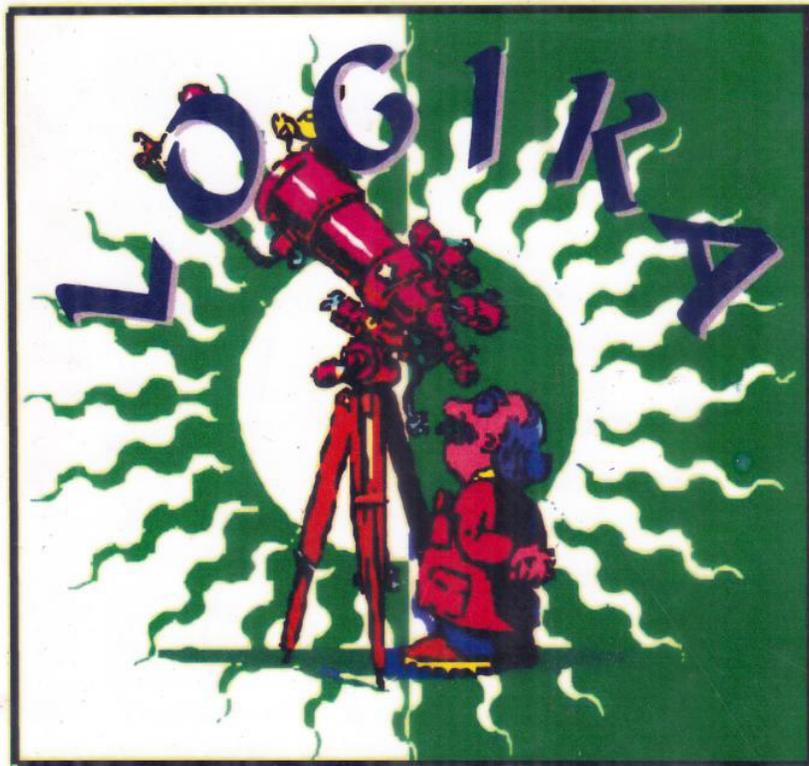


Volume 9, Nomor 1, Mei 2011

ISSN:1693-9018

LOGIKA

Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi



**ALUMNI PASCA SARJANA
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
AMBON**

ANALISIS KINERJA PELAYANAN PENGELOLAAN SISTEM INFORMASI KEUANGAN DAERAH DI KABUPATEN JAYAPURA

Adolf Z. D. Siahay*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk data dan informasi mengenai kualitas sistem pengelolaan keuangan daerah yang diimplementasi oleh Pemerintah Kabupaten Jayapura dalam menjawab kebutuhan informasi penganggaran, penatausahaan, akuntansi dan pelaporan serta pertanggungjawaban keuangan daerah. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh secara simultan dan parsial dari faktor keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan keberwujudan (*tangible*) terhadap kualitas informasi sistem pengelolaan keuangan daerah di Kabupaten Jayapura. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem pengelolaan keuangan daerah yang diimplementasi oleh Pemerintah Kabupaten Jayapura ditinjau dari tingkat kecepatan proses dan ketepatan aritmatika (akurasi hitung) sistem pengelolaan keuangan daerah dapat memenuhi harapan pengguna sistem yang menyatakan cukup puas sampai sangat puas. Secara simultan bahwa faktor keandalan (*reliability*) (X_1), ketanggapan (*responsiveness*) (X_2), keyakinan (*assurance*) (X_3), empati (*emphaty*) (X_4), dan keberwujudan (*tangible*) (X_5) dimana koefisien regresi berganda (*multiple R*) yang diperoleh sebesar 0,9936 atau 99,36%, dan F ratio sebesar 683,0699 pada tingkat signifikansi $0,0000 < \alpha (0,05)$. Itu berarti penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis penelitian kedua. Secara parsial bahwa faktor keandalan (*reliability*) (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas sistem pengelolaan keuangan daerah dengan nilai $t_{hitung} = 4,9346$ pada $p = 0,0000 < \alpha (0,05)$. Faktor ketanggapan (*responsiveness*) (X_2) berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas sistem pengelolaan keuangan daerah dengan nilai $t_{hitung} = 2,1096$ pada $p = 0,0406 < \alpha (0,05)$. Faktor keyakinan (*assurance*) (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas sistem pengelolaan keuangan daerah di Kabupaten Jayapura dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,1725 dengan nilai $t_{hitung} = 4,0696$ pada $p = 0,0002 < \alpha = 0,05$. Faktor empati (*emphaty*) (X_4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas sistem pengelolaan keuangan daerah di Kabupaten Jayapura dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,0639 dengan nilai $t_{hitung} = 2,8893$ pada $p = 0,0060 < \alpha = 0,05$. Dan faktor keberwujudan (*tangible*) (X_5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas sistem pengelolaan keuangan daerah di Kabupaten Jayapura dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,2881 dengan nilai $t_{hitung} = 5,2868$ pada $p = 0,0000 < \alpha = 0,05$.

Kata-kata kunci: Performance, reliability, responsiveness, assurance, emphaty, tangible

PENDAHULUAN

Pelaksanaan Otonomi daerah membawa dampak yang sangat luas bagi pemerintah daerah untuk melaksanakan serangkaian reformasi di bidang keuangan daerah. Reformasi yang dilakukan, mencakup; (1) reformasi anggaran (*budgetary reform*), (2) reformasi akuntansi (*accounting reform*), (3) reformasi manajemen keuangan publik (*financial management reform*), dan (4) reformasi audit (*audit reform*). Reformasi anggaran meliputi perubahan dari anggaran tradisional yang bersifat *line-item budget* dan *incrementalism* menuju penggunaan sistem anggaran berbasis kinerja (*performance budget*).

* Drs Adolf. Z. D. Siahay, M. Akt Dosen tetap Fakultas Ekonomi Unpatti Ambon

Kompleksitas reformasi keuangan akan sangat lamban dan cukup rumit ketika tidak dibangun sistem pengelolaan keuangan daerah yang mampu menyajikan informasi anggaran, informasi penatausahaan, informasi akuntansi dan kinerja yang cepat, akurat, transparan dan akuntabel. Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran bahwa paradigma pelayanan publik telah berubah adalah keberanian pemerintah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan riset atau penelitian tentang kinerja pemerintah daerah.

Penelitian tentang kinerja pemerintah daerah dalam pengelolaan keuangan daerah merupakan bagian yang tak terpisahkan dari keberhasilan sistem pengelolaan keuangan daerah yang dibangun untuk menghasilkan informasi anggaran, informasi penatausahaan, informasi akuntansi dan kinerja pemerintah daerah secara cepat, akurat, transparan dan akuntabel.

Analisis Kualitas sistem pengelolaan keuangan yang dikembangkan mengadopsi analisis kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990) dengan mengukur lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. **Tangible**, yaitu kualitas pelayanan yang dilihat dari sarana fisik yang kasat mata, misalnya berupa fasilitas atau sarana perkantoran, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan sebagainya. Dalam pengelolaan keuangan daerah, fasilitas komputer merupakan sarana utama proses penganggaran, penatausahaan, akuntansi, dan pelaporan keuangan daerah, fasilitas perkantoran yang memadai dan nyaman serta tempat pelayanan informasi yang mudah diakses dan memiliki karakteristik kualitas pelayanan tersendiri bagi para perencana, bendaharawan, dan pejabat pengelola keuangan (PPK SKPD dan PPKD).
2. **Reliability**, yaitu kemampuan, dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Dimensi reliabilitas menunjukkan kemampuan sistem pengelolaan keuangan daerah dalam melaksanakan proses secara akurat (bebas dari kesalahan), andal, dan dapat dipercaya.
3. **Responsiveness**, yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan pelanggan. Dimensi ini mencakup keinginan penyedia sistem pengelolaan keuangan daerah membantu staf dalam proses perencanaan, penatausahaan, akuntansi dan pelaporan secara cepat dan tepat waktu.
4. **Assurance**, yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan. Dimensi ini dapat dibagi atas empat bagian, yakni; (a) *competency* yang berkaitan dengan keterampilan dan pengetahuan staf dalam operasi sistem, (b) *credibility* yang berkaitan dengan kejujuran dalam meng-entry data-data keuangan, dan (c) *security* yang berkaitan dengan bebas dari risiko kerusakan atau tidak berfungsinya sistem.
5. **Empathy**, yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian terhadap pelanggan. Dimensi ini dapat dibagi atas tiga bagian, yakni; (a) *accessibility* yang berkaitan dengan kemudahan mendekati dan menghubungi programmer dan operator sistem, (b) *communication skills* yang berkaitan dengan kemampuan memberi informasi dengan bahasa yang jelas dan dapat dimengerti serta mampu merespons pertanyaan pelanggan secara baik, dan (c) *understanding the customer* yang berkaitan dengan kemampuan programmer dan operator sistem dalam memahami masalah.

METODE

Karena Pemerintah Kabupaten Jayapura dipilih sebagai obyek penelitian, maka populasi yang diidentifikasi adalah semua PNS pada Pemerintah Kabupaten Jayapura. Populasi ini dikelompokkan dalam Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang melaksanakan proses perencanaan dan penganggaran berbasis kinerja, proses pengelolaan anggaran berbasis kinerja, dan proses penyusunan laporan keuangan, sebanyak 29 SKPD. Dari populasi yang ada, pemilihan sampel dilakukan menggunakan metode cluster sampling untuk SKPD dan uniform sampling fraction (proportional) untuk staf yang terlibat langsung pada masing-masing tahapan proses pengelolaan keuangan daerah. Cara pengambilan sampel ini diyakini telah memenuhi kriteria kecukupan, kelengkapan, ketelitian, dan dapat meminimalkan pengulangan. Secara cluster, sampel diambil sebanyak 25 SKPD dari 29 SKPD pada Pemerintah Kabupaten

Jayapura. SKPD yang tidak dipilih sebanyak 4 (empat) SKPD, yakni; (1) Sekretariat DPRD, (2) Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB, (3) Kantor PIP, dan (4) Kantor Polisi Pamong Praja. Selain itu dari 16 distrik diambil Distrik Sentani Kota sebagai pusat pemerintahan dan perekonomian memiliki jumlah penduduk terbanyak yaitu sekitar 34,76 persen dari total penduduk Kabupaten Jayapura. Dari 25 SKPD diambil masing-masing 2 staf, yakni staf bidang perencanaan dan penganggaran dan staf bidang keuangan yang melaksanakan tugas penatausahaan dan pembukuan, sehingga jumlah responden yang diambil sebanyak 50 orang. Pengumpulan data diusahakan melalui beberapa cara yang dianggap efektif untuk mendapatkan data yang tepat dan akurat. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan:

Y = Kualitas sistem

X₁ = Keandalan (Reliability);

X₂ = Ketanggapan (Responsiveness)

X₃ = Keyakinan (Assurance);

X₄ = Empati (Empathy)

X₅ = Keberwujudan (Tangible)

e = Variabel pengganggu

b₀ = Konstanta

b₁, b₂, b₃, b₄, b₅ = koefisien tiap-tiap variabel

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Data dan Uji Asumsi

- a. Uji Validitas. Hasil uji validitas terhadap instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah positif untuk setiap item. Nilai validitas item (R_{xy}) berdasarkan analisis korelasi Pearson (pearson correlation) masing-masing skor item terhadap skor totalnya bernilai positif dengan nilai terkecil sebesar 0,82 atau lebih besar dari 0,3. Kriteria uji validitas secara singkat (rule of thumb) adalah 0.3. Dengan demikian seluruh item (butir) pertanyaan dikategorikan valid karena korelasi setiap item lebih besar dari 0.3 (Setiaji, 2004: 59).
- b. Uji Reliabilitas. Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas instrumen penelitian ini diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,9743, sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen penelitian yang digunakan adalah reliabel. Dikatakan demikian, karena Cronbach's Alpha lebih besar dari 0.6 maka reliabilitas pertanyaan bisa diterima (Setiaji 2004:59).
- c. Uji Asumsi
 - Uji Normalitas. Pengujian ini dilakukan dengan mengamati histogram atas nilai residual dan grafik normal probability plot. Deteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Hasil analisis menunjukkan bahwa titik-titik berada di sekitar sumbu diagonal, sehingga dapat dikatakan bahwa asumsi normalitas tidak dilanggar.
 - Uji Heteroskedastisitas. Hasil analisis menunjukkan bahwa titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat dikatakan bahwa asumsi heteroskedastisitas tidak dilanggar.
 - Uji Multikolinearitas. Hasil analisis menunjukkan bahwa masuknya variabel keandalan (reliability) (X₁) (R = 0,9676), ketanggapan (responsiveness) (X₂) (R = 0,9225), keyakinan (assurance) (X₃) (R = 0,9757), empati (emphaty) (X₄) (R = 0,8809), dan keberwujudan (tangible) (X₅) (R = 0,9688), tidak menyebabkan turunnya koefisien korelasi dan koefisien determinasi namun sebaliknya mengakibatkan koefisien regresi berganda (multiple R) naik menjadi 0,9936. Hal yang sama terjadi pada koefisien determinasi (R²) yakni naik menjadi 0,9873. Itu berarti variabel independen yang masuk dalam persamaan regresi tidak menyimpang dari asumsi multikolinearitas.

2. Uji Hipotesis

a. Uji Hipotesis Pertama

Penelitian ini tidak mendukung hipotesis penelitian pertama (H_0) yang menduga bahwa sistem informasi pengelolaan keuangan daerah yang diimplementasi oleh Pemerintah Kabupaten Jayapura belum memenuhi kualitas informasi yang diharapkan. Dengan perkataan lain, sistem informasi pengelolaan keuangan daerah yang diimplementasi oleh Pemerintah Kabupaten Jayapura telah memenuhi kualitas informasi yang diharapkan walaupun belum sepenuhnya optimal dalam mendukung kegiatan perencanaan dan penganggaran, penatausahaan dan akuntansi, serta pelaporan dan pertanggungjawaban pengelolaan keuangan daerah di Kabupaten Jayapura.

Hasil analisis diskriptif menunjukkan bahwa:

- 1) Tingkat kecepatan proses sistem pengelolaan keuangan daerah menunjukkan bahwa 14,0% responden menyatakan sangat puas, 38,0% persen puas dan 48,0% cukup puas dengan kecepatan proses informasi yang dihasilkan. Selanjutnya tingkat ketepatan aritmatik proses sistem pengelolaan keuangan daerah menunjukkan bahwa 20,0% responden menyatakan sangat puas, 46,0% puas, dan 34,0% responden menyatakan cukup puas.
- 2) Dilihat dari tahapan pelaporan bahwa pada bulan Maret 2009 yang lalu LKPD Kabupaten Jayapura diserahkan untuk diaudit oleh BPK RI Wilayah Papua sehingga dapat dikatakan bahwa batas waktu penyampaian LKPD kepada BPK tidak melewati batas waktu yang ditetapkan dalam Lampiran E.XXIX Permendagri Nomor 13 Tahun 2006 (akhir maret – mei).
- 3) Dilihat dari tahapan pertanggungjawaban bahwa pada bulan Juli 2009 telah dilaksanakan sidang LKPJ Bupati dan Perda tentang Pertanggungjawaban Pelaksanaan APBD 2008 telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa batas waktu penyampaian Raperda tentang Pertanggungjawaban Pelaksanaan APBD kepada DPRD tidak melewati batas waktu yang ditetapkan dalam Lampiran E.XXIX Permendagri Nomor 13 Tahun 2006 (akhir juli).
- 4) Dilihat dari tahapan pelaksanaan (penatausahaan dan akuntansi) bahwa kecepatan dan keakurasian telah mendukung hasil pemeriksaan BPK RI Wilayah Papua atas LKPD Kabupaten Jayapura tercepat di Provinsi Papua dengan tingkat keakurasian yang tinggi sehingga memperoleh opini WDP (Wajar Dengan Pengecualian).
- 5) Dilihat dari tahapan perencanaan dan penganggaran bahwa Kabupaten Jayapura saat ini sedang dalam persiapan penyampaian RAPBD 2010 kepada DPRD, sehingga dari dimensi waktu penyampaian RAPBD ke DPRD belum melewati batas waktu yang ditetapkan dalam Lampiran A.XXII Permendagri Nomor 13 Tahun 2006 (minggu I oktober – akhir desember).

b. Uji Hipotesis Kedua

Hipotesis penelitian yang menduga bahwa keandalan (reliability) (X_1), ketanggapan (responsiveness) (X_2), keyakinan (assurance) (X_3), empati (emphaty) (X_4), dan keberwujudan (tangible) (X_5) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap kualitas sistem pengelolaan keuangan daerah, penelitian ini menunjukkan bahwa koefisien regresi berganda (multiple R) yang diperoleh sebesar 0,9936 atau 99,36%, dan F ratio sebesar 683,0699 pada tingkat signifikansi $p < 0,05$.

Hasil analisis regresi berganda disajikan dalam bentuk tabel berikut:

Variabel Penelitian	Analisis Regresi Berganda			
	Koef. Regresi (B)	SE	t _{hitung}	Sig. T (p)
Konstanta	-0,0499	1,1382	-0,3612	0,7197
X ₁	0,1790	0,0363	4,9346	0,0000
X ₂	0,0620	0,0294	2,1095	0,0406
X ₃	0,1725	0,0424	4,0696	0,0002
X ₄	0,0639	0,0221	2,8893	0,0060
X ₅	0,2881	0,0545	5,2868	0,0000
F ratio			683,0699	0,0000
Multiple R			0,9936	
R Square			0,9873	
Adj. R Square			0,9858	

Keterangan: t-tabel (df k-1 & n-1 atau 5;49 = 2,012 ($\alpha = 0,05$))

Itu berarti secara simultan faktor keandalan (reliability) (X₁), ketanggapan (responsiveness) (X₂), keyakinan (assurance) (X₃), empati (emphaty) (X₄), dan keberwujudan (tangible) (X₅) berpengaruh signifikan terhadap kualitas sistem pengelolaan keuangan daerah di Kabupaten Jayapura. Dengan demikian, penelitian mendukung hipotesis kedua (Ha-2) yang menduga bahwa keandalan (reliability) (X₁), ketanggapan (responsiveness) (X₂), keyakinan (assurance) (X₃), empati (emphaty) (X₄), dan keberwujudan (tangible) (X₅) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap kualitas sistem pengelolaan keuangan daerah di Kabupaten Jayapura.

c. Uji Hipotesis Ketiga

Hipotesis penelitian yang menduga bahwa keandalan (reliability) (X₁), ketanggapan (responsiveness) (X₂), keyakinan (assurance) (X₃), empati (emphaty) (X₄), dan keberwujudan (tangible) (X₅) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas sistem pengelolaan keuangan daerah di Kabupaten Jayapura, penelitian ini menunjukkan, maka hasil analisis menunjukkan bahwa:

- 1) Faktor keandalan (reliability) (X₁) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas sistem pengelolaan keuangan daerah di Kabupaten Jayapura. Hasil analisis statistika menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,1790 dengan nilai thitung = 4,9346 dan nilai probability atau (p) = 0,0000 < dari $\alpha = 0,05$.
- 2) Faktor ketanggapan (responsiveness) (X₂) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas sistem pengelolaan keuangan daerah di Kabupaten Jayapura. Hasil analisis statistika menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,0620 dengan nilai thitung = 2,1096 dan nilai probability atau (p) = 0,0406 < dari $\alpha = 0,05$.
- 3) Faktor keyakinan (assurance) (X₃) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas sistem pengelolaan keuangan daerah di Kabupaten Jayapura. Hasil analisis statistika menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,1725 dengan nilai thitung = 4,0696 dan nilai probability atau (p) = 0,0002 < dari $\alpha = 0,05$.
- 4) Faktor empati (emphaty) (X₄) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas sistem pengelolaan keuangan daerah di Kabupaten Jayapura. Hasil analisis statistika menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,0639 dengan nilai thitung = 2,8893 dan nilai probability atau (p) = 0,0060 < dari $\alpha = 0,05$.
- 5) Faktor keberwujudan (tangible) (X₅) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas sistem pengelolaan keuangan daerah di Kabupaten Jayapura. Hasil analisis statistika menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,2881 dengan nilai thitung = 5,2868 dan nilai probability atau (p) = 0,0000 < dari $\alpha = 0,05$.

Dengan demikian, penelitian mendukung hipotesis ketiga (Ha-3) yang menduga bahwa keandalan (reliability) (X₁), ketanggapan (responsiveness) (X₂), keyakinan

26 Siahaya, Z.D: Analisis Kinerja Pengelolaan SIK

(assurance) (X_3), empati (emphaty) (X_4), dan keberwujudan (tangible) (X_5) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas sistem pengelolaan keuangan daerah di Kabupaten Jayapura karena nilai thitung setiap variabel X menunjukkan angka positif dan signifikan pengaruhnya terhadap variabel Y

KESIMPULAN

1. Bahwa kualitas sistem pengelolaan keuangan daerah yang diimplementasi oleh Pemerintah Kabupaten Jayapura ditinjau dari tingkat kecepatan proses dan ketepatan aritmatika (akurasi hitung) sistem pengelolaan keuangan daerah dapat memenuhi harapan pengguna sistem yang menyatakan cukup puas sampai sangat puas. Hal tersebut didukung pula oleh penyampaian RAPBD dan LKPJ tidak melewati batas waktu yang ditetapkan dalam Permendagri Nomor 13 Tahun 2006 serta hasil audit BPK-RI Wilayah Papua yang memberikan opini WDP terhadap LKPD Tahun Anggaran 2008. Itu berarti penelitian ini tidak mendukung hipotesis penelitian pertama (H_a-1) karena sistem informasi pengelolaan keuangan daerah yang diimplementasi oleh Pemerintah Kabupaten Jayapura telah memenuhi kualitas informasi yang diharapkan walaupun belum sepenuhnya optimal.
2. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa faktor keandalan (reliability) (X_1), ketanggapan (responsiveness) (X_2), keyakinan (assurance) (X_3), empati (emphaty) (X_4), dan keberwujudan (tangible) (X_5) dimana koefisien regresi berganda (multiple R) yang diperoleh sebesar 0,9936 atau 99,36%, dan F ratio sebesar 683,0699 pada tingkat signifikansi $0,0000 < \alpha (0,05)$. Itu berarti penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis penelitian kedua (H_a-2).
3. Hasil uji statistik menunjukkan penelitian ini mendukung hidpotesis ketiga (H_a-3) yang menduga bahwa keandalan (reliability) (X_1), ketanggapan (responsiveness) (X_2), keyakinan (assurance) (X_3), empati (emphaty) (X_4), dan keberwujudan (tangible) (X_5) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas sistem pengelolaan keuangan daerah di Kabupaten Jayapura karena nilai thitung setiap variabel X menunjukkan angka positif dan signifikan pengaruhnya terhadap variabel Y.

SARAN

1. Bahwa sistem informasi pengelolaan keuangan daerah yang diimplementasi oleh Pemerintah Kabupaten Jayapura telah memenuhi kualitas informasi yang diharapkan namun belum sepenuhnya optimal dalam mendukung kegiatan perencanaan dan penganggaran, penatausahaan dan akuntansi, serta pelaporan dan pertanggungjawaban pengelolaan keuangan daerah di Kabupaten Jayapura. Untuk itu, perlu dikembangkan lebih lanjut menu-menu sistem pendukung keputusan yang lebih lengkap dan tidak terbatas pada data input anggaran dan data transaksi pelaksanaan anggaran dan pelaporan saja.
2. Bahwa tingkat ketanggapan (responsifitas) programmer dalam memberikan pelayanan kepada pengguna sistem pengelolaan keuangan daerah terkait dengan (a) kecepatan memberikan pelayanan, (b) tepat waktu dalam memberikan pelayanan, dan (c) terampil dalam memberikan pelayanan belum mendukung harapan pengguna sistem, sehingga dirasa perlu untuk melakukan pelatihan dan penampingan secara tepat guna mengurangi ketergantungan pengguna sistem pada programmer.

DAFTAR RUJUKAN

- Anonim, Handbook 2006. *Departemen Keuangan Republik Indonesia*. Jakarta.
- Anonim, The Chartered Institute of Marketing, 2001. *10 Minute Marketing Mix*, www.cim.co.uk, download 12 Januari 2004.
- Berry L. L., dan Parasuraman A. 1991. *Marketing Service*. New York Free Press.
- Cahill D. J. 2004. *Suatu Strategi Pemasaran Dalam Pasar Yang Kompetitif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Cravens, David W. 1996. *Pemasaran Strategis. Edisi Keempat*. Alih bahasa Lina Salim. Jakarta: Erlangga.
- David, Fred. R., 1997. *Strategic Management*. Prentice Hall Inc, USA.

- Kotler, Philip, 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: Prenhallindo.
- Loina, 2003. Indikator, dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipatif, Badan Perencanaan Pembangunan (Bappenas). Jakarta.
- Mahmudi, 2002. *Laporan Keuangan Sektor Publik untuk Transparansi dan Akuntabilitas Publik, Jurnal Pendidikan Akuntansi (JPAI), Edisi Kedua Tahun 2002*, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Mardiasmo, 2001. *Penyajian Informasi Akuntansi Pemerintah Daerah Untuk Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Publik Dalam Era Otonomi Daerah dan Desentralisasi Fiskal, Makalah disampaikan pada seminar "Sistem Akuntansi Keuangan Negara di Era Otonomi Daerah"*, Himpunan Mahasiswa Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 27 Januari 2001.
- Mardiasmo, 2002. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Andi.
- Meuthia Ganie-Rochman, 2000. *Good governance: Prinsip, Komponen dan Penerapannya, Komnas HAM: Penyelenggaraan Negara Yang Baik & Masyarakat Warga*, Jakarta..
- Ni Nyoman Yuliarini dan Putu Riyasa. 2007. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*, Buletin Studi Ekonomi Volume 12 Nomor 1 Tahun 2007.
- Osborne D. Dan Gaebler T., 1992. *Mewirauahakan Birokrasi (Reinventing Government): Mentransformasi Semangat Wirausaha ke dalam Sektor Publik*, Seri Umum Nomor 17, PPM. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Rostyaningsih Hastuti dan Aris Budi Setyawan, 2007. *Analisis terhadap pemilihan jasa anjungan tunai mandiri (studi perilaku konsumen pada SMA Di Kecamatan Gambir Jakarta Pusat*, Download: <http://www.google.com> (20/08/2009).
- Soeprihanto J., 2000. *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*. Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Sedarmayanti, 2003. *Good Governance (Pemerintahan yang baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah, Mandar*. Bandung: Maju.
- Soeprihanto J. 1998. *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*. Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Sugijanto, Robert Gunadi H, & Sonny Loho. 1995. *Akuntansi Pemerintahan dan Organisasi Non-Laba*, PPA FE-UNIBRAW, Malang.
- Triuwono, Iwan. 1999. *Akuntabilitas Publik dalam Konteks Demokratisasi Ekonomi-Politik Indonesia, makalah disampaikan pada Seminar Nasional "Ekonomi Politik dan Akuntabilitas Publik"* Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya, Malang, 5 Pebruari.
- Zeithaml, Parasuraman V., and Berry, Leonard L., 1990. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*, Journal of Marketing.