



**Submitted**  
3 September – 2021  
**Revised**  
8 Oktober – 2021  
**Initiated Publish**  
21 Oktober – 2021

**AFFILIATION:**  
Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik.  
Universitas Muhammadiyah  
Sumatera Utara.

**Co-Responding E-mail:**  
khaidirali@umsu.ac.id

Diterbitkan oleh:



Pusat Kajian  
Administrasi Publik  
Program Studi  
Administrasi Publik  
Universitas Pembangunan  
Nasional "Veteran" Jawa  
Timur

berkolaborasi dengan



Indonesia Association of  
Public Administration Jawa  
Timur

### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENCAIRAN DANA DI KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA (KPPN) MEDAN I

Khaidir Ali, Rafieqah Nalar Rizky

#### ABSTRACT

*Reform is one of the hopes to provide an increase in the quality of public services in every agency in the government in order to realize a better government. Based on the Decree of the Director-General of Treasury Number KEP-02/PB/2009 dated January 6, 2009, on February 2, 2009, KPPN was inaugurated as a Pilot KPPN by the Director-General of Treasury who implemented the "Standard Operating Procedure". The bureaucratic reform carried out by the Pilot KPPN is seen from the services provided, which are known as excellent service services. In improving the quality of public services at KPPN Medan I continue to implement programs that support the performance of employees in their environment. This study aims to determine the ability of employees to provide quality disbursement services to work units or the community. The method used in this research is descriptive qualitative, which is carried out to determine the quality of service and the ability of the performance of employees in the KPPN Medan I environment. The quality of public services is inseparable from the results of the elements of simplicity, convenience, fairness, and clear time certainty in services so that they can provide quality good service. The service also uses the SPAN, SAKTI, SAS application systems, which are used well even though they are not optimal due to the limited ability of the work unit in implementing this program.*

**Keywords:** Service Quality, Fund Disbursement Service, KPPN Medan I

#### ABSTRAK

Reformasi menjadi salah satu harapan untuk memberikan peningkatan kualitas pelayanan publik disetiap instansi yang ada di pemerintahan dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang lebih baik. Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor KEP-02/PB/2009 tanggal 6 Januari 2009, pada tanggal 2 Pebruari 2009 KPPN diresmikan operasionalnya sebagai KPPN Percontohan oleh Direktur Jenderal Perbendaharaan yang menerapkan "Standart Operating Procedure". Reformasi birokrasi yang dijalankan oleh KPPN Percontohan dilihat dari pelayanan yang diberikan, dimana dikenal dengan pelayanan pelayanan prima. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di KPPN Medan I terus melaksanakan program-program yang mendukung kinerja pegawai dilingkungannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kemampuan para pegawai dalam memberikan kualitas layanan pencairan dana kepada satuan kerja atau masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yang dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan dan kemampuan kinerja pegawai dilingkungan KPPN Medan I. Kualitas layanan publik tidak terlepas dari hasil unsur kesederhanaan, kemudahan, keadilan, dan kepastian waktu yang jelas dalam layanan sehingga dapat memberikan kualitas layanan yang baik. Pelayanan juga menggunakan sistem aplikasi SPAN, SAKTI, SAS, yang digunakan dengan baik walaupun belum maksimal karena keterbatasan kemampuan satuan kerja dalam mengimplementasikan program ini.

**Kata kunci :** Kualitas Layanan, Pelayanan Pencairan Dana , KPPN Medan I

### PENDAHULUAN

Perkembangan zaman merupakan proses perubahan yang sangat tidak dapat dihindari dari kehidupan berbangsa dan bernegara. Berbagai upaya dilakukan untuk mencapai itu dengan menunjukkan bahwa perlunya sebuah negara memperbaiki atau memperbaharui suatu sistem yang sudah ada. Kebijakan yang biasanya atau sering dilakukan oleh negara adalah dengan melakukan reformasi birokrasi di pemerintahannya. Dengan adanya reformasi diharapkan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik di setiap instansi pemerintah untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Jika berhasil dilaksanakan dengan baik, reformasi birokrasi akan mencapai tujuan yang diharapkan, diantaranya menjadikan negara yang memiliki *most-improved bureaucracy*, meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan efisiensi (biaya dan waktu) dalam pelaksanaan semua segi tugas organisasi, serta menjadikan birokrasi Indonesia antisipatif, proaktif, dan efektif dalam menghadapi globalisasi dan dinamika perubahan lingkungan strategis (Perpres No. 81/2010) dalam Darto, dkk (2014).

Adanya reformasi menuntut perubahan di berbagai lini kehidupan, baik sosial, ekonomi, politik, hukum termasuk dalam konteks pemerintahan (Ali, 2018). Perubahan ini sebagai konsekuensi dari harapan akan cita-cita untuk membawa Indonesia keluar dari masalah Thoha dalam (Yusmiati dan Meirinawati, 2012). Reformasi itu sangat perlu dalam memperbaiki sistem birokrasi yang ada agar tidak terjadi lagi kekuasaan oleh para penguasa. Karena birokrasi pemerintah seringkali diartikan sebagai *officialdom* atau kerajaan pejabat (Thoha, 2003). Maka, perlunya suatu perbaikan untuk melakukan perubahan dan itu menjadi salah satunya. Jika kepentingan semua semua warga sistem politik tersebut tertampung, maka proses konversi politik guna merumuskan kebijakan-kebijakan publik akan berorientasi pada kepentingan masyarakat dan mengurangi bias terhadap kepentingan elit penguasa (Wibawa, 2005).

Isu-isu pelayanan publik ini kurang menjadi perhatian karena berkembang asumsi bahwa pelayanan publik itu hanyalah urusan pemerintah saja, mulai dari proses perumusan kebijakan, implementasi, sampai dengan evaluasi (Arif, 2019; Nawangsari, E. R., & Sari, W. K, 2019). Untuk itu, pelayanan publik menjadi tuntutan agar reformasi dapat berjalan secara baik. Pelayanan publik merupakan suatu pemberian layanan kepada masyarakat luas, kelompok, dan lain-lain secara menyeluruh yang telah ditetapkan oleh peraturan-peraturan yang berlaku. Birokrasi merupakan tempat penyelenggaraan pelayanan yang memberikan semua kebutuhan masyarakat. Diharapkan dengan layanan yang dilakukan oleh pemerintah dapat berjalan mudah dan tidak tidak berbeli-belit seperti dalam birokrasi. Adanya otonomi daerah berarti telah memindahkan sebagian besar kewenangan yang tadinya berada di pemerintah pusat diserahkan kepada daerah otonom, sehingga pemerintah daerah otonom dapat lebih cepat untuk merespon tuntutan masyarakat di daerah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Dalam urusan instansi pemerintah, tugas dan tanggung jawab mereka adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat sebaik-baiknya dalam mempermudah semua urusan

terhadap kebutuhan mereka dan pemerintah. Thoha dalam (Tayyib, 2018) menyatakan pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan dan memberikan kepuasan kepada publik. Sehingga, apa yang menjadi kebutuhan bagi para yang berkepentingan dapat terwujud dengan pelaksanaan yang memuaskan.

Direktorat Jenderal Perbendaharaan di Kementerian Keuangan Republik Indonesia terdapat beberapa tipe KPPN yang berbeda dan memiliki tugas masing-masing, yakni: KPPN Tipe A1, KPPN Tipe A2, KPPN Khusus Pinjaman dan Hibah, KPPN Khusus Penerimaan, dan KPPN Khusus Investasi. Dalam penelitian ini, dilakukan pada KPPN Tipe A1 yang mempunyai tugas melaksanakan kewenangan perbendaharaan dan bendahara umum negara, penyaluran pembiayaan atas beban negara, serta penatausahaan penerimaan dan pengeluaran anggaran dan melalui dari kas negara berdasarkan peraturan perundang-undangan. Reformasi Keuangan Negara yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara, Undang-Undang Nomor I Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara dan Tanggung Jawab Negara. KPPN sebagai salah satu unit organisasi pemerintahan pada Kementerian Keuangan mempunyai tanggung jawab yang sama dengan unit organisasi pemerintahan yang lain dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Reformasi yang terjadi pada pengelolaan keuangan negara menjadi salah satu yang berdampak pada satuan kerja (Satker) dan pengelola keuangan dalam proses pencairan dana untuk beradaptasi pada perubahan baru, baik pada satkernya maupun di KPPN. Hadirnya berbagai peraturan baru mengenai prosedur, aturan, dan sistem menyebabkan timbulnya cepat atau lambatnya perubahan yang harus di ikuti. Hal ini, seperti yang disampaikan oleh Prasetyo Nugroho,dkk (2017) salah satu perubahan besar diakhir bergantinya sistem lama kepada SPAN yaitu terbitnya peraturan terkait pembaruan prosedur sistem yang lama. Salah satunya Peraturan Menteri Keuangan Nomor 190 tahun 2012 tentang Tata Cara Pembayaran APBN yang sudah menggunakan konversi dari sistem lama ke SPAN.

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor KEP-02/PB/2009 tanggal 6 Januari 2009, pada tanggal 2 Pebruari 2009 KPPN diresmikan operasionalnya sebagai KPPN Percontohan oleh Direktur Jenderal Perbendaharaan yang menerapkan "*Standart Operating Procedure*". Reformasi birokrasi yang dijalankan oleh KPPN Percontohan berada pada tata cara pelayanan yang diberikan, dimana paling sering dikenal dengan istilah layanan prima (Apriyani Murthias, 2012). Pengamat pemerintahan, Faisal Eriza mengungkapkan terpaan korupsi dalam beberapa tahun terakhir menjerat 3 (tiga) walikota terdahulu menjadikan Kota Medan belum beranjak menuju kota Metropolitan yang bersih dan berdaya saing global karena salah satu tolak ukur kemajuan suatu daerah atau negara serta tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah kualitas pelayanan publiknya (Faeza, 2020). Selain itu, Ombudsman perwakilan Sumatera Utara melakukan survey kepatuhan terhadap pelayanan publik tahun 2019 mendapati

ada enam daerah berpredikat zona merah atau belum patuh terhadap standar pelayanan publik yang diamanahkan UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

KPPN Percontohan merupakan suatu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, artinya pelayanan yang diberikan dapat diupayakan semaksimal mungkin untuk dapat memberikan kepuasan kepada satuan kerja. Reformasi pelayanan tersebut mencakup aspek kecepatan, ketepatan, transparansi dan tanpa biaya, baik dari segi prosedur maupun waktu, sehingga penggunaan pada layanan (satuan kerja) memperoleh hasil layanan melalui cara yang lebih efektif dan efisien (Apriyani, 2012). Dengan demikian, penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pembendaharaan Negara (KPPN) Medan I kepada Satker atau masyarakat yang dilayani. Dengan mengetahui kualitas pelayanan publik yang bagus, maka akan mencerminkan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan pencairan dana di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Medan I.

### TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan publik merupakan hal yang menjadi fokus studi disiplin ilmu Administrasi Publik di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Sinambela, Lijan Poltak (2010) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Sedangkan, menurut Ratminto dan Septi (2006) pelayanan publik atau pelayanan umum dapat di definisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Jadi, pelayanan publik merupakan suatu pemberian layanan yang diberikan kepada masyarakat baik dalam aspek yang kecil maupun luas demi kebutuhan masyarakat untuk mencapai tujuan negara yang sudah diterapkan melalui peraturan yang telah dibuat. Menurut Dwiyanto (2014) tujuan pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan

memuaskan. Dengan penjelasan tersebut, ada beberapa hal yang menjadi pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk pengembangan *good governance* di Indonesia menurutnya, yakni :

- a. Pelayan publik selama ini menjadi ranah dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non pemerintah. Dalam ranah ini terjadi pergumulan yang sangat intensif antara pemerintah dengan warganya. Buruknya praktik *governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat dirasakan oleh warga dan masyarakat luas. Hal ini berarti jika terjadi perubahan yang signifikan pada ranah pelayanan publik dengan sendirinya dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh warga dan masyarakat luas. Keberhasilan dalam mewujudkan praktik *good governance* dalam ranah pelayanan publik mampu membangkitkan dukungan dan kepercayaan dari masyarakat luas bahwa membangun itu bukan hanya sebuah mitos tetapi dapat menjadi suatu kenyataan.
- b. Berbagai aspek *good governance* dapat diartikulasikan secara relatif lebih mudah dalam ranah pelayanan publik. Aspek kelembagaan yang selama ini sering dijadikan rujukan dalam menilai praktik *governance* dapat dengan mudah dinilai dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik. Kompleksitas konsep *good governance* dan sifatnya yang multidimensional sering mempersulit pengembangan parameter dan indikator yang dapat digunakan untuk mengukur perkembangan dari praktik tersebut. Dengan menjadikan pelayanan publik sebagai pintu masuk untuk mengenalkan *good governance* maka tolak ukur dan indikator yang jelas dari pengembangan itu menjadi relatif mudah dikembangkan.
- c. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur *governance*. Pemerintah sebagai representasi Negara, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar memiliki kepentingan dan keterlibatan yang tinggi dalam ranah ini. Pelayanan publik memiliki *high stake* dan menjadi pertarungan yang penting bagi ketiga unsur *governance* tersebut karena baik dan buruknya praktik pelayanan publik sangat berpengaruh terhadap ketiganya. Keberhasilan dari sebuah rezim dan penguasa dalam membangun legitimasi kekuasaan sering dipengaruhi oleh kemampuan mereka dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang baik dan memuaskan warga.

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingkat kompetensi aparat, kualitas peralatan yang di gunakan untuk memproses pelayanan, budaya birokrasi, dan sebagainya. Kompetensi aparat birokrasi merupakan akumulasi dari sejumlah sub-variabel seperti tingkat pendidikan, jumlah tahun pengalaman kerja, dan variasi pelatihan yang diterima. Sedangkan kualitas dan kuantitas peralatan yang digunakan akan mempengaruhi prosedur, kecepatan proses, dan kualitas keluaran ( *out-put* ) yang akan dihasilkan.



Skelcher dalam (Nurmadi, 2010) menyatakan kriteria penilaian kualitas pelayanan publik di pemerintah daerah terdiri dari: karakteristik pelayanan (*availabilitas, standard, reliabilitas, informasi, equabilitas, kinerja*), hubungan personal (*courtesy, responsiveness, kompetensi, komunikasi, keamanan, kredibilitas*), setting pelayanan (penampakan, akses, fungsi), dan kekuasaan pelanggan (hak, *voice, redres*). Menurut KepMenPan 81/1993, kinerja organisasi publik dalam mengukur kualitas pelayanan publik, ada beberapa indikator yang digunakan untuk mencapainya, yakni : kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan yang merata, dan ketepatan waktu. Zeithaml (1990) juga mengatakan dalam mengukur kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa indikator sebagai berikut: 1) *Tangible*, yang terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi. 2) *Realible*, yang terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. 3) *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. 4) *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan. 5) *Courtesy*, sikap atau perilaku yang ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi. 6) *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat. 7) *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko. 8) *Acces*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan. 9) *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat. 10) *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dari beberapa indikator-indikator yang dikemukakan diatas, maka dalam penelitian ini akan menggunakan atau berfokus pada beberapa indikator saja. Adapun indikator tersebut ialah kesederhanaan/kemudahan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, keadilan yang merata, dan waktu. Dari 6 (enam) indikator tersebut menurut peneliti sudah bisa menjawab terhadap kualitas pelayanan pencairan dana di KPPN Medan I.

## METODE

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Medan I di Jl. Pangeran Diponegoro No.30A, Madras Hulu, Kec. Medan Polonia, Kota Medan, Sumatera Utara 20152. KPPN Medan I merupakan salah satu KPPN Percontohan yang telah menerapkan “*Standar Operating Prosedur*”. Inilah yang menjadi alasan utama dalam penentuan lokasi pada penelitian ini.

Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Creswell (2014) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan

memahami makna yang oleh sejumlah individu dan kelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur mengumpulkan data yang spesifik, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema yang umum, dan menafsirkan makna data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Keberhasilan kinerja pemerintahan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Medan I dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di semua sektor, dapat dilihat dari kualitas layanan yang dilakukan secara efektif dan efisien sehingga kepercayaan yang di berikan kepada masyarakat melalui informasi dan program yang transparan dengan mudah diketahui oleh satuan kerja maupun masyarakat. Untuk memudahkan pelayanan kepada satuan kerja maupun masyarakat, maka diperlukan suatu perangkat yang bisa memudahkan masyarakat melalui teknologi informasi sehingga program layanan yang diberikan dapat bermanfaat kepada yang berkepentingan terkhusus dalam layanan pencairan dana. Salah satu program yang di luncurkan oleh KPPN dalam meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas adalah untuk memberikan kemudahan kepada Satker (satuan kerja) dalam proses pencairan dana di KPPN Medan I maupun KPPN lain yang ada di Indonesia ialah memberikan aplikasi yang mudah untuk dijangkau dan di implementasikan langsung oleh pihak Satker sendiri atau pegawai yang ingin mencairkan dana. Aplikasi yang dimaksud adalah aplikasi Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN) dan aplikasi sistem akuntansi keuangan tingkat instansi (SAKTI). Aplikasi yang digunakan sangatlah efektif dan langsung terkoneksi ke pusat yang menggunakan aplikasi SPAN ini. Kemudahan yang diberikan dalam aplikasi tersebut adalah mudahnya satker dalam melakukan layanan dalam pencairan dana. Keuntungan lain yang dapat diperoleh dari aplikasi SPAN dan SAKTI ialah para Satker tidak perlu lagi datang ke kantor KPPN, cukup dengan mengikuti prosedur yang ada dan mengisi apa saja yang diperlukan dalam program tersebut akan langsung dapat dicairkan dan apabila terjadi kesalahan dapat dengan mudah terdeteksi oleh sistem.

Aplikasi yang digunakan harus didukung oleh kemampuan para pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya serta satker yang harus bisa dalam mengoperasikannya karena hal tersebut adalah hal yang sangat penting dalam proses pencairan dana. Implementasi dari program SPAN dan SAKTI merupakan salah satu cara dalam memenuhi kebutuhan layanan yang diberikan kepada satker dan kelompok berkepentingan, yang di luncurkan oleh kementerian keuangan untuk memudahkan proses pencairan dana serta layanan lainnya yang transparan dengan pemanfaatan teknologi informasi. Karena, kinerja pegawai menjadi penting untuk ditingkatkan agar mampu memberikan pelayanan yang semakin berkualitas kepada segenap masyarakat yang dilayani (Robbi, dkk, 2020).

Pelaksanaan aplikasi tersebut di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Medan I ialah upaya untuk menciptakan kualitas layanan yang terbaik dalam memberantas korupsi dilingkungan instansi tersebut, sehingga jauh dari kata maladministrasi. Untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas dapat diwujudkan apabila pemerintah daerah berpedoman pada asas-asas pelayanan publik, prinsip-prinsip pelayanan publik dan standar pelayanan publik yang disyaratkan (Lassa & Tiza, 2021). Hal ini membuktikan bahwa kelancaran layanan yang dilakukan seperti kelengkapan data dan lainnya dengan mudah dilihat oleh pusat dengan sistem aplikasi yang digunakan. Impelementasi dari tersebut juga sesuai dengan visi dan misi KPPN Medan, yaitu:

Visi : Menjadi pengelola perbendaharaan negara di daerah yang profesional, modern, transparan dan akuntabel

Misi, yaitu:

1. Menjamin kelancaran pencairan dana APBN secara tepat sasaran, tepat waktu dan tepat jumlah
2. Mengelola penerimaan negara secara profesional dan akuntabel
3. Mewujudkan pelaporan pertanggungjawaban APBN yang akurat dan tepat waktu.

Penjabaran visi dan misi kemudian direalisasikan dengan program aplikasi yang digunakan bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kelancaran dalam melayani kepentingan satker dan kelompok kepentingan serta masyarakat. Walaupun program ini telah dilaksanakan diperlukan juga peningkatan para pegawai dan satker dalam menggunakan sistem teknologi informasi sebagai fasilitas untuk menerapkan aplikasi SPAN dan SAKTI. Penggunaan dengan sistem aplikasi ini juga didukung dan difasilitasi oleh KPPN Medan I berupa jaringan internet (wifi) dalam mendukung tugas-tugas di kantor, seperti: email, pencarian sumber referensi dan informasi, mengunggah file-file peraturan dan lain sebagainya. Selain aplikasi tersebut, ada juga aplikasi yang digunakan oleh satker dari KPPN dalam upaya mendukung kualitas layanan terbaik kepada satker yang di kenal dengan sistem aplikasi satker (SAS). Karena, aplikasi SAKTI belum semua memilikinya tetapi sudah banyak memberikan kemudahan layanan dalam pencairan dana dan ini tidak menjadi kendala serius karena dibantu aplikasi SAS.

Peningkatan kualitas yang diberikan oleh KPPN Medan I adalah untuk menciptakan layanan prima pada setiap prosesnya. Pemberian pelayanan dengan sebaik-baiknya adalah salah satu hasil kinerja yang dapat dilakukan para pemerintahan untuk mencapai kepuasan masyarakat. Keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan publik adalah mencerminkan kinerja pemerintahan yang baik (Ali & Saputra, 2020). Penilaian kinerja juga menjadi tolak ukur keberhasilan layanan KPPN dalam pelaksanaan program-program kerja yang termasuk seperti program peningkatan pelayanan publik. Hal tersebut seperti yang disampaikan



oleh Siti Rusma (2020) kualitas pelayanan kepada masyarakat (publik) seringkali merupakan tolak ukur keberhasilan suatu organisasi atau instansi pemerintah.

Ketepatan layanan dilakukan harus berdasarkan *Standar Operating Prosedur* (SOP). Ketepatan laporan dan lainnya sudah jelas dengan target waktu yang ditentukan, sehingga pelayanan tidak menyimpang dari prosedur yang telah ditetapkan. Adanya target waktu layanan membuktikan bagus atau tidaknya kualitas layanan dan masyarakat juga sangat berperan penting terhadap keberhasilan sebuah layanan (Hapzah, dkk, 2020). Kemampuan layanan tersebut, membuat adanya prestasi yang diberikan kepada KPPN Medan I dan sesuai maklumat yang diberikan yakni “menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji, siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan”. Selain itu, apabila terjadi kesalahan maka akan di alihkan ke CSO (*customer service officers*) yang telah disiapkan untuk memberikan arahan dan bantuan kepada satker.

Tingkat keamanan data juga sangat ketat, karena setiap pelayanan kepada satker juga dengan pemeriksaan identitas satker ketika datang ke kantor dengan membawa kartu pengenalan yang diberikan oleh KPPN dan melengkapi data yang disesuaikan PIN yang di priksa oleh pegawai serta satker yang diberikan SK diperbolehkan, maka tidak mungkingterjadi kesalahan dalam proses pencairan dana. Dengan demikian, pengelolaan pegawai yang tepat akan menciptakan kinerja pegawai yang tinggi yang nantinya akan mendorong peningkatan kinerjanya (Eny Lestary Widarni, 2020). Keterbukaan informasi juga sangat jelas, yakni dengan membuat brosur-brosur dan sosialisasi langsung dari KPPN, sehingga akan memudahkan yang berkepentingan. Keterbukaan informasi juga didukung adanya FO, penerimaan SPM, konfirmasi setoran, dan verifikasi ke CSO. Selain itu, pelayanan yang diberikan tidak terdapat perbedaan layanan kepada siapapun yang dilayani, mereka memperoleh hak yang sama karena kepuasan satker menjadi komitmen utama yang diberikan langsung. Kemudahan layanan sangatlah dibantu oleh aplikasi yang ada, dengan waktu pelaksanaan layanan yang lebih cepat dan efisien dengan menggunakan aplikasi SPAN. Proses layanan tidak harus menunggu sampai beberapa hari, cukup 1 jam saja sudah selesai dengan aplikasi yang digunakan tersebut.

Pelaksanaan layanan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Medan I sudah sangat efektif dalam pengimplementasiannya, akan tetapi masih ada terdapat hambatan dalam proses layanan yang diberikan seperti kemampuan sumber daya manusia dan jaringan internet yang tidak selalu stabil. Pelayanan di kantor masih perlunya ditingkatkan dalam upaya keterbukaan terhadap pelayanan publik, agar dikalangan masyarakat tidak terjadi kesalahpahaman. Dari segi sosial budaya, pelayanan publik yang buruk mengakibatkan terganggunya psikologi masyarakat yang terindikasi dari berkurangnya rasa saling menghargai di kalangan masyarakat, timbulnya saling curiga meningkatnya sifat eksklusifisme yang

berlebihan, yang pada akhirnya menimbulkan ketidakpedulian masyarakat baik terhadap pemerintah maupun terhadap sesama (Mahsyar, 2011).

Adapun upaya-upaya yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Medan I dalam meningkatkan kemampuan SDM yang unggul terus melakukan pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan oleh Kementerian Keuangan dalam upaya meningkatkan kemampuan bagi para setiap pegawai-pegawai yang berada dalam lingkungan KPPN. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Rohmah (2018) peningkatan kemampuan kerja yang dimiliki karyawan dengan cara menambah pengetahuan dan ketrampilan serta merubah sikap. Dengan adanya, kegiatan pelatihan tersebut dapat memberikan kualitas yang diberikan kepada satker maupun masyarakat luas. Sehingga, tingkat kepuasan yang diberikan dalam pelayanan menjadi lebih maksimal.

Adanya kejelasan informasi dan keterbukaan terhadap segala yang berkaitan dengan satker menjadi perhatian utama pada pelayanan. Hal tersebut, tidak terlepas dari komitmen bersama untuk melaksanakan pelayanan prima kepada satker dan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) di lingkungan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Medan I.

### **KESIMPULAN**

Reformasi menjadi salah satu harapan untuk memberikan peningkatan kualitas pelayanan publik disetiap instansi yang ada di pemerintahan dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang lebih baik. Reformasi birokrasi akan mencapai tujuan yang diharapkan, diantaranya menjadikan negara yang memiliki *most-improved bureaucracy*, meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan efisiensi (biaya dan waktu) dalam pelaksanaan semua segi tugas organisasi, serta menjadikan birokrasi Indonesia antisipatif, proaktif, dan efektif dalam menghadapi globalisasi dan dinamika perubahan lingkungan strategis (Perpres No. 81/2010) dalam Darto (2014).

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor KEP-02/PB/2009 tanggal 6 Januari 2009, pada tanggal 2 Pebruari 2009 KPPN Medan I diresmikan operasionalnya sebagai KPPN Percontohan oleh Direktur Jenderal Perbendaharaan yang menerapkan "*Standart Operating Procedure*". Reformasi birokrasi yang dijalankan oleh KPPN Percontohan dilihat dari pelayanan yang diberikan, dimana dikenal dengan pelayanan pelayanan prima. Kualitas pelayanan menggunakan sistem aplikasi yang digunakan sangatlah efektif dalam proses pencairan dana. Walaupun masih terdapat beberapa hambatan dalam prosesnya, akan tetapi hal tersebut terus diupayakan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada satker dan kelompok yang berkepentingan. Penggunaan aplikasi ini sangatlah membantu dalam proses pencairan dana dan meningkatkan pelayanan publik yang diberikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, K. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Pencairan Dana di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Percontohan Yogyakarta. Universitas Gadjah Mada.
- Ali, K., & Saputra, A. (2020). Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar. *Warta Dharmawangsa*, 14(4), 602–614. <https://doi.org/10.46576/wdw.v14i4.891>
- Apriyani Murthias, M. (2012). Reformasi Birokrasi Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Percontohan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Kepada pemangku Kepentingan (Studi Kasus Pada KPPN Medan II). Universitas Indonesia.
- Arif, L. (2019). Kualitas Pelayanan Balai Pemberantasan Dan Pencegahan Penyakit Paru Di Pamekasan. *Dinamika Governance : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(1), 78–90.
- Creswell, W. J. (2014). *Research Design (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed)*. Pustaka Pelajar.
- Darto, D. (2014). Model Reformasi Birokrasi di Kalimantan. PKP2A III LAN: Seri Penelitian Administrasi Negara.
- Dwiyanto, A. (2014). Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik. Gadjah Mada University press.
- Eny Lestary Widarni, C. B. I. (2020). Analisis Motivasi Pelayanan Publik Dan Role Stress Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening Pada PT Kereta Api Indonesia Daop VIII. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(02).
- FaezaFaeza. (2020). Pelayanan Publik Kota Medan Belum Prima, Bikin Daya Saing Lemah. <https://www.matatelinga.com/Berita-Sumut/pelayanan-publik-kota-medan-belum-prima--bikin-daya-saing-lemah/all>
- Hapzah, S. N., Rianto, B., & Tamrin, M. H. (2020). Tata kelola inovasi pelayanan publik: dimensi kelembagaan, aktor kebijakan dan masyarakat. *Publisia (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 5(2), 153–164. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/tata-kelola-inovasi-pelayanan-publik-dimensi/docview/2458752508/se-2?accountid=17242>
- Lassa, A., & Tiza, A. L. (2021). Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kefamenanu Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 6(1), 93–112. <https://doi.org/10.25077/jakp.6.1.94-112.2021>
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Munir, A. A. . (1991). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Gramedia.
- Nawangsari, E. R., & Sari, W. K. (2019). Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Jawa Timur Sebagai Upaya Mewujudkan Good Governance. *Public Administration Journal of Research*, 1(2), 86-95
- Nurmedi, A. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Sinergi Visi Utama.
- Ratminto, A. S. W. (2006). *Manajemen Pelayanan Publik: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar.
- Robbi, Hafiz Elfiansya Parawu, N. T. (2020). Analisis Kinerja Pegawai Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(2), 279–288.
- Rohmah, N. F. (2018). Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2, 1–11.
- Sinambela, Lijan Poltak, D. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. PT Bumi Aksara.
- Siti Rusma, ulung P. (2020). Rokan Hilir Pelayanan Administrasi Di Kantor Kepenghuluan Menggala Sempurna Kecamatan Tanah Putih, Kabupaten. 15, 50–59. <https://jurnal.uns.ac.id/spirit-publik/article/view/39060/27287>

- Tayyib, M. (2018). Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Paspur Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar. Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik, 3(3), 373. <https://doi.org/10.26618/kjap.v3i3.1059>
- Thoha, M. (2003). Birokrasi dan Politik di Indonesia. PT Raja Grafindo Persada.
- Wibawa, S. (2005). Reformasi Administrasi : Bunga Rampai Pemikiran Administrasi Negara/Publik. Gava Media.
- Yogi Prasetyo Nugroho, Basuki, Z. F. (2017). Analisis Sistem Perbendaharaan Dan Anggaran Negara (Span) Dalam Proses Pencairan Dana Apbn Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Jakarta Ii. Media Riset Akuntansi, Auditing Dan Informasi, 17(1), 67. <https://doi.org/10.25105/mraai.v17i1.1982>
- Yusmiati Dewi, A. D. M. (2012). Analisis Reformasi Birokrasi (Studi Deskriptif Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Surabaya I).
- Zeithaml, A. Parasuraman, dan L. L. B. (1990). Delivering Quality Service (Balancing Customer Perceptions and Expectations). The Free Press.