

# Analisis Efektivitas Proses Pelayanan Usulan Revisi Anggaran Dan Persetujuan Kontrak Tahun Jamak Oleh Biro Keuangan Kementerian Perhubungan

Syarip Hidayat, A.H. Rahadian

Program Studi Ilmu Administrasi - Administrasi Manajemen Publik  
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia  
Email : syahid.oke@gmail.com, rahadian.ah@gmail.com  
\* corresponding author

## ARTICLE INFO

## ABSTRACT

### Keywords

Efektivitas;  
Pelayanan;  
Revisi Anggaran;  
Kontrak Tahun Jamak.

Penelitian dalam tesis ini dilatarbelakangi belum adanya sistem digitalisasi proses pelayanan usulan revisi anggaran dan persetujuan kontrak tahun jamak oleh Biro Keuangan Kementerian Perhubungan, sehingga dalam proses pelayanan belum efektif dan efisien. Tujuan Penelitian untuk mengetahui terkait dengan efektivitas, permasalahan dan mencari solusi dari permasalahan proses pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi dengan 2 informan kunci, 2 informan implikator dan 3 informan biasa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas proses pelayanan usulan revisi anggaran dan persetujuan kontrak tahun jamak sudah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku, namun masih terdapat hambatan yaitu belum sepenuhnya memanfaatkan teknologi informasi atau belum adanya sistem digitalisasi yang terintegrasi, sehingga hal tersebut mengurangi tingkat efektivitas pelayanan. Upaya dalam mengatasi hambatan tersebut adalah membuat perencanaan pembangunan infrastruktur teknologi informasi berbasis digital berkaitan dengan proses pelayanan, membuat peraturan yang ditandatangani oleh Pimpinan Kementerian Perhubungan dan mensosialisasikan kepada seluruh stakeholder.

This is an open access article under the [BY-NC-SA](#) license.

## PENDAHULUAN

Tuntutan masyarakat kepada pemerintah untuk melakukan suatu tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) semakin lama semakin meningkat. Sektor transportasi menjadi salah satu sektor prioritas pemerintah dan diharapkan memberikan kontribusi optimal dalam mewujudkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat Indonesia. Melalui Kementerian Perhubungan sebagai salah satu perangkat pemerintah khususnya yang membidangi transportasi juga terus berusaha untuk mewujudkan good governance dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Sebagai salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah kepada *stakeholder*, suatu pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah perlu mencakup seluruh *stakeholder* yang membutuhkan. Tidak ada perbedaan dalam pelaksanaan dan yang perlu diperhatikan adalah bagaimana stakeholder dapat merasakan kepuasan dari layanan yang diberikan.

Dalam hal ini Biro Keuangan Sekretariat Jenderal Kementerian Perhubungan mempunyai peran dan fungsi yang penting dalam melaksanakan manajemen koordinasi dan fungsi keuangan di lingkup Kementerian Perhubungan. Upaya yang dilakukan dalam rangka membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan dan akuntabel salah satu cara yang dilakukan melalui peningkatan budaya kinerja lebih berintegritas, profesional, bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme serta mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas.

Jenis pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh Bagian Pelaksanaan Anggaran diantaranya adalah melakukan proses usulan Revisi Anggaran serta Persetujuan Kontrak Tahun Jamak yang diusulkan oleh Unit Eselon I serta Unit Pelaksana Teknis (UPT) atau Satuan Kerja (Satker) di lingkungan Kementerian Perhubungan.

Kementerian Perhubungan memiliki 594 UPT/Satker, dimana pada tahun 2021-2023 terdapat revisi Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) yang dilaksanakan menurut kewenangan sesuai Peraturan Menteri Keuangan tentang Revisi Anggaran yang berlaku, yaitu sebanyak 9.794 revisi DIPA kewenangan Direktorat Jenderal Anggaran, 7.892 revisi DIPA kewenangan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan dan 172 revisi DIPA kewenangan Direktorat Pelaksanaan Anggaran Direktorat Jenderal Perbendaharaan.

**Tabel I. 1** Revisi Anggaran Kementerian Perhubungan sesuai Kewenangan Tahun 2021-2023

No	Unit Kerja	Jumlah DIPA	Revisi DJA			Revisi DJPb (Kanwil dan PA)						Jumlah
			2021	2022	2023	Kanwil			PA			
						2021	2022	2023	2021	2022	2023	
1	Sekretariat Jenderal	22	60	44	60	93	80	142	-	-	-	479
2	Inspektorat Jenderal	1	5	5	3	3	3	9	-	-	-	28
3	Ditjen Perhubungan Darat	41	296	248	168	135	238	206	-	2	-	1293
4	Ditjen Perhubungan Laut	303	1465	2234	2380	1097	730	1196	-	-	-	9102
5	Ditjen Perhubungan Udara	173	700	1002	369	666	789	1376	-	19	143	5064
6	Ditjen Perkeretaapian	16	23	132	99	57	109	163	-	-	2	585
7	Badan Kebijakan Transportasi	5	15	21	3	18	26	26	-	-	-	109
8	Badan PSDM Perhubungan	32	170	147	130	186	270	246	3	2	1	1155
9	Badan Peng Trans Jabotabek	1	6	5	4	8	8	12	-	-	-	43
Jumlah		594	2740	3838	3216	2263	2253	3376	3	23	146	17858

Sumber : Laporan Tahunan Pelaksanaan Anggaran Biro Keuangan

Dalam DIPA Tahun 2021-2023 Kementerian Perhubungan terdapat kegiatan yang dilaksanakan dengan mekanisme Kontrak Tahun Jamak. Persetujuan Kontrak Tahun Jamak diberikan oleh Menteri Perhubungan atau Menteri Keuangan menurut kewenangan sesuai Peraturan Menteri Keuangan tentang Kontrak Tahun Jamak yang berlaku. Selama Tahun 2021-2023 terdapat 190 persetujuan Kontrak Tahun Jamak baru, 28 persetujuan perpanjangan Kontrak Tahun Jamak dan 125 Perubahan Komposisi Antar Tahun (Rekomposisi) Kontrak Tahun Jamak.

**Tabel I. 2** Kontrak Tahun Jamak Kementerian Perhubungan Tahun 2021-2023

No	Unit Kerja	Jumlah DIPA	Usulan Baru			Perpanjangan			Rekomposisi			Jumlah
			2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	
1	Sekretariat Jenderal	22	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
2	Inspektorat Jenderal	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
3	Ditjen Perhubungan Darat	41	15	13	11	6	-	-	8	8	6	67
4	Ditjen Perhubungan Laut	303	46	8	5	-	1	-	6	5	9	80
5	Ditjen Perhubungan Udara	173	5	7	23	-	2	4	4	-	3	48
6	Ditjen Perkeretaapian	16	8	30	18	4	8	3	31	28	17	147
7	Badan Kebijakan Transportasi	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
8	Badan PSDM Perhubungan	32	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
9	Badan Peng Trans Jabotabek	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Jumlah		594	75	58	57	10	11	7	49	41	35	343

Sumber : Laporan Tahunan Pelaksanaan Anggaran Biro Keuangan

Namun dalam pelaksanaannya terdapat beberapa permasalahan dan faktor-faktor yang mengakibatkan pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh Biro Keuangan belum optimal dan belum dilaksanakan sesuai ketentuan yang ditetapkan, diantaranya (1) proses pengajuan usulan pelayanan administrasi belum efisien karena surat serta data dukung dikirim melalui banyak pintu dan disimpan oleh masing-masing petugas; (2) sarana pengendalian untuk proses pelayanan administrasi belum ada sehingga progres informasi tidak terpusat; (3) pengendalian waktu proses pelayanan administrasi sudah ditetapkan namun belum terkoneksi dengan sistem sehingga proses pelayanan

administrasi seringkali melebihi batas waktu; (4) sistem informasi dan digitalisasi pelayanan administrasi belum ada karena belum adanya komitmen bersama untuk mempertimbangkan dan menerapkan *e-governance* dalam pengembangan digitalisasi layanan publik secara berkelanjutan.

Berdasarkan fenomena diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam akan hal tersebut, mengingat proses usulan revisi anggaran dan usulan persetujuan kontrak tahun jamak bahwa sangat penting untuk peningkatan kinerja pelaksanaan anggaran di lingkungan Kementerian Perhubungan. Maka dalam penelitian ini, penulis mengambil judul tesis “**Analisis Efektivitas Proses Pelayanan Usulan Revisi Anggaran dan Persetujuan Kontrak Tahun Jamak oleh Biro Keuangan Kementerian Perhubungan**”.

## KAJIAN PUSTAKA

1. **Efektivitas : Menurut Supriyono (2000:29)** “Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar kontribusi dari pada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, maka dapat dikatakan efektif pula unit tersebut.
2. **Pelayanan Publik : Menurut Mahmudi (2005:229)** “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.
3. **Anggaran Pemerintah : Menurut Revrisond Baswir (2000:34)** “Anggaran Negara adalah gambaran dari kebijaksanaan pemerintah yang dinyatakan dalam satuan mata uang, yang meliputi kebijaksanaan pengeluaran pemerintah untuk suatu periode dimasa depan maupun penerimaan untuk menutupi pengeluaran tersebut”.
4. **Pelaksanaan Anggaran : Menurut BPKP (2011)** “Pelaksanaan merupakan aktivitas atau usaha-usaha yang dilaksanakan untuk merealisasikan semua rencana dan kebijakan yang telah dirumuskan dan di tetapkan”.
5. **Revisi Anggaran : Menurut PMK Nomor 62 Tahun 2023** “Revisi Anggaran adalah perubahan rincian anggaran yang telah ditetapkan berdasarkan Undang-Undang mengenai APBN dan disahkan dalam daftar isian pelaksanaan anggaran Tahun Anggaran berkenaan. Revisi Anggaran terdiri (1) Revisi Anggaran dalam hal Pagu Anggaran berubah; (2) Revisi Anggaran dalam hal Pagu Anggaran tetap; dan (3) Revisi administrasi”.
6. **Kontrak Tahun Jamak : Menurut PMK Nomor 93/PMK.02/2020** “Kontrak Tahun Jamak adalah Kontrak Pengadaan Barang/Jasa yang membebani lebih dari 1 (satu) tahun anggaran”.

## METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif karena dalam penelitian ini menghasilkan kesimpulan berupa data yang menggambarkan secara rinci, Penelitian kualitatif adalah penelitian yang mengandalkan pengamatan, wawancara, dan dokumentasi pada obyek penelitian sehingga dihasilkan data yang menggambarkan secara rinci. Sugiyono (2013:32) mengungkapkan bahwa Fokus dari penelitian kualitatif bersifat holistik atau menyeluruh tidak dapat dipisah-pisahkan sehingga penelitian kualitatif menetapkan penelitiannya berdasarkan keseluruhan situasi sosial yang diteliti yang meliputi aspek tempat (*Place*), pelaku (*Actor*), dan aktivitas (*Activity*) yang berinteraksi secara sinergis.

## HASIL PEMBAHASAN

Penelitian yang dilakukan oleh penulis menghasilkan data-data berupa data primer yang diperoleh melalui wawancara langsung yang penulis laksanakan 8 (delapan) informan dari Kepala Biro Keuangan, Para PIC Pelaksanaan Anggaran Biro Keuangan dan Para PIC Unit Eselon I/Satker di lingkungan Kementerian Perhubungan. Hasil dari wawancara yang penulis laksanakan dari hasil wawancara yang disampaikan oleh para informan dapat disimpulkan, bahwa proses efektivitas pelayanan administrai terkait dengan usulan revisi anggaran maupun persetujuan kontrak tahun jamak sudah berjalan dengan cukup baik sesuai peraturan yang berlaku. Namun hal ini dilihat belum efektif dalam pelayanan administrasi, selain itu obervasi lapangan yang dilakukan pada pelayanan proses usulan revisi anggaran dan persetujuan kontrak tahun jamak tidak ditemukannya adanya penggunaan

sistem digitalisasi yang terintegritas untuk digunakan dalam hal memproses usulan tersebut mulai dari awal hingga akhir sampai dengan adanya arsip digital yang dapat di akses oleh seluruh unit kerja di lingkungan Kementerian Perhubungan.

Dari hasil wawancara yang disampaikan oleh para informan dapat disimpulkan, bahwa pelayanan yang telah dilakukan oleh Biro Keuangan Kementerian Perhubungan terhadap proses pelayanan administrasi oleh Koordinator Pelaksanaan Anggaran di Biro Keuangan Kementerian Perhubungan sudah cukup baik. Hal tersebut dikarenakan sudah adanya peraturan terkait proses pelayanan administrasi terkait dengan proses revisi anggaran maupun persetujuan kontrak tahun jamak yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan dan Menteri Perhubungan untuk menjadi pedoman bagi unit kerja dalam proses usulan tersebut. Selain itu observasi yang dilakukan pada proses pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh Biro Keuangan untuk melakukan proses pelayanan mulai dari usulan masuk hingga persetujuan revisi maupun kontrak tahun jamak sudah cukup informatif. Data yang disampaikan pada proses usulan revisi anggaran sebanyak 17.858 (2021-2023) dan proses usulan persetujuan kontrak tahun jamak sebanyak 343 (2021-2023) diketahui bahwa Nilai Kinerja Pelaksanaan Anggaran yang ditetapkan oleh menteri keuangan dalam aplikasi Online Monitoring Sistem Perbendaharaan Anggaran Negara (OM SPAN) Kementerian Perhubungan pada tahun 2021 mendapatkan Nilai 91.87 kategori baik, tahun 2022 mendapatkan nilai 93.35 kategori baik dan tahun 2023 mendapatkan nilai 88.08 kategori cukup.

Disampaikan juga oleh informan dapat disimpulkan, bahwa permasalahan dalam mewujudkan efektivitas proses pelayanan administrasi terkait dengan proses usulan revisi anggaran dan persetujuan kontrak tahun jamak yaitu belum adanya system terintegrasi. Selain itu pada konsep reliability belum sepenuhnya memaksimalkan atas pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung proses pelayanan administrasi sesuai dengan standar operasional prosedur.

Solusi dari permasalahan pada hambatan dalam mewujudkan efektivitas proses pelayanan administrasi oleh Biro Keuangan Kementerian Perhubungan berkaitan dengan proses usulan revisi anggaran dan persetujuan kontrak tahun jamak yaitu agar adanya digitalisasi proses pelayanan administrasi untuk meningkatkan efektivitas dan kinerja Biro Keuangan Kementerian Perhubungan serta merencanakan untuk membangun infrastruktur system digitalisasi bersama dengan unit kerja yang berkompeten sesuai kewenangan dengan baik. Selain itu melakukan monitoring dalam proses pelayanan administrasi secara berjenjang dan berkala untuk mengindari dari kesalahan proses dan keluar dari peraturan yang berlaku. Selain itu juga memberikan pemahaman terkait teknologi informasi kepada seluruh sumber daya manusia satuan kerja di lingkungan Kementerian Perhubungan dalam setiap proses usulan apapun dapat diakses serta diproses kapanpun dan dimanapun sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Mengacu pada hasil Laporan Kinerja Instansi Pemerintah tersebut diatas, berdasarkan hasil penelitian ini telah dilakukan dengan metode wawancara, observasi lapangan dan dokumentasi, peneliti melakukan analisis terhadap data yang telah diperoleh dan melakukan interpretasi terhadap data tersebut.

## **1. Efektivitas Proses pelayanan administrasi oleh Biro Keuangan Kementerian Perhubungan**

Pada penelitian ini peneliti mengacu pada teori efektivitas yang dijelaskan oleh Tangkilisan serta teori pelayanan publik yang dijelaskan oleh Hardiyansyah, dimana tujuan untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai efektivitas proses pelayanan administrasi berkaitan langsung dengan usulan revisi anggaran dan persetujuan kontrak tahun jamak. Dalam hal pelaksanaan proses pelayanan usulan revisi anggaran dan persetujuan kontrak tahun jamak hasilnya adalah pencapaian target dengan proses layanan administrasi yang efektif. Hal ini dapat terlihat dari kesesuaian Peraturan Menteri Keuangan, Nomor PMK 62 Tahun 2023 tentang Perencanaan Anggaran, Pelaksanaan Anggaran serta Akuntansi dan Pelaporan Keuangan serta Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 219 Tahun 2020 tentang Tata Cara Administrasi Pelaksanaan Anggaran di lingkungan Kementerian Perhubungan sebagaimana telah diubah menjadi Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 194 Tahun 2021 yang telah dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan tersebut.

Namun dari ke 4 (empat) dimensi efektivitas yang dikemukakan terdapat 1 (satu) dimensi yang memiliki kekurangan yaitu kemampuan adaptasi (fleksibilitas) yaitu:

Bahwa keberhasilan suatu organisasi dilihat dari sejauh mana organisasi dapat menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan yang terjadi baik dari dalam organisasi dan luar organisasi. Salah satunya adalah dalam proses pelayanan administrasi oleh Koordinasi Pelaksanaan Anggaran di Biro Keuangan Kementerian Perhubungan. Maka dari itu peningkatan pelayanan harus terus di evaluasi untuk kenyamanan dan mengikuti perubahan zaman di era digitalisasi ini. Jika dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan dimensi kemampuan adaptasi belum menyesuaikan dengan perubahan teknologi atau belum memanfaatkan teknologi informasi yang terintegrasi. Hal tersebut dikarenakan belum adanya suatu kewajiban untuk penyediaan system layanan berbasis teknologi informasi untuk proses layanan yang lebih efektif, transparan dan akuntabel. Hal tersebut belum sepenuhnya menerapkan terkait dengan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 219 Tahun 2020 tentang Tata Cara Administrasi Pelaksanaan Anggaran di lingkungan Kementerian Perhubungan sebagaimana telah diubah menjadi Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 194 Tahun 2021. Dalam Peraturan Menteri tersebut menyatakan bahwa setiap proses pelayan usulan revisi maupun persetujuan kontrak tahun jamak dilakukan melalui system yang telah dikembangkan oleh kantor pusat kementerian perhubungan, namun sampai saat ini belum teralisasi dalam proses pelayanan administrasi terkait dengan usulan revisi dan persetujuan kontrak tahun jamak. Hal tersebut bertentangan dengan teori oleh Tangkilisan mengenai Kemampuan Adaptasi (fleksibilitas), bahwa pelayanan administrasi dapat menyesuaikan perubahan-perubahan kebijakan dari internal maupun eksternal Kementerian Perhubungan. Permasalahan tersebut bertentangan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ai Sri Wahyuni dkk bahwa terdapat pelayanan kepada masyarakat dilihat dari kriteria efektivitas dari faktor waktu, factor kecermatan dan faktor gaya pemberian pelayanan dapat dikategorikan sudah efektif dengan presentasi sebanyak 54%.

Melihat dari proses pelayanan usulan revisi anggaran serta persetujuan kontrak tahun jamak yang masih menggunakan model konvensional mengakibatkan proses pelayanan terasa lambat, tidak dapat dimonitor secara real time oleh pimpinan serta stakeholder serta data dukung masih disimpan oleh masing-masing petugas mengakibatkan belum sepenuhnya proses tersebut dapat dikatakan efektif.

## **2. Permasalahan dalam proses pelayanan administrasi oleh Biro Keuangan Kementerian Perhubungan**

Pada penelitian ini peneliti mengacu pada teori pelayanan publik yang dikelaskan oleh Zeithaml Parassuraman & Baerry (dalam Hardiansyah), dimana bertujuan untuk mengetahui permasalahan yang terjadi pada kinerja pelayanan publik:

- a. Permasalahan pada dimensi Bukti Fisik (tangible), dalam dimensi tersebut bahwa pelayanan administrasi oleh Bagian Pelaksanaan Anggaran Biro Keuangan belum adanya alat teknologi informasi yang terintegrasi terkait dengan pelayanan administrasi agar dalam proses pelayanan administrasi dapat menyediakan pelayanan yang tepat, efektif dan aman.
- b. Permasalahan pada dimensi keandalan (realibility), dalam dimensi tersebut diperlukan kemampuan melaksanakan pelayanan administrasi oleh Biro Keuangan masih dirasa kurang cepat dan belum informatif karena belum adanya system teknologi informasi yang terintegrasi secara tepat dan terpercaya. Sehingga hal tersebut kurangnya efektivitas kualitas pelayanan administrasi.

## **3. Solusi mengatasi permasalahan efektivitas proses pelayanan administrasi oleh di Biro Keuangan Kementerian Perhubungan**

Dari pembahasan yang telah dijelaskan di atas oleh peneliti, maka terdapat beberapa permasalahan yang terjadi baik pada konsep efektivitas dan pelayanan publik berkaitan dengan proses pelayanan administrasi oleh Koordinator Pelaksanaan Anggaran di Biro Keuangan Kementerian Perhubungan. Berikut peneliti dapat menjelaskan permasalahan yang terjadi serta solusi dari permasalahan berkaitan langsung dengan proses pelayanan usulan revisi anggaran dan persetujuan kontrak tahun jamak oleh Biro Keuangan Kementerian Perhubungan:

- a. Maka terdapat solusi dari permasalahan tersebut berdasarkan dari wawancara dan observasi yang dilakukan yaitu dengan meningkatkan kinerja pelayanan dengan cara adanya system teknologi informasi yang terintegrasi terkait dengan pelayanan administrasi yang dilakukan oleh Biro Keuangan Kementerian Perhubungan. Langkah awal yang harus dilakukan adalah mengusulkan pengadaan system tersebut. Hal tersebut akan memudahkan dalam melakukan proses pelayanan administrasi secara efektif, efisien dan akuntabel.
- b. Maka solusi yang dapat dilakukan adalah dengan membuat suatu perencanaan dalam membangun infrastruktur teknologi informasi dengan baik bersama stakeholder internal maupun eksternal untuk dapat memberikan masukan serta menyiapkan perencanaan dan pelaksanaan anggaran tahun berjalan dan tahun depan serta dilakukan adalah dengan memberikan pemahaman kepada seluruh sumber daya manusia di lingkungan Kementerian Perhubungan, sehingga efektivitas kualitas pelayanan administrasi dapat terwujud.

## KESIMPULAN

Kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap permasalahan yang telah diuraikan adalah: Secara umum kualitas pelayanan proses usulan revisi anggaran dan persetujuan kontrak tahun jamak oleh Biro Keuangan Kementerian Perhubungan sudah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku, namun masih terdapat permasalahan yaitu belum adanya digitalisasi yang terintegrasi, maka solusi yang bisa dilakukan adalah dengan membuat perencanaan pembangunan infrastruktur digitalisasi, membuat peraturan dan mensosialisasikan kepada seluruh stakeholders terkait sistem informasi pelayanan administrasi, dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan proses usulan revisi anggaran dan persetujuan kontrak tahun jamak oleh Biro Keuangan Kementerian Perhubungan sudah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Permasalahan yang terjadi dalam pelayanan proses usulan revisi anggaran dan persetujuan kontrak tahun jamak oleh Biro Keuangan Kementerian Perhubungan adalah pada dimensi tangible (bukti fisik), dalam dimensi tersebut Biro Keuangan belum seutuhnya memanfaatkan teknologi informasi atau belum adanya system yang terintegrasi, sehingga hal tersebut mengurangi tingkat kualitas pelayanan.
3. Solusi dari permasalahan yang terjadi pada pelayanan proses usulan revisi anggaran dan persetujuan kontrak tahun jamak oleh Biro Keuangan Kementerian Perhubungan terdapat 3 (tiga) point yang didapatkan dari hasil wawancara dan observasi peneliti, yaitu (1) membuat perencanaan pembangunan infrastruktur teknologi informasi berbasis digital berkaitan dengan proses pelayanan usulan revisi anggaran dan persetujuan kontrak tahun jamak yang terintegrasi yang dapat di akses oleh stakeholder internal maupun eksternal Kementerian Perhubungan, (2) membuat peraturan yang ditandatangani oleh Pimpinan Kementerian Perhubungan tentang proses pelayanan usulan revisi anggaran dan persetujuan di lingkungan Kementerian Perhubungan wajib melalui system digitalisasi terintegrasi, (3) mensosialisasikan kepada seluruh stakeholder internal dan eksternal kementerian pehubungan terkait adanya system informasi pelayanan proses usulan revisi anggaran dan persetujuan kontrak tahun jamak oleh Biro Keuangan Kementerian Perhubungan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas kinerja pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Handoko. 2003. Efektivitas Organisasi. Jakarta: Erlangga.
- Hardiansyah, 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media
- Moenir, H.A.S., 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta
- Septianova, R. dan Helmy, A. ( 2013). Pengaruh Kualitas DPA dan Akurasi Perencanaan Kas terhadap Kualitas Penyerapan Anggaran pada Satker Wilayah KPPN Malang. JRAK. Vol. 4, No. 1, Hlm 75-84.
- Tangkilisan, 2005. Manajemen Publik. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia