinci terkait indikator yang dinilai.

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin masif serta untuk mewujudkan efisiensi dalam layanan, Sekretariat Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan melakukan inovasi dengan membuat layanan berbasis aplikasi. Salah satu bagian pada Sekretariat Inspektorat Jenderal

Kementerian Keuangan yang meluncurkan layanan berbasis aplikasi adalah Bagian Perencanaan dan Keuangan. Bagian Perencanaan dan Keuangan mengeluarkan aplikasi antara lain aplikasi PKPT dan aplikasi NIKITA yang dapat diakses menggunakan jaringan internal Kementerian Keuangan. Kedua aplikasi ini termasuk aplikasi utama karena terkait dengan pengelolaan keuangan Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan dimana kegiatan utamanya adalah berkaitan dengan perjalanan dinas. Aplikasi PKPT merupakan aplikasi yang digunakan untuk menyusun Program Kerja Pengawasan Tahunan (PKPT) secara *online* sebagai salah satu aktivitas dalam perencanaan dan penganggaran yang telah mendapatkan perbaikan dimana terakhir digunakan untuk penginputan PKPT Tahun 2020. Sedangkan aplikasi NIKITA merupakan aplikasi yang digunakan untuk membuat kuitansi secara *online* dan telah mendapatkan update dengan versi terakhir 2.0.

Sejak diluncurkan, kedua layanan keuangan berbasis aplikasi ini banyak mendapatkan respon dari para pengguna layanan. Beberapa pengguna mengeluhkan aplikasi yang lambat dalam proses penginputan. Selain itu, pengguna juga masih mengalami gangguan dan *error* dalam mengakses aplikasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa aplikasi PKPT dan aplikasi NIKITA masih perlu dikembangkan agar dapat digunakan secara optimal. Guna menilai sejauh mana kualitas layanan keuangan berbasis aplikasi pada Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan diperlukan pengukuran menggunakan suatu model yang telah dikembangkan oleh para ahli.

Berdasarkan hal-hal yang telah dikemukakan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan analisis atas kualitas layanan keuangan berbasis aplikasi yaitu aplikasi PKPT dan aplikasi NIKITA pada Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan. Oleh karena itu, peneliti memilih judul skripsi: **“Kualitas Layanan Keuangan Berbasis Aplikasi pada Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan”**.

## **B. Pokok Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut di atas, dapat dirumuskan pokok permasalahan: “Bagaimana kualitas layanan aplikasi keuangan berbasis aplikasi pada Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan?”

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan keuangan berbasis aplikasi pada Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan.

## **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada dua kepentingan, yaitu dunia akademik dan praktik, dapat dikemukakan sebagai berikut:

**a. Bagi Kepentingan Dunia Akademik**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya terkait dengan kualitas layanan berbasis aplikasi.

**b. Bagi Kepentingan Dunia Praktik**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat disumbangkan saran-saran untuk meningkatkan kualitas layanan berbasis aplikasi pada Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan.

**POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A**



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada Bab IV, peneliti dapat mengambil kesimpulan: “Kualitas layanan keuangan berbasis aplikasi pada Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan **bernilai tinggi** dengan nilai sebesar **80,75%** atau termasuk dalam **kategori memuaskan**”, sehingga **sesuai dengan hipotesis**.

#### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan saran untuk meningkatkan kualitas layanan keuangan berbasis aplikasi di Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan pada masing-masing indikator layanan, yaitu:

1. Indikator *efficiency* dan *fulfillment*, dengan membuat menu yang lebih *user friendly*.
2. Indikator *system availability*, dengan melakukan *maintenance* aplikasi secara berkala.
3. Indikator *privacy*, dengan senantiasa mengingatkan kepada pengguna untuk menjaga kerahasiaan *password*, mengganti *password* secara

periodik, dan menggunakan *password* yang aman dengan kombinasi huruf dan angka.

4. Indikator *responsiveness*, dengan menyediakan *person in charge* (PIC) yang memiliki kompetensi memadai serta tanggap dalam menangani permasalahan dalam aplikasi.
5. Indikator *compensation*, dengan menginformasikan kepada pengguna terkait kebijakan khusus dan aplikasi/*tools* pengganti saat aplikasi utama tidak dapat digunakan.
6. Indikator *contact*, dengan menginformasikan kepada pengguna terkait *person in charge* (PIC) yang dapat dihubungi jika terjadi kendala dalam aplikasi.

POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-Buku Teks

- Ali, Muhammad. (1998). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Amani.
- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Batinggi, Ahmad. (1998). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka Bentley
- Dahlan, Alwi, et. al. (1995). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Gaspersz, Vincent. (2006). *Total Quality Management: Untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- \_\_\_\_\_. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, Sutrisno. (1991). *Analisis Butir untuk Instrumen Angket, Tes, dan Skala Nilai*. Yogyakarta: FP UGM.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Jogiyanto, HM. (1999). *Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.

Kotler, Philip. (2007). *Manajemen Pemasaran Jilid 2 Edisi 12*. New Jersey: PT Indeks.

Kotler, Philip dan Kevin Lane, Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran Buku 1*. Jakarta: Erlangga.

Lovelock, Christopher and Wright, Lauren K. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks Indonesia.

Martono, Nanang. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisa isi dan Analisis data sekunder*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Noor, Juliansyah. (2012). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Pasolong, Harbani. (2016). *Metode Penelitian Administrasi Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

\_\_\_\_\_ (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Purnama, Nursya'bani. (2006). *Manajemen Kualitas: Edisi Pertama*. Yogyakarta: EKONISIA.

Rangkuti, Freddy. (2006). *Measuring Customer Satisfication*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Rusman. (2015). *Pembelajaran Tematik Terpadu: Teori, Praktik dan Penilaian*. Jakarta: Rajawali Pres.

Sinambela, L.P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suit, Jusuf dan Almasdi. (2012). *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Syiar Media.

Sunarto. (2007). *Manajemen Ritel*. Yogyakarta: Amus.

Sundjaja, Ridwan S. dan Barlian, Inge. (2003). *Manajemen Keuangan, edisi ke lima*. Jakarta: Literata Lintas Media.

Supranto, Johannes. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Suryani, Tatik. (2013). *Perilaku Konsumen di Era Internet: Implikasinya pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sutedja, Wira. (2007). *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT. Grasindo.

Tjiptono, Fandy. (2014). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

\_\_\_\_\_. (2004). *Strategi Pemasaran*, edisi kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Triguno. (1997). *Budaya Kerja Menciptakan Lingkungan Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Golden Terayon Press.

Zeithaml, V. A, et. al. (2007). *Service Marketing*. New York: McGraw-Hill/Irwin.

## **B. Artikel/Jurnal**

Angraini dan Hermaini, Novi. (2018). Analisis Kualitas Layanan OPAC (Online Public Access Catalog) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode E-Servqual. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 4 (1), 67-72. Diperoleh dari <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/5017/3012>.

Felicia, L. (2016.) Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan. *AGORA*, 4 (2), 95-100. Diperoleh dari <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/4737/4347>.

Flavián, C. and Guinalfú, M. (2006). Consumer Trust, Perceived Security and Privacy Policy: Three Basic Elements of Loyalty to a Web Site. *Industrial Management & Data Systems*, 106 (5), 601-620. DOI: 10.1108/02635570610666403.

Hertanto, Eko. (2017, September). Perbedaan Skala Likert Lima Skala Dengan Modifikasi Skala Likert Empat Skala. Diperoleh dari [https://www.academia.edu/34548201/PERBEDAAN\\_SKALA\\_LIKERT\\_LIMA\\_SKALA\\_DENGAN\\_MODIFIKASI\\_SKALA\\_LIKERT\\_EMPAT\\_SKALA](https://www.academia.edu/34548201/PERBEDAAN_SKALA_LIKERT_LIMA_SKALA_DENGAN_MODIFIKASI_SKALA_LIKERT_EMPAT_SKALA).

Iswanca, R., et. al. (2016). Pengaruh E-Service Quality Aplikasi Garuda Indonesia terhadap Customer Satisfaction Garuda Indonesia. *E-proceeding of Management*, 3 (3), 2781-2790. Diperoleh dari [https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/files/121544/jurnal\\_eproc/pengaruh-e-service-quality-aplikasi-garuda-indonesia-terhadap-customer-satisfaction-garuda-indonesia.pdf](https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/files/121544/jurnal_eproc/pengaruh-e-service-quality-aplikasi-garuda-indonesia-terhadap-customer-satisfaction-garuda-indonesia.pdf).

Parasuraman, A., et. al. (2005). E-S-QUAL A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7 (10), 1-21. DOI: 10.1177/1094670504271156.

Rahayu, A. P., et. al. (2019). Analisa Kepuasan Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Menggunakan E-Servqual. *Jurnal Teknologi dan Informasi*, 2 (1), 51-18. Diperoleh dari <http://ojs.unik-kediri.ac.id/index.php/jatiunik/article/view/387>.

Santos, J. (2003). E-service quality: a model of virtual service quality dimensions. *Managing Service Quality*, 13 (3), 233-246. DOI: 10.1108/09604520310476490.

### **C. Dokumen-dokumen lainnya**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 87/PMK.01/2019 tentang Perubahan atas PMK Nomor 217/PMK.01/2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Kuasa Pengguna Anggaran Inspektorat Jenderal Nomor KEP-28/IJ.1/2019 tanggal 13 September 2019 tentang Perubahan Ketiga atas Keputusan Kuasa Pengguna Anggaran Nomor KEP-2/IJ.1/2019 tentang Penunjukkan Staf Pengelolaan Keuangan di Lingkungan Inspektorat Jenderal Tahun Anggaran 2019.

Laporan Keuangan Tahunan Inspektorat Jenderal Tahun 2018.

LAP-5/IJ.1/2019 tentang Laporan Survei Kepuasan Pengguna Layanan Sekretariat Inspektorat Jenderal 2018.

Dokumen *User Requirement* aplikasi NIKITA.

Dokumen *User Requirement* aplikasi PKPT.