

TESIS

KUALITAS PELAYANAN KEUANGAN PADA SEKRETARIAT DAERAH

KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister (S2)

pada Program Magister Administrasi Publik



Oleh :

MUHAMMAD ZAINUL HASAN

NIM. 2320419310041

PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

BANJARMASIN

2026

PENGESAHAN TESIS

Judul Tesis : Kualitas Pelayanan Keuangan Pada Sekretariat Daerah
Kabupaten Hulu Sungai Tengah

Nama : Muhammad Zainul Hasan

NIM : 2320419310041

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Disetujui,
Komisi Penguji



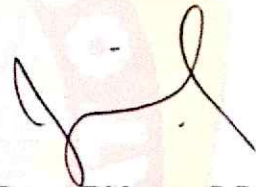
Drs. Nurul Azkar, M.Si., Ph.D

Ketua



Dr. Muhammad Riduansyah Syafari, M.PA

Anggota



Dr. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si

Anggota

Mengetahui,

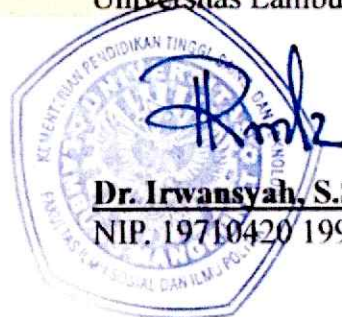
Koordinator Program Studi
Magister Administrasi Publik



Dr. Taufik Arbain, S.Sos, M.Si

NIP. 19740307 200212 1 003

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat



Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si

NIP. 19710420 199903 1 001

Tahun Lulus 2026

Tanggal Wisuda :

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Zainul Hasan
NIM : 2320419310041
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)
Universitas : Universitas Lambung Mangkurat
Judul Tesis : Kualitas Pelayanan Keuangan Pada Sekretariat Daerah
Kabupaten Huhu Sungai Tengah

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah tesis ini bukan merupakan hasil plagiat dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan pemalsuan pada bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Banjarmasin, 31 Agustus 2026
Mahasiswa yang bersangkutan,

Muhammad Zainul Hasan
NIM. 2320419310041

ABSTRAK

Muhammad Zainul Hasan, 2320419310041, 2026. Kualitas Pelayanan Keuangan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Dibawah bimbingan Nurul Azkar.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penyebab rendahnya capaian kualitas pelayanan pada Bagian Perencanaan dan Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis kualitas pelayanan menggunakan teori Carlson dan Schwarz (1995) yang meliputi enam dimensi, yaitu *Convenience* (Kemudahan), *Reliability* (Keandalan), *Personal Attention* (Perhatian Personal), *Problem Solving* (Pemecahan Masalah), *Fairness* (Keadilan), dan *Citizen Influence* (Pengaruh Warga).

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa proses pengendalian anggaran dilaksanakan secara rutin dan terarah melalui pengumpulan, pemeriksaan, serta pencocokan antara rencana anggaran, realisasi fisik kegiatan, dan realisasi keuangan. Pengguna layanan menilai kinerja petugas positif, terutama pada aspek keramahan, perhatian personal, komunikasi, dan kemampuan pemecahan masalah. Namun, pada layanan verifikasi keuangan teridentifikasi kendala operasional signifikan, yaitu ketidaklengkapan dan ketidakteraturan dokumen, variasi instruksi antar petugas, ketersediaan staf, serta ketidakkonsistenan waktu penyelesaian yang menyebabkan pengembalian berkas dan penundaan layanan.

Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan melalui standarisasi dokumen dan format, penataan jadwal kehadiran petugas, program sosialisasi dan pendampingan bagi unit kerja dan pelatihan berkala bagi SDM. Implementasi kombinasi perbaikan teknis, penguatan SDM, dan peningkatan transparansi diharapkan menurunkan waktu penyelesaian, mengurangi beban administratif, mempertahankan ketelitian pemeriksaan, dan memperkuat kepercayaan publik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Keuangan, Evaluasi Pelayanan

ABSTRACT

Muhammad Zainul Hasan, 2320419310041, 2026. *The Quality of Financial Services at the Sekretariat Daerah Kabupaten Hulu Sungai Tengah*. Under the supervision of Nurul Azkar.

Keywords: Service Quality, Financial Services, Service Evaluation

This study aims to analyze the causes of the low achievement of service quality at the Bagian Perencanaan dan Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Hulu Sungai Tengah. This study employed a qualitative approach, with data collected through interviews, observation, and documentation. Service quality was analyzed using the theory of Carlson and Schwarz (1995), which consists of six dimensions: Convenience, Reliability, Personal Attention, Problem Solving, Fairness, and Citizen Influence.

The results showed that the budget control process was carried out routinely and systematically through the collection, examination, and reconciliation of budget plans, physical activity realization, and financial realization. Service users positively assessed the performance of the officers, particularly in terms of friendliness, personal attention, communication, and problem-solving abilities. However, significant operational constraints were identified in the financial verification service, including incomplete and poorly organized documents, variations in instructions among officers, limited staff availability, and inconsistent completion times, which resulted in the return of documents and delays in service delivery.

Therefore, improving service quality requires the standardization of documents and formats, the arrangement of officers' attendance schedules, socialization and assistance programs for work units, and regular training for human resources. The implementation of a combination of technical improvements, human resource strengthening, and increased transparency is expected to reduce completion times, minimize administrative burdens, maintain the accuracy of the verification process, and strengthen public trust.

Banjarmasin, Agustus 31, 2026
Kepala,



Dr. Hj. Noor Eka Chandra, M.Pd
NIP. 197710232001122003



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
UPA BAHASA ULM

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Kotak Pos 70123 Banjarmasin
Telepon/Fax.: (0511) 3308140 Email: uptbahasa@ulm.ac.id

SURAT KETERANGAN

NO: 129/UN8.16/BS/2026

Bersama ini kami menerangkan bahwa Ringkasan bahasa Inggris dari judul Thesis:
***"THE QUALITY OF FINANCIAL SERVICES AT THE SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH"*** yang di susun oleh :

Nama Mahasiswa : Muhammad Zainul Hasan
Nim : 2320419310041
Jurusan/Fakultas : S2 Administrasi Publik
Program : Pascasarjana

telah diverifikasi bahasa Inggris yang digunakan sesuai dengan makna dari
ringkasan yang ditulis oleh mahasiswa tersebut di atas. (Ringkasan terlampir)
Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, Agustus 31, 2026

Kepala



Dr. Hj. Noor Eka Chandra, M.Pd
NIP. 197710232001122003

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia Nya yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “Kualitas Pelayanan Keuangan Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Hulu Sungai Tengah”. Tesis ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Magister Administrasi Publik (M.A.P.) pada Program Studi S2 Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tesis ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan berbagai pihak, baik dukungan moril, spiritual dan sumbangan pemikiran.

Dengan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE, M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Danang Biyatmoko, M.Si selaku Direktur Pascasarjana Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
4. Bapak Dr. Taufik Arbain. S.Sos, M.Si, selaku Ketua Program Magister Administrasi Publik;
5. Bapak Drs. Nurul Azkar, M.Si., Ph.D, selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah memberikan bimbingan dan mencurahkan waktu, perhatian, ide dan motivasi selama penyusunan tesis ini;

6. Bapak Dr. Muhammad Riduansyah Syafari, M.PA, selaku Dosen Penguji 1 yang telah memberikan masukan dan ide selama penyusunan tesis ini.
7. Bapak Dr. H. Muhammad Nur Iman Ridwan, S.Sos., M.Si, selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberikan masukan dan ide selama penyusunan tesis ini.
8. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Staf Tata Usaha Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat (ULM) Banjarmasin yang telah memberikan wawasan dan pelayanan administrasi kepada penulis;
9. Ayahanda Abu Yamin Nha (Alm) Semoga mendapat tempat yang layak disisinya dan Ibunda Hj. Siti Istianah yang tidak pernah berhenti memberikan do'a dan memberikan dukungan;
10. Istriku tercinta yang selalu setia menemani bahkan saat alam semesta sedang tidak berpihak, beserta ketiga buah hatiku yang selalu menjadi penyemangatku; dan;
11. Seluruh ASN Bagian Perencanaan dan Keuangan serta ASN lingkup Sekretariat Daerah Kabupaten Hulu Sungai Tengah yang telah banyak memberikan data dan informasi terkait penelitian ini.

Penulis sangat menyadari bahwa tesis ini masih masih jauh dari kata sempurna. Sehingga penulis masih menerima kritik dan saran demi kesempurnaan tesis ini. Semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat dan Hidayah-Nya kepada kita semua, amin.

Banjarmasin, Juli 2026
Penulis

MUHAMMAD ZAINUL HASAN

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
RIWAYAT HIDUP PENELITI	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Pelayanan Birokrasi	15
2.3 Pelayanan Publik.....	19
2.4 Kualitas Pelayanan	20
2.4.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	20
2.4.2. Pengukuran Kinerja Pelayanan	27
2.5 Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan	42
2.6 Kepuasan Pengguna Layanan	54
BAB III METODE PENELITIAN	59
3.1 Jenis Penelitian	59
3.2 Lokasi Penelitian.....	59

3.3	Subyek Penelitian	59
3.4	Instrumen Penelitian	60
3.5	Teknik Pengumpulan Data	62
3.6	Teknik Analisis Data	62
3.7	Uji Keabsahan Data	65
BAB IV GAMBARAN UMUM.....		66
4.1	Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Perangkat Daerah	66
4.2	Kondisi Pegawai	83
4.3	Visi dan Misi Kabupaten Hulu Sungai Tengah	86
4.4	Karakteristik Pegawai Yang Terlibat dalam Pelayanan Keuangan di Sekretariat Daerah Kabupaten Hulu Sungai Tengah	87
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		89
5.1	Hasil Penelitian	89
5.1.1	Pelayanan Keuangan di Sekretariat Daerah Kabupaten Hulu Sungai Tengah	89
5.1.2	Kualitas Pelayanan Keuangan Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Hulu Sungai Tengah	102
5.1.3	Faktor Penyebab Rendahnya Kualitas Pelayanan Keuangan Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Hulu Sungai Tengah	115
5.2	Pembahasan	122
5.2.1	Pelayanan Keuangan di Bagian Perencanaan dan Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Hulu Sungai Tengah	122
5.2.2	Kualitas Pelayanan Keuangan di Bagian Perencanaan dan Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Hulu Sungai Tengah	123
5.2.3	Analisis Faktor Penyebab Rendahnya Kualitas Pelayanan Keuangan Pada Sekretariat Kabupaten Hulu Sungai Tengah	142

BAB VI PENUTUP	149
6.1 Kesimpulan	149
6.2 Saran	150
DAFTAR PUSTAKA	153
LAMPIRAN	156

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 1.1	Nilai IKM Bagian Perencanaan dan Keuangan Sekretariat Daerah Kab. Hulu Sungai Tengah	4
Tabel 3.1	Jumlah subyek penelitian	60
Tabel 3.2	Matriks Penelitian tentang Kualitas Pelayanan	61
Tabel 4.1	Data Pegawai per Bagian Berdasarkan Jenis Kelamin	83
Tabel 4.2	Data Pegawai per Bagian Berdasarkan Jenis ASN.....	84
Tabel 4.3	Data Pegawai Berdasarkan Jenjang Pendidikan	85
Tabel 4.4	Data Pegawai Berdasarkan Masa Kerja	86
Tabel 5.1	Pagu dan Realisasi Anggaran Sekretariat Daerah Kabupaten Hulu Sungai Tengah TA 2026	97
Tabel 5.2	Hasil Wawancara Kualitas Pelayanan	117

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Penelitian	58
Gambar 3.1	Model Interaktif dari Miles, Huberman and Saldana	63
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Hulu Sungai tengah	82
Gambar 5.1	Dashboard SIPD RI	91
Gambar 5.2	Ceklis SPJ	93
Gambar 5.3	Dashboard SIPD Penatausahaan	95

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Pedoman Wawancara	156
Dokumentasi Penelitian	160