

REFORMASI

ISSN 2088-7469 (Paper) ISSN 2407-6864 (Online)

Vol. 5, No. 2, 2015

PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM *FREEBALANCE* PADA PENGALOKASIAN DANA *CIVIL SOCIETY* TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

(Pada Direktorat Jenderal Perbendaharaan Keuangan Negara Timor Leste)

Carlito Gama

Program Magister Administrasi Publik, Universitas Brawijaya, Jl. Veteran Malang

E-mail: lafofatin@gmail.com

Abstract: This study aimed to examine the effect of imlementasi system Freebalance in funds Civil Society on the quality of public services at the Directorate General of State Treasury of East Timor, to test the degree of influence the performance expectations of system implementation Freebalance to the expectations of the public service funds Civil Society, to test the degree of influence expectations of the business of implementation system Freebalance on the perception of public service funds Civil Society, to test the degree of influence of environmental conditions on the perception of public service funds Civil Society, to test the degree of influence jointly performance expectations, expectations of the business and the environmental conditions of the expectations of public services, to test the degree of influence the perception of public service funding Civil Society on the quality of public services, to test the effect of the level of expectations of public services to the quality of public services. This type of research using explanatory research (explanatory research) with quantitative approach. Samples taken are as many as 108 people and a random sample (random sampling) population of 147 people using the formula Yamane in Rachmat. By using hypothesis testing between independent variables with the dependent variable it can be seen that the performance expectations (X1) formed a direct and significant effect on the variable expectations of public services (Y1) with the value of the path coefficient of 0.417. Business expectation variable (X2) is formed direct and significant effect on the variable perceptions of service (Y2) with the value of the path coefficient of 0.42. Social environment variables (X3) formed a direct and significant effect on the variable perceptions of service (Y2) with the value of the path coefficient of 0.346. There is no direct influence between variable performance expectations (X1) via the service expectation variable (Y1) of 47.8%. This value is greater than the effect of indirectly between business expectations variable (X3) 39.6% and the social environment (X3) amounted to 35.4% through a service perception variable (Y2) amounted to 34.3%, still less than the direct effect between perceptions of service to service quality.

Keywords: Freebalance, Civil Society Fund, Quality Public Services

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh imlementasi sistem freebalance pada dana *Civil Society* terhadap kualitas pelayanan publik pada Direktorat Jenderal Perbendaharaan Negara Timor Leste, menguji tingkat pengaruh ekspektasi kinerja implementasi sistem freebalance terhadap ekpektasi pelayanan publik dana *Civil Society*, menguji tingkat pengaruh ekspektasi usaha dari implementasi sistem freebalance

REFORMASI

ISSN 2088-7469 (Paper) ISSN 2407-6864 (Online)

Vol. 5, No. 2, 2015

terhadap persepsi pelayanan publik dana *Civil Society*, menguji tingkat pengaruh kondisi lingkungan terhadap persepsi pelayanan publik dana *Civil Society*, menguji tingkat pengaruh secara bersama-sama ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan kondisi lingkungan terhadap ekspektasi pelayanan publik, menguji tingkat pengaruh persepsi pelayanan publik dana *Civil Society* terhadap kualitas pelayanan publik, menguji tingkat pengaruh ekspektasi pelayanan publik terhadap kualitas pelayanan publik. Jenis penelitian dengan menggunakan penelitian penjelasan (*explanatory research*) dengan pendekatan kuantitatif. Sampel yang diambil adalah sebanyak 108 orang dan merupakan sampel acak (*Random sampling*) populasi 147 orang dengan menggunakan rumus Yamane dalam Rakhmat. Dengan menggunakan uji hipotesis antara variabel bebas dengan terikat maka dapat diketahui bahwa variabel ekspektasi kinerja (X_1) terbentuk pengaruh langsung dan signifikan terhadap variabel ekspektasi pelayanan publik (Y_1) dengan nilai jalur kofisien sebesar 0,417. Variabel ekspektasi usaha (X_2) terbentuk pengaruh langsung dan signifikan terhadap variabel persepsi pelayanan (Y_2) dengan nilai jalur kofisien sebesar 0,42. Variabel lingkungan sosial (X_3) terbentuk pengaruh langsung dan signifikan terhadap variabel persepsi pelayanan (Y_2) dengan nilai jalur kofisien sebesar 0,346. Ada pengaruh tidak langsung antara variabel ekspektasi kinerja (X_1) melalui variabel ekspektasi pelayanan (Y_1) sebesar 47,8%. Nilai tersebut lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsung antara variabel ekspektasi usaha (X_2) 39,6% dan lingkungan sosial (X_3) sebesar 35,4% melalui variabel persepsi pelayanan (Y_2) sebesar 34,3%, masih lebih kecil daripada pengaruh langsung antara persepsi pelayanan terhadap kualitas pelayanan.

Kata kunci : Freebalance, Dana Civil Society, Kualitas Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik merupakan salah satu bentuk kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Permasalahan yang selalu dialami oleh pelayanan publik adalah tuntutan yang selalu meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga diharapkan dapat memuaskan publik sebagai penggunanya. Berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik kepada masyarakat diantaranya adalah memanfaatkan teknologi, informasi, dan komunikasi (TIK) seperti *Freebalance system*.

Freebalance system merupakan alat perangkat lunak yang digunakan untuk melayani masyarakat dalam mengalokasikan dan mengawasi keuangan dan pendapatan negara, seperti yang digunakan oleh Pemerintah Timor Leste saat ini, untuk menyelenggarakan sistem pelayanan publik yang secara akuntabel dan transparan, melalui penggunaan *Government Resource Planning (GRP)* dalam sistem pelayanan publik.

REFORMASI

ISSN 2088-7469 (Paper) ISSN 2407-6864 (Online)

Vol. 5, No. 2, 2015

Salah satu bentuk implementasi GRP dalam pelayanan publik adalah dalam pengalokasian dana *civil society*, yaitu pengalokasian dana untuk subsidi keluarga kurang mampu, beasiswa pengembangan SDM, dana bantuan untuk program keagamaan seperti *Catholic Relief Services* (CRS), dana subsidi untuk Veteran perang kemerdekaan dan berbagai kegiatan yang bersifat sosial lainnya. Besaran dana *civil society* untuk pertahunnya adalah variatif dan penggunaannya tidak mengikat pengguna anggarannya, baik untuk kelangsungan pemberian bantuan ataupun model pertanggungjawabannya.

Sebelum adanya penerapan sistem Freebalance penggunaan dana *civil society* cukup lemah, hal ini disebabkan karena pengguna anggarannya terpusat pada kantor perdana menteri dan kantor wakil perdana menteri yang merupakan kantor pemimpin tertinggi pemerintahan Republik Demokratik Timor Leste. Hal ini menyebabkan proses pengawasan menjadi sulit dan terjadinya penyimpangan penggunaan dana oleh masyarakat yang menjadi sasaran tidak dapat dilakukan evaluasi atau penghentian pemberian dana. Kondisi ini semakin rentan ketika muncul berbagai intervensi dari pejabat publik kepada tim pengelola dana *civil society* terkait dengan metode pencairan dan evaluasi hasil dari penggunaan dana *civil society*.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh ekspektasi kinerja terhadap ekspektasi pelayanan publik, menguji pengaruh ekspektasi usaha terhadap persepsi pelayanan publik, menguji pengaruh kondisi lingkungan terhadap persepsi pelayanan publik, menguji pengaruh secara bersama-sama persepsi kinerja, ekspektasi usaha dan kondisi lingkungan terhadap ekspektasi pelayanan publik, menguji pengaruh persepsi pelayanan publik terhadap kualitas pelayanan, sejauh pengaruh ekspektasi pelayanan publik dana *civil society* terhadap kualitas pelayanan dengan mengimplementasikan sistem *freebalance*.

KAJIAN PUSTAKA

Freebalance System merupakan salah satu alat perangkat lunak yang berfungsi untuk mengalokasikan dan mengawasi keuangan negara baik itu Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) maupun Pendapatan negara dari berbagai sumber yang masuk ke kas negara.

Davis F.D, *et al.* (1989) mengidentifikasi bahwa kemudahan pemakaian Sistem mempunyai pengaruh terhadap penggunaan teknologi informasi. Kemudahan penggunaan teknologi informasi akan menimbulkan perasaan dalam diri seseorang bahwa sistem itu

REFORMASI

ISSN 2088-7469 (Paper) ISSN 2407-6864 (Online)

Vol. 5, No. 2, 2015

mempunyai kegunaan dan karenanya menimbulkan rasa yang nyaman bila bekerja dengan menggunakannya. Davis F.D, (1989) juga Mengidentifikasi reaksi dan persepsi seseorang terhadap suatu yang menentukan sikap dan perilaku orang tersebut dengan cara membuat model perilaku seseorang sebagai suatu fungsi dari tujuan perilaku dimana tujuan perilaku ditentukan oleh sikap atas perilaku tersebut.

Ajzen (1988) mengemukakan bahwa teori yang digunakan untuk memenuhi keadaan ketika perilaku seseorang tidak sukarela dengan memasukkan prediktor niat dan perilaku yang mengacu pada keyakinan tentang adanya faktor yang dapat memfasilitasi atau menghalangi kinerja suatu perilaku tertentu.

Manajemen Publik

Menurut Davidow dan Utthal (1989:19) Pengertian pelayanan publik dapat dijelaskan sebagai berikut: *“Effort of any kind of heightening customer satisfaction (whaever enhances customer satisfaction). Good service to customer is represent ace in the hole to win business. Important so its service to customer so that there is expression of Customer is King , Customer Is Key, Customer Is Number One”*. Dari pendapat itu dapat ditarik makna bahwa pelayanan yang baik kepada pelanggan adalah merupakan senjata ampuh untuk memenangkan bisnis. Karena pentingnya pelayanan kepada pelanggan Davidow dan Utthal mengungkapkan dan menempatkan pelanggan sebagai raja, pelanggan sebagai kunci, dan pelanggan sebagai yang nomor satu, dalam hal pemberian pelayanan. Hubungannya dengan hal itu, maka diskusi tentang pelayanan kepada masyarakat akan melibatkan 4 (empat) unsur yang terkait, yaitu : *Pertama*, adalah pihak pemerintah atau birokrasi yang melayani; *Kedua*, adalah pihak masyarakat yang dilayani; *Ketiga*, terjalin hubungan antara yang melayani dan yang dilayani, hubungan ini sangat menentukan tingkatan-tingkatan pelayanan pemerintah dan pemanfaatan pelayanan tersebut oleh masyarakat; *Keempat*, adanya pengaruh lingkungan di luar birokrasi dan masyarakat, seperti politik, sosial budaya, ekonomi dan sebagainya.

Berdasarkan uraian mengenai teori dan konsep dari pelayanan publik di atas, maka dapat ditarik suatu garis pemahaman bahwa pelayanan publik merupakan suatu proses yang melibatkan *providers* (penyedia layanan) baik pemerintah atau swasta (dalam penelitian ini difokuskan pada pemerintah) dengan publik selaku *consumer* dalam hubungan yang fungsional sebagai wujud eksistensi pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah berdasarkan kebutuhan, keinginan, dan hak-hak publik.

Menurut Monir (2003:16), Pelayanan publik pada intinya sebagai kegiatan perseorangan, kelompok atau organisasi tertentu baik yang dilakukan langsung maupun

REFORMASI

ISSN 2088-7469 (Paper) ISSN 2407-6864 (Online)

Vol. 5, No. 2, 2015

tidak langsung untuk melayani masyarakat atau konsumen untuk memenuhi semua kebutuhan konsumen berupa barang dan jasa.

Menurut Sinambela (2005:5) Pelayanan Publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Kualitas (quality) Pelayanan Publik

Menurut Gaspersz (1997:21), kualitas (*quality*) memiliki beberapa pengertian yang berbeda dan bervariasi makna yang terkandung di dalamnya, mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Konvensional atas kualitas yang biasanya menggambarkan karakteristik suatu produk seperti: kinerja (*performance*), keandalan (*reability*), mudah dalam penggunaan (*easy of use*), estetika (*estetics*), dan sebagainya.

Menurut Tjiptono dan Fandy (1991:61) mengemukakan bahwa citra layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang/persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang/persepsi konsumen. Hal ini disebabkan karena konsumenlah yang mengkonsumsi dan menikmati layanan jasa, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi konsumen terhadap kualitas jasa merupakan penilaian yang menyeluruh terhadap keunggulan suatu jasa layanan.

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi merupakan indikator yang harus dirancang, berarti kualitas merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Kualitas kurang dapat diukur karena merupakan hal yang maya (*imaginer*), jadi bukan suatu besaran yang terukur, sebab itu, perlu dibuat indikator yang merupakan besaran yang terukur demi untuk menentukan kualitas barang dan jasa. Karena itu manajemen perlu membuat atau menetapkan indikator yang terukur dan teratur, serta cocok bagi penentuan kualitas layanan jasa perlu dikontrol pelaksanaannya setiap saat.

Menurut Warella Saduran (1997:17) mengemukakan bahwa, ada tiga karakteristik utama yang harus diperhatikan dalam menilai kualitas suatu pemberian jasa pelayanan yaitu:

REFORMASI

ISSN 2088-7469 (Paper) ISSN 2407-6864 (Online)

Vol. 5, No. 2, 2015

Intangibility berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dan hasil pengalaman dan bukan objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba atau di tes sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Berbeda dengan barang yang dihasilkan oleh oleh suatu pabrik yang dapat di tes kualitasnya sebelum disampaikan kepada pelanggan.

Heterogeneity berarti pemakaian jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas yang berbeda. Demikian pada performance sering bervariasi dari suatu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu.

Inseparability berarti bahwa pada produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam pelayanan yang berkualitas tidak perlu direkayasa ke dalam produksi di sektor pabrik yang kemudian disampaikan kepada konsumen atau pelanggan. Kualitas pelayanan akan nampak dan terjadi selama interaksi antara klien atau pelanggan dengan penyedia jasa.

Menurut Mohammad (2003:41), Pelayanan berkualitas tergantung pada berbagai aspek, yaitu sisi pola penyelenggaraannya, dukungan sumber-daya manusia dan kelembagaan. Konsep dasar pelayanan publik mengacu pada beberapa kriteria sebagai berikut: (a) Keistimewaan yang terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang dapat memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan/masyarakat. (b) Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan, acuan dari kualitas seperti dijelaskan diatas menunjukkan bahwa kualitas selalu berfokus pada kepentingan/kepuasan pelanggan (*Customer Focused Quality*), sehingga produk jasa pelayanan diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Venkatesh, et al. (2003), yaitu mengemukakan penjelasan ekspektasi kinerja (*performance explanatory*) merupakan bentuk dari kepercayaan sebuah sistem yang dapat membantu seseorang untuk memperoleh manfaat kinerja yang baik dan tepat pada pekerjaan yang dijalannya. Ekspektasi kinerja (*Performance explanatory*) sebagai tingkat dimana seseorang mempercayai dengan menggunakan sistem tersebut akan membantu orang tersebut untuk memperoleh keuntungan-keuntungan kinerja pada pekerjaan. Dalam konsep ini terdapat gabungan variabel-variabel yang diperoleh dari model penelitian sebelumnya tentang model penerimaan dan penggunaan teknologi.

Berdasarkan uraian mengenai teori dan konsep dari pelayanan publik di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pemahaman pelayanan publik merupakan suatu proses

REFORMASI

ISSN 2088-7469 (Paper) ISSN 2407-6864 (Online)

Vol. 5, No. 2, 2015

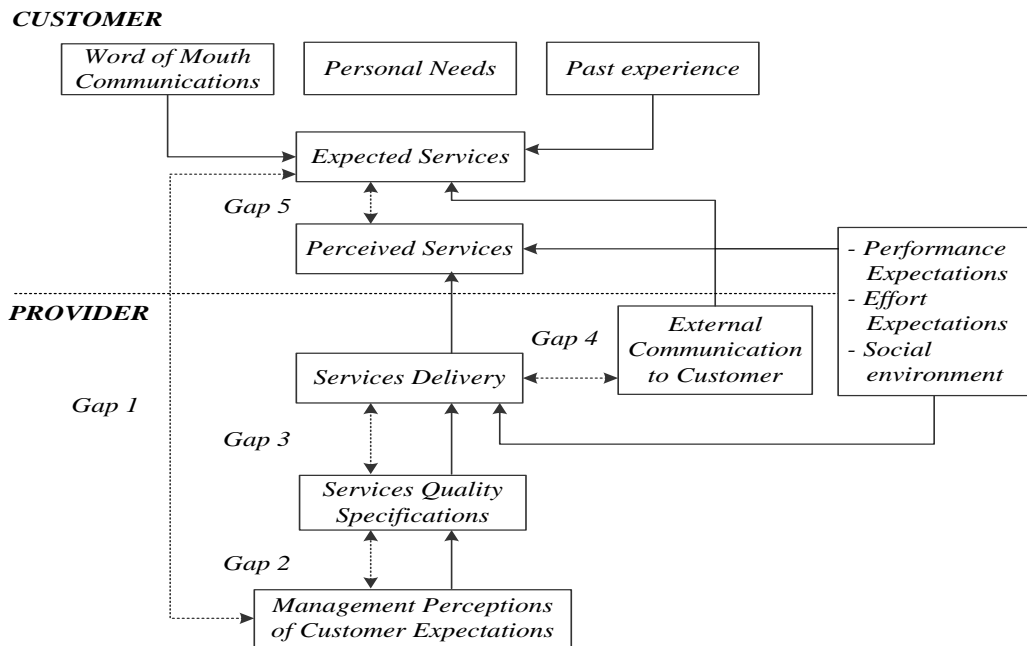
yang melibatkan penyedia pelayanan (*profider*) baik pemerintah atau swasta (dalam penelitian ini difokuskan pada pemerintah) dengan publik selaku *customers* dalam hubungan yang fungsional agar dapat mewujudkan eksistensi kinerja tugas yang baik dan fungsi pemerintah akan dapat berjalan berdasarkan kebutuhan, keinginan, dan hak-hak yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat.

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan gambaran dari struktur hubungan antar entitas yang diteliti dalam sebuah penelitian berdasarkan kerangka teori yang telah diungkapkan pada tinjauan pustaka. Menurut Kerlinger (1990:48), menjelaskan bahwa kesengajaan dan kesadaran penuh bagi suatu maksud ilmiah yang khusus.

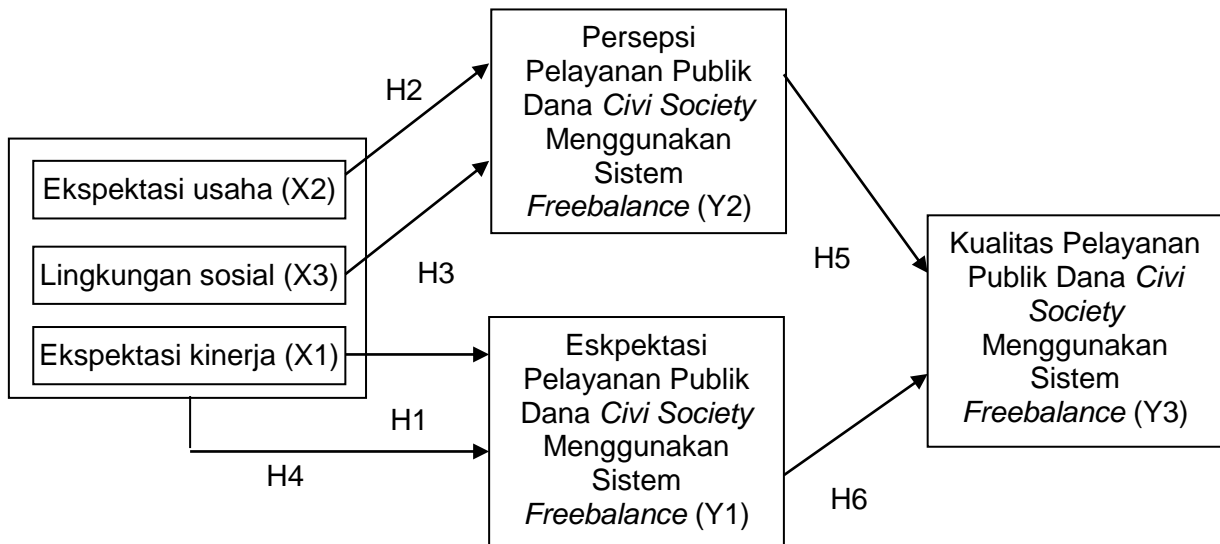
Menurut Venkatesh, *et al.* (2003), Kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan menggunakan model servqual. Pada penelitian ini pengukuran kualitas pelayanan publik terkait dengan dana *civil society*, diukur dari Gap 4 dan Gap 5, yaitu sebagai Ketidaksesuaian antara janji yang diberikan dengan pelayanan yang diberikan (*when promises do not match delivery*). Faktor-faktor kunci yang berperan sebagai penyebab gap ini adalah: 1) Tidak memadainya komunikasi horizontal, 2) Kecenderungan memberikan janji kepada konsumen secara berlebihan (muluk-muluk), dan terkait dengan perbedaan antara persepsi dan harapan konsumen terkait dengan kualitas pelayanan publik tentang dana *civil society*. Kualitas pelayanan publik ini dipengaruhi oleh implementasi Sistem *Freebalance*. Sesuai dengan proses opsi teknologi baru dengan menggunakan model UTAUT.



Gambar Kerangka Konseptual (Zeithaml, 1990 dan Verkantesh, 2003)

Model Hipotesis Penelitian

Model Hipotesis dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar Model Hipotesis Penelitian

Hipotesis Penelitian

REFORMASI

ISSN 2088-7469 (Paper) ISSN 2407-6864 (Online)

Vol. 5, No. 2, 2015

- H1: Ada pengaruh ekspektasi kinerja sistem *freebalance* terhadap ekspektasi pelayanan publik dana *civil society*
- H2: Ada pengaruh ekspektasi usaha dari sistem *freebalance* terhadap persepsi pelayanan publik dana *civil society*
- H3: Ada pengaruh kondisi lingkungan terhadap persepsi pelayanan publik dana *civil society dengan mengimplementasikan sistem freebalance*
- H4: Ada pengaruh secara bersama-sama persepsi kinerja, ekspektasi usaha dan kondisi lingkungan terhadap ekspektasi pelayanan publik dana *civil society dengan mengimplementasikan sistem freebalance*
- H5: Ada pengaruh persepsi pelayanan publik dana *civil society* terhadap kualitas pelayanan dengan mengimplementasikan sistem *freebalance*
- H6: Ada pengaruh ekspektasi pelayanan publik dana *civil society* terhadap kualitas pelayanan dengan mengimplementasikan sistem *freebalance*.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian

Penelitian tersebut menggunakan jenis penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. tujuan dari penelitian eksplanatori adalah berusaha menjelaskan hubungan kausal sekaligus pengujian hipotesis antara beberapa variabel yang sedang diteliti. Alasan peneliti menggunakan penelitian ekplanatori tersebut karena, pada penelitian ini dijelaskan mengenai pengaruh kemudahan dan kemanfaatan dalam sikap penggunaan *website* pada situs Kaskus.co.id melalui pengujian hipotesis.

Lebih lanjut Kerlinger (1990:660), menjelaskan bahwa survei mengkaji populasi yang besar maupun kecil dengan menyeleksi serta mengkaji sampel yang dipilih dari populasi, untuk menemukan insidensi, distribusi dan interelasi relatif dari variabel-variabel persepsi kinerja, ekspektasi usaha dan kondisi lingkungan terhadap ekspektasi pelayanan publik dana *Civil Society dengan mengimplementasikan sistem freebalance*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian dilakukan pada Direktorat Jenderal Perbendaharaan Negara Timor Leste, alasan melakukan penelitian ditempat tersebut adalah peneliti mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan dana *civil society* dengan adanya sistem *freebalance* di Direktorat Jenderal Perbendaharaan Negara Timor Leste.

REFORMASI

ISSN 2088-7469 (Paper) ISSN 2407-6864 (Online)

Vol. 5, No. 2, 2015

Dalam penelitian ini pengkonsepan variabel adalah sebagai berikut:

a) Variabel bebas yang terdiri dari:

1. Ekspektasi kinerja (X_1), indikator dari ekspektasi kinerja: kecepatan respon sistem, kesesuaian dengan undang-undang dan ketepatan dalam pemrosesan data.
2. Ekspektasi usaha (X_2), indikator dari ekspektasi usaha: kemudahan dalam penggunaan dan kemudahan dalam membantu pelayanan.
3. Lingkungan sosial (X_3), indikator dari lingkungan sosial: lingkungan kerja kantor dan lingkungan kerja dalam seluruh Direktorat Jenderal perbendaharaan Negara Timor Leste.

b) Variabel terikat yang terdiri dari:

1. Persepsi terhadap pelayanan publik dana civil society (Y_1), indikator dari persepsi terhadap pelayanan publik dana civil society tersebut terdiri dari lima (5) yaitu Tangibel, Realibity, Responsiveness, Assurance dan Emphaty.
2. Kualitas pelayanan publik dana civil society (Y_2), indikator dari kualitas pelayanan publik dana civil society tersebut terdiri dari sepuluh (10) yaitu Reliability, Resposiveness, Competence, Access, Courtesy, Communication, Credibility, Security, Understanding knowing the customers dan Tangible.

Perhitungan Analisis path

Terdapat tujuh (7) buah hipotesis yang diuji dalam penelitian ini antara lain: (1) Pengaruh variabel ekspektasi kinerja implementasi sistem freebalance terhadap ekspektasi

Variable Bebas	Variabel Terikat	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung		
			Ekspektasi Kinerja (X_1)	Ekspektasi Usaha (X_2)	Lingkungan Sosial (X_3)
Ekspektasi Kinerja (X_1)		0,417	–	–	–
Ekspektasi Usaha (X_2)		0,426	–	–	–
Lingkungan Sosial (X_3)		0,346	–	–	–
	Ekspektasi Pelayanan (Y_1)	0,343	0,478	–	–
	Persepsi Pelayanan (Y_2)	0,420	0,343	0,396	0,354

pelayanan publik dana civil society, (2) pengaruh ekspektasi usaha dari implementasi

REFORMASI

ISSN 2088-7469 (Paper) ISSN 2407-6864 (Online)

Vol. 5, No. 2, 2015

sistem freebalance terhadap persepsi pelayanan publik dana civil society, (3) pengaruh kondisi lingkungan sosial terhadap persepsi pelayanan dana civil society dengan mengimplementasi sistem freebalance, (4) pengaruh secara bersama-sama ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan kondisi lingkungan terhadap ekspektasi pelayanan publik dana civil society dengan mengimplementasi sistem freebalance, (5) Pengaruh persepsi pelayanan publik dana civil society terhadap kualitas pelayanan dengan implementasi sistem freebalance, (6) Pengaruh ekspektasi pelayanan publik dana civil society terhadap kualitas pelayanan dengan mengimplementasikan sistem freebalance, (7) Pengaruh ekspektasi pelayanan publik dana civil society terhadap kualitas pelayanan dengan mengimplementasi sistem freebalance.

Untuk lebih jelasnya hasil perhitungan besaran pengaruh langsung dan tidak langsung yang ada dalam model hipotesis penelitian ini dapat disajikan pada tabel dibawah ini:

Pengaruh langsung dan tidak langsung

Hasil analisis yang dilakukan menunjukkan pengaruh langsung variabel ekspektasi kinerja terhadap kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 41,7%, sedangkan pengaruh langsung antara ekspektasi usaha terhadap kualitas pelayanan sebesar 42,6% dan pengaruh langsung antara lingkungan sosial terhadap kualitas pelayanan sebesar 34,6%. Pengaruh tidak langsung antara ekspektasi kinerja melalui variabel ekspektasi pelayanan memiliki pengaruh sebesar 47,8%. Nilai tersebut lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsung antara ekspektasi usaha (39,6%) dan lingkungan sosial (35,4%) melalui variabel persepsi pelayanan. Sedangkan pengaruh langsung antara variabel ekspektasi pelayanan terhadap kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 34,3%, masih lebih kecil daripada pengaruh langsung antara persepsi pelayanan terhadap kualitas pelayanan.

Pembahasan

1) *Pengaruh Ekspektasi Kinerja Implementasi Sistem Freebalance Terhadap Ekspektasi Pelayanan Publik Dana Civil Society di Direktorat Jenderal Perbendaharaan Negara Timor Leste, dalam hal ini Variabel (X_1 - Y_1).*

Dalam konsep ini terdapat gabungan variabel-variabel yang diperoleh dari model penelitian sebelumnya tentang model penerimaan dan penggunaan teknologi. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa probabilitas (*p-value*) sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti secara parsial terdapat pengaruh yang

REFORMASI

ISSN 2088-7469 (Paper) ISSN 2407-6864 (Online)

Vol. 5, No. 2, 2015

signifikan antara ekspektasi kinerja implementasi sistem *freebalance* terhadap persepsi pelayanan publik dana *civil society* di Direktorat Jenderal Perbendaharaan Timor Leste.

Pengaruh yang terbentuk antara variabel ($X_1 - Y_1$) adalah positif, semakin tinggi ekspektasi kinerja yang ditunjukkan maka semakin tinggi pula ekspektasi pelayanan yang diberikan. Setiap peningkatan nilai ekspektasi kinerja sebesar 1 satuan, akan diiringi peningkatan ekspektasi pelayanan sebesar 0,510 satuan. Kondisi ini memperlihatkan bahwa ekspektasi kinerja dari penerapan sistem mendorong munculnya harapan dari publik untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik.

2) *Pengaruh Ekspektasi Usaha Implementasi Sistem Freebalance Terhadap Persepsi Pelayanan Publik Dana Civil Society di Direktorat Jenderal Perbendaharaan Negara Timor Lest, dalam hal ini variabel ($X_2 - Y_2$)*

Ekspektasi usaha merupakan tingkat kemudahan penggunaan sistem yang akan mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu dalam melakukan pekerjaannya. Analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa probabilitas (*p-value*) sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara kondisi lingkungan terhadap persepsi pelayanan publik dana *civil society* dengan mengimplementasikan sistem *freebalance* di Direktorat Jenderal Perbendaharaan Negara Timor Leste, pada penelitian ini diungkapkan bahwa ekspektasi usaha memiliki pengaruh yang lebih positif terhadap persepsi dari publik dalam pelayanan yang mengimplementasikan sistem informasi dibandingkan dengan persepsi publik terhadap pelayanan yang diberikan oleh organisasi yang belum mengimplementasikan sebuah sistem informasi.

Hasil penelitian tersebut berlawanan dengan penelitian yang telah dilaksanakan, model regresi menunjukkan bahwa nilai koefisien positif artinya pengaruh yang terbentuk antara ekspektasi usaha dari implementasi sistem *freebalance* terhadap persepsi pelayanan publik dana *civil society* adalah positif, semakin tinggi ekspektasi usaha yang ditunjukkan maka semakin baik pula persepsi pelayanan yang diberikan. Setiap peningkatan nilai ekspektasi usaha sebesar 1 satuan, akan diiringi peningkatan persepsi pelayanan sebesar 0,552 satuan.

3) *Pengaruh Kondisi Lingkungan Terhadap Persepsi Pelayanan Publik Dana Civil Society Dengan Mengimplementasikan Sistem Freebalance di Direktorat Jenderal Perbendaharaan Negara Timor Leste, dalam hal ini variabel ($X_3 - X_2$).*

REFORMASI

ISSN 2088-7469 (Paper) ISSN 2407-6864 (Online)

Vol. 5, No. 2, 2015

Pada penelitian ini diketahui bahwa probabilitas (*p-value*) sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara kondisi lingkungan terhadap persepsi pelayanan publik dana *civil society* dengan mengimplementasikan sistem *freebalance* di Direktorat Jenderal Perbendaharaan Negara Timor Leste. Lingkungan memberikan pengaruh positif terhadap persepsi publik dalam pemanfaatan sistem informasi dalam sebuah layanan. Penerapan Sistem Freebalance mendorong terhadap meningkatnya persepsi masyarakat terhadap pelayanan dana *civil society*, kondisi ini didorong oleh kondisi lingkungan pengelolaan dana *civil society* yang terbuka dan dapat dipantau oleh setiap orang, sehingga terjadinya diskriminasi dan penyimpangan lainnya dapat dihindari.

Perbandingan dengan Penelitian Sebelumnya

Berdasarkan hasil analisis data diketahui perbandingan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, untuk pengaruh variabel Ekspektasi Kinerja (X_1), Ekspektasi Usaha (X_2), Lingkungan Sosial (X_3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap ekspektasi pelayanan (Y_1). Sedangkan untuk faktor yang mempengaruhi Persepsi Pelayanan (Y_2), seluruhnya memiliki pengaruh yang signifikan tetapi hanya pengaruh ekspektasi usaha (X_2) yang didukung oleh penelitian Hermawan (2011) dan Lynn (2009).

Kondisi ini berbeda dengan penelitian yang telah dilaksanakan, dimana dalam penelitian ini, ekspektasi kinerja tidak menjadi harapan utama dari user disebabkan karena jumlah transaksi yang dilakukan dengan menggunakan *Freebalance system* untuk pelayanan dana *civil society* tidak terlalu besar sehingga dalam pelayanannya tidak membutuhkan sistem yang dapat memberikan keakuratan dan kecepatan pelayanan dengan lebih baik tetapi lebih disebabkan untuk mendapatkan kemudahan dalam mengelola dana, terutama terhadap pihak-pihak yang ingin melakukan intervensi terhadap penggunaan anggaran dana *civil society*.

Kondisi ini pada umumnya dianggap wajar, namun banyak menimbulkan ketimpangan pada sasaran dari dana *Civil Society*. Jadi dalam hal penerapan *Freebalance* tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kedisiplinan dalam penggunaan mata anggaran yang telah ditetapkan sehingga terjadinya pembengkakan anggaran dapat dicegah.

Kondisi ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan, pada penelitian yang dilakukan pihak karyawan Direktorat Jenderal Perbendaharaan pada Kementerian Keuangan Negara Timor Leste sangat berharap bahwa penerapan Sistem *Freebalance* akan memudahkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan

REFORMASI

ISSN 2088-7469 (Paper) ISSN 2407-6864 (Online)

Vol. 5, No. 2, 2015

dana *civil society*. Pada kenyataannya melalui penerapan system ini, karyawan Direktorat Jenderal Perbendaharaan pada Kementerian Keuangan Timor Leste dapat lebih tegas dalam memberikan pelayanan kepada pihak-pihak yang terkait dengan dana *civil society* karena seluruh pengendalian pengeluaran keuangan dan pembagian post-post pengeluaran sudah ditetapkan oleh Freebalance system sehingga tidak dimungkinkan terjadi penyelewengan penggunaan hal ini akan menjadi alasan yang kuat bagi karyawan untuk menolak pencairan dana diluar post anggaran yang sudah ditetapkan dalam sistem.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1988). *Attitudes, Personality, and Behavior*. Milton-Keynes, England: Open University Press & Chicago, IL: Dorsey Press
- Davidow, William H. & Bro Uttal. (1989). *Total Customers Service The Ultimate Weapon*. The Free Press, New York.
- Davis, Gordo B. (1992). *Kerangka Dasar Sistem Informasi*. Jakarta : PT. Pustaka Binawan Pressindo
- Freebalance*, (2008). Modernizing public financial management. http://www.freebalance.com/news/white_papers.asp (Diakses tanggal 25 September 2014).
- Gaspersz, Vincent. (1997). *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Monir (2003) *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi. Aksara.
- Mohammad. (2003). *Penelitian Bisnis*. Jakarta : Pustaka Aman.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi. Aksara.
- Tjiptono, Fandy. (1991). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Venkatesh, V. Morris et.al. (2003). *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*", *MIS Quarterly*.
- Warella Saduran (1997). *Penilaian Organisasi Pelayanan Publik*, Pustaka Pelajar : Yogyakarta