

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan peningkatan kondisi sosial di masyarakat, diperlukan layanan responsibilitas yang lebih baik untuk mengatasi kesenjangan dalam hal responsibilitas dan transparansi, yang semakin menjadi sorotan melalui gerakan dan tuntutan di media cetak dan elektronik. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan berbagai kebutuhan, termasuk pendidikan, kesehatan, dan utilitas. Jika pengguna tidak puas, mereka dapat dengan cepat beralih ke penyedia layanan publik lain karena adanya persaingan.

Tanggung jawab organisasi melibatkan kemampuan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku. Tingkat keterlibatan penyedia layanan dalam menjalankan tugasnya diukur melalui responsibilitas. Responsibilitas merupakan indikator sejauh mana pelayanan publik dilaksanakan sesuai dengan prinsip administrasi dan aturan organisasi yang telah ditetapkan. Konsep tanggung jawab ini berkembang dari perspektif pelanggan, yang mengasumsikan bahwa warga negara mengharapkan tanggung jawab dan dukungan dari birokrasi. Oleh karena itu, responsibilitas yang diimplementasikan menciptakan layanan yang mandiri dan tidak membuat warga negara bergantung pada birokrasi. Warga negara dianggap sebagai pihak yang mengikuti setiap kebijakan atau program, meskipun terkadang pemerintah melakukan kegiatan yang tidak selalu menguntungkan bagi mereka (Dwiyanto dalam Dwi et al., 2020)

Pemerintah menyediakan layanan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, yang dikenal sebagai pelayanan publik. Ini mencakup penyediaan layanan kepada individu atau kelompok yang terlibat dengan pemerintah, sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Pelayanan publik yang inovatif, efektif, dan berkualitas tinggi dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta memperkuat kepercayaan mereka terhadap pemerintah (Arundel dalam Daraba et al., 2023) Di era digital saat ini, dengan memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik merupakan upaya yang dilakukan oleh pemerintah.

Sebuah organisasi, baik itu di sektor publik maupun swasta, dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan, yang menjadi tolok ukur keberhasilannya. Untuk mencapai tujuan tersebut, berbagai elemen perlu berperan, terutama peran dari sumber daya manusia. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik sangatlah dibutuhkan, karena tanpa sumber daya manusia yang berkualitas, aktivitas dalam organisasi tidak akan berjalan dengan maksimal. Sumber daya manusia menjadi faktor yang dibutuhkan dalam meningkatkan kesuksesan perusahaan. Oleh karena itu, organisasi harus mengandalkan individu yang mampu bekerja dengan efisien dan efektif. Keberhasilan organisasi sangat terkait dengan kinerja tinggi sumber daya manusia yang dimilikinya.

Kinerja merupakan indikator kualitas pekerjaan yang dilakukan dalam sebuah organisasi. Karena kinerja karyawan adalah salah satu elemen kunci dalam mendorong kemajuan organisasi, kontribusi mereka sangat mempengaruhi kesuksesan organisasi tersebut. Kinerja karyawan yang baik mempermudah pencapaian tujuan organisasi, sementara kinerja yang kurang optimal dapat

menghambat rencana yang telah ditetapkan dan membuat pencapaian tujuan menjadi lebih sulit. Pengukuran kinerja pegawai dilakukan menggunakan indikator kinerja sebagai tolok ukur pencapaian individu. Dengan melakukan evaluasi kinerja, organisasi dapat menilai sejauh mana pegawai mencapai target, memberikan umpan balik, mendorong peningkatan kinerja, dan mengambil keputusan yang mempengaruhi kualitas dan daya saing sumber daya manusia.

Penelitian ini berdasarkan dari penelitian Mashlatul Ummah yang berjudul *Responsibilitas Pelayanan Publik Di Kementerian Agama Republik Indonesia Kantor Kabupaten Luwu Timur*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsibilitas dalam pelayanan publik pada penyelenggaraan haji dan umrah di Kementerian Agama Kantor Kabupaten Luwu Timur telah berjalan dengan cukup baik sesuai dengan standar operasional dan pembagian tugas serta tanggung jawab yang ditetapkan (Ummah, 2020). Kebaharuan dalam penelitian ini memuat Lokasi yang berbeda dengan penelitian sebelumnya. Selain itu, penelitian ini lebih berfokus pada kantor pelayanan perbendaharaan negara Surabaya II memiliki prioritas efisiensi prosedural akurasi keuangan, sedangkan di Kementerian Agama, aspek kepuasan dan pelayanan langsung kepada publik lebih dominan.

Anggaran Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) merupakan rencana keuangan tahunan yang disetujui oleh Dewan Perwakilan Rakyat dan digunakan oleh pemerintah Indonesia untuk periode satu tahun anggaran, yang berlangsung dari 1 Januari hingga 31 Desember. Dokumen ini merinci secara detail perencanaan pendapatan dan pengeluaran negara untuk tahun anggaran tersebut (Law, 2023). Pencairan dana adalah langkah yang sangat krusial dalam menjalankan APBN, karena tanpa pencairan dana ini APBN hanya akan

menjadi angka tanpa memberikan efek nyata pada pembangunan dan perekonomian. Tingkat realisasi anggaran yang sesuai dengan rencana pencairan dana mencerminkan efisiensi dalam pengelolaan belanja negara.

Penggunaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) melibatkan berbagai pihak yang memiliki peran dan kepentingan beragam. Pemerintah pusat bertanggung jawab untuk membiayai pembangunan Upaya untuk mempercepat pencairan dana mencerminkan komitmen pemerintah dalam menyediakan infrastruktur fisik dan nonfisik yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Lebih jauh, semakin cepat dan efisien proses pencairan dana dilakukan, semakin besar pula kontribusinya terhadap pertumbuhan ekonomi di daerah.

Menurut Pasal 3 Ayat 4 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003, APBN atau APBD memiliki tanggung jawab dalam hal otorisasi, perencanaan, pengawasan, alokasi, distribusi, dan stabilisasi. Pengelolaan APBN harus dilakukan dengan baik agar tujuan pembangunan dapat dicapai secara efektif dan efisien. infrastruktur, penyediaan layanan publik, dan program sosial yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, Pemerintah Daerah juga turut berperan dengan menerima dana perimbangan dan insentif fiskal dari Pemerintah Pusat untuk membiayai kebutuhan daerah, termasuk pelaksanaan pembangunan dan pelayanan publik.

Instansi pemerintah maupun lembaga pemerintah non-departemen juga dapat memanfaatkan APBN untuk melaksanakan program-program tertentu. Masyarakat memiliki peran penting sebagai pengguna APBN melalui partisipasi dalam program-program sosial yang dibiayai oleh APBN, seperti bantuan sosial dan program pemberdayaan ekonomi. Selain itu, lembaga swadaya masyarakat (LSM)

juga dapat menggunakan APBN dengan berpartisipasi dalam program-program yang berkaitan dengan hak asasi manusia, lingkungan hidup, dan kesejahteraan sosial. Tidak ketinggalan, badan usaha juga dapat memanfaatkan APBN melalui program-program yang mendukung peningkatan daya saing dan pengembangan industri. Dengan keterlibatan berbagai pihak ini, APBN menjadi instrumen penting dalam menggerakkan pembangunan dan pelayanan di berbagai sektor dalam rangka mencapai tujuan nasional.

Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN), yang berada di bawah pengawasan Kepala Kantor Wilayah dan merupakan bagian dari Direktorat Jenderal Perbendaharaan, bertanggung jawab untuk mengawasi anggaran dan keuangan nasional Indonesia. KPPN memiliki tugas utama dalam mengelola proses pencairan dana APBN yang diajukan oleh bendahara instansi atau instansi pemerintah daerah. Beberapa tugas KPPN termasuk mengalokasikan dana belanja anggaran dengan persetujuan Bendaara Umum Negara (BUN) dan mencatat penerimaan serta pengeluaran anggaran melalui Kas Negara. Salah satu tanggung jawab utama KPPN adalah memastikan bahwa dana APBN disalurkan tepat waktu dan sesuai dengan jumlah yang telah ditentukan. Namun, pencairan dana juga dipengaruhi oleh instansi yang mengajukan permohonan, tidak hanya oleh KPPN.

Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) menggunakan dua metode untuk pencairan dana yang pertama menggunakan metode pencairan langsung (LS) dan yang kedua menggunakan metode pencairan melalui uang persediaan (UP). Belanja pegawai mencakup gaji, sedangkan belanja non-pegawai mencakup biaya akuntansi, makanan dan minuman, belanja modal, pembayaran kepada pihak ketiga termasuk barang dan jasa, serta tagihan lainnya seperti listrik

dan telepon. Untuk memastikan kelancaran dan efektivitas pembiayaan kegiatan pemerintah, pengeluaran dana anggaran baik yang dilakukan secara langsung maupun melalui uang beredar harus dilakukan dengan tingkat efisiensi yang optimal. Perencanaan kas yang cermat sangat bergantung pada perbendaharaan, karena hal ini membantu mencegah kebocoran dan penyimpangan serta memaksimalkan pemanfaatan dana untuk meningkatkan nilai tambah pada sumber daya keuangan. Di sisi lain, kegiatan sehari-hari didukung oleh sistem pencairan dana persediaan, yang dalam akuntansi dikenal sebagai penggunaan kas kecil (Debijayanti, 2020).

Peran perbendaharaan dalam mengelola sumber daya keuangan pemerintah yang terbatas menjadi semakin krusial seiring dengan meningkatnya kebutuhan pengelolaan keuangan negara. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara, tujuan utama adalah memastikan bahwa pengelolaan keuangan negara dilakukan sesuai dengan prosedur yang baik dan terhindar dari praktik yang merugikan. Selain itu, pengelolaan yang efisien bertujuan untuk menciptakan sistem keuangan yang berkelanjutan. Efisiensi dalam pengelolaan keuangan memiliki dampak positif terhadap stabilitas keuangan negara. Ketika pengeluaran melebihi pendapatan, hal ini bisa menimbulkan masalah serius seperti krisis keuangan dan peningkatan utang negara. Oleh karena itu, penting untuk mengelola dan mengawasi sumber daya keuangan negara secara efektif dan bertanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Ma'arif, 2018).

Menteri, kepala lembaga, gubernur, bupati, dan walikota membentuk bendahara pengeluaran dan pendapatan untuk mendukung pengelolaan serta akuntabilitas keuangan negara di tingkat satuan kerja atau lembaga. Pengelolaan

dan pertanggungjawaban keuangan negara, termasuk investasi dan kekayaan negara yang dianggarkan dalam APBN, diatur oleh Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara. Pejabat-pejabat ini memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan tugas perbendaharaan terkait dengan pelaksanaan pengeluaran yang telah dianggarkan di tingkat satuan kerja.

Salah satu peran penting lainnya bagi Bendahara Pengeluaran dalam manajemen anggaran negara adalah melakukan pencatatan transaksi pengeluaran yang dilakukan oleh satuan kerja atau instansi yang ia layani. Bendahara Pengeluaran menjalankan tugas ini sebagai pejabat fungsional dalam satuan kerja. Tujuan utama dari peran ini adalah memberikan pertanggungjawaban pribadi kepada Tatausaha Bendahara Umum Negara (BUN) atas seluruh dana yang dikelola dalam pelaksanaan APBN(Hadi, 2014).

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 171/PMK.05/2021 yang mengatur penerapan sistem SAKTI. SAKTI adalah sistem yang menyatukan semua tahapan pengelolaan keuangan negara di seluruh instansi pemerintah, mulai dari proses perencanaan anggaran hingga pertanggungjawaban anggaran. Sistem ini mencakup berbagai modul, seperti modul anggaran, komitmen, pembayaran, keuangan, inventaris, aset tetap, piutang, akuntansi, dan pelaporann. SAKTI mewakili sebuah reformasi dalam pengelolaan keuangan negara karena sebelumnya, modul-modul ini terdiri dari sejumlah aplikasi yang digunakan di tingkat satuan kerja.

Pembentukan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Percontohan (KPPN Percontohan) merupakan bagian dari reformasi birokrasi Kementerian Keuangan. Keputusan Menteri Keuangan KEP 172/PB/2007, yang diundangkan

pada 25 Juli 2007, bertujuan untuk memisahkan dan meningkatkan efektivitas fungsi Eselon II di bawah Direktorat Jenderal Keuangan (DJPB) pada tahun 2020. Reformasi birokrasi dan pelayanan publik telah berhasil dengan baik. KPPN Surabaya II memperoleh predikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), menandakan bahwa unit ini memiliki peran strategis dalam penyediaan layanan publik dan mencapai tingkat keberhasilan tinggi dalam reformasi birokrasi.

Tabel 1.1 Realisasi Anggaran Belanja 2018-2022 KPPN Surabaya II

No	Realisasi Tahun	Keterangan	Jenis Belanja			
			Pegawai	Barang	Modal	Total
1	2018	Pagu	393,263,000	1,152,304,000	383,335,000	1,928,902,000
		Realisasi	366,606,000	1,123,139,293	381,431,400	1,871,176,693
		Sisa	26,657,000	29,164,707	1,903,600	57,725,307
2	2019	Pagu	397,680,000	1,244,992,000	64,908,000	1,707,580,00
		Realisasi	394,341,000	1,239,701,482	64,903,000	1,698,945,482
		Sisa	3,339,000	5,290,518	5,000	8,634,518
3	2020	Pagu	371,191,000	1,000,080,000	352,891,000	1,724,162,000
		Realisasi	340,026,000	987,559,000	352,621,000	1,680,206,467
		Sisa	31,165,000	12,520,533	270.000	43,955,533
4	2021	Pagu	359,208,000	1,031,619,000	49,855,000	1,440,682,000
		Realisasi	359,198,000	1,029,871,066	49,855,000	1,438,924,066
		Sisa	10,000	1,747,934	0	1,757,934
5	2022	Pagu	370,848,000	1,066,622,000	26,010,000	1,463,480,000
		Realisasi	281,706,000	1,060,732,457	20,843,500	1,363,281,957
		Sisa	89,142,000	5,889,543	5,166,500	100,198,043

Sumber: Aplikasi OM SPAN KPPN Surabaya II

Dari data di atas terlihat bahwa Pagu Belanja Pegawai sejak Tahun 2018 mengalami penurunan yang sangat signifikan karena pengalihan pembayaran gaji pegawai secara terpusat. Selanjutnya untuk Pagu Belanja Barang di tahun 2020 mengalami penurunan akibat adanya Pandemi Covid-19 dan dengan adanya kebijakan Physical Distancing serta berbagai pembatasan lainnya maka seluruh kegiatan dengan satuan kerja pada KPPN Surabaya II khususnya terkait pembinaan satuan kerja, FGD dan Sosialisasi dilaksanakan menggunakan metode online /

zoom meeting dan perlahan bergerak naik di tahun 2021 dan 2022 seiring dengan kebijakan pelonggaran dan pencabutan PPKM.

Sementara fluktuasi atas Pagu Belanja Modal 2018 – 2022 disebabkan karena Kementerian Keuangan telah menerapkan *Performance Base Budgeting* dimana anggaran khususnya belanja modal akan dianggarkan sesuai dengan kebutuhan serta menjunjung tinggi prinsip efisiensi atas anggaran dengan rincian pada periode tahun 2018 hingga 2022, KPPN Surabaya II mengalokasikan dana dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) untuk berbagai keperluan. Pada tahun 2018, dana sebesar Rp383.335.000 dialokasikan untuk pengadaan kendaraan dinas roda-4 yang digunakan dalam operasional kantor. Sementara pada tahun 2019, sejumlah Rp64.903.000 dianggarkan untuk pengadaan peralatan dan mesin. Tahun 2020, dana sebesar Rp352.621.000 dialokasikan kembali untuk pengadaan kendaraan dinas yang digunakan dalam operasional. Pada tahun 2021, anggaran sebesar Rp49.855.000 dialokasikan untuk pengadaan Sistem Informasi Kepabeanan dan Cukai Elektronik (SICE). Selanjutnya, pada tahun 2022, KPPN Surabaya II mengusulkan revisi Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DIPA) untuk mendukung kebutuhan peralatan sistem suara, yang disetujui oleh Kantor Pusat Direktorat Jenderal Perbendaharaan dengan alokasi sebesar Rp26.010.000.

Terkait efisiensi adalah pada tahun 2022 penghematan dapat terus dilakukan pada sisi penggunaan energi maupun non energi dengan tidak adanya lagi lembar disposisi dan surat karena dilaksanakan melalui aplikasi Nadine/Satu Kemenkeu laporan-laporan menggunakan *soft copy* serta upaya lain yang dilakukan oleh KPPN Surabaya II termasuk meningkatkan jumlah capaian output/kegiatan dari yang menjadi target pada DIPA. Sedangkan untuk pelayanan online masih juga

membutuhkan kertas dan tinta/toner cukup banyak guna pencetakan dokumen yang dikirimkan satker ke KPPN.

Pada tahun 2021, KPPN Surabaya II berhasil melaksanakan anggarannya dengan tingkat realisasi mencapai 99,88% atau sekitar Rp1.438.954.066. Dana ini terbagi menjadi belanja pegawai, belanja barang, dan belanja modal. Besarnya alokasi anggaran ini sejalan dengan tanggung jawab bendahara pengeluaran untuk mengelola setiap transaksi dengan akurat dan akuntabel guna mencegah kerugian negara. Tujuannya adalah untuk meningkatkan administrasi pemerintah, memperbaiki kinerja keuangan negara, dan menyediakan layanan yang lebih baik kepada masyarakat serta pemangku kepentingan

Sebagai sebuah lembaga vertikal DJPB yang bertanggung jawab atas perbendaharaan, KPPN Surabaya II, sebagai KPPN tipe A1 yang terletak di salah satu kota terbesar di Indonesia, memiliki tugas melaksanakan pengelolaan keuangan negara sesuai dengan peraturan yang berlaku. Salah satu kewajiban utamanya adalah memastikan catatan lengkap tentang semua transaksi pengeluaran yang dilakukan oleh bendahara pengeluaran.

Selama menjalankan perannya sebagai perwakilan BUN Daerah, KPPN Surabaya II telah meraih prestasi tinggi, termasuk peringkat kedua dalam Penilaian Kinerja Pengelolaan Kas Kuasa BUN Daerah dengan nilai total 90,74 pada tahun anggaran 2020. Salah satu faktor yang berkontribusi pada penilaian ini adalah ketepatan waktu dalam penyampaian Laporan Pertanggungjawaban (LPJ) bendahara, yang memiliki peran penting dalam penyusunan Laporan Keuangan KPPN. Keterlambatan dalam penyampaian bisa mengakibatkan perbedaan saldo

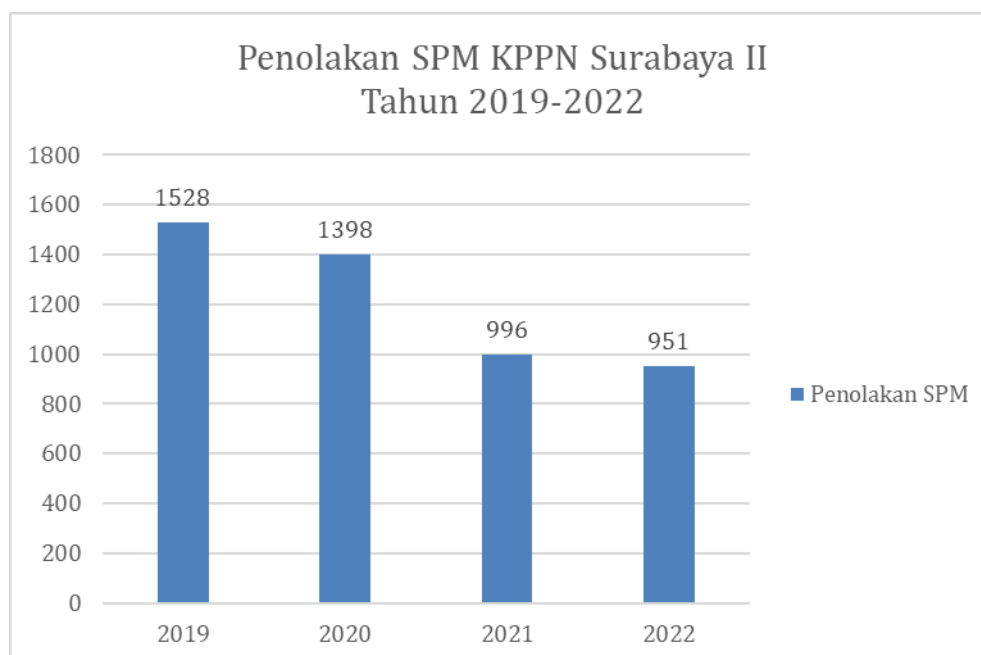
dan kesalahan dalam pencatatan. Oleh karena itu, bendahara pengeluaran memiliki peran krusial dalam menata transaksi guna mencapai visi KPPN Surabaya II.

Seringkali, Surat Perintah Pembayaran (SPM) mengalami perubahan selama proses pencairan dana APBN. Proses penerbitan SPM ini dilakukan melalui aplikasi yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Sistem Keuangan Kementerian Keuangan. SPM dikeluarkan oleh Pengguna Anggaran, Kuasa Pengguna Anggaran, atau pejabat terkait lainnya untuk pencairan dana dari Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) atau dokumen serupa. Fungsi SPM adalah memberikan instruksi kepada KPPN, yang memiliki kewenangan sebagai BUN dalam mengalokasikan dana APBN di daerah.

Ada sejumlah prosedur yang harus diikuti saat mengirimkan SPM ke KPPN Surabaya II. Petugas pemberi SPM harus memastikan bahwa dokumen pendukung SPM telah disiapkan dengan baik. Pengajuan SPM beserta dokumen pendukung dan Arsip Data Komputer (ADK) SPM dilakukan melalui meja penerimaan SPM di KPPN. Untuk memastikan keabsahan proses ini, petugas yang mengantarkan SPM diwajibkan menunjukkan Kartu Tanda Satker yang masih berlaku kepada petugas front desk KPPN.

Setiap jenis SPM harus dikirim dalam dua salinan dan memenuhi persyaratan yang berlaku. Misalnya, untuk mengajukan SPM-UP, Anda harus melengkapinya dengan surat pernyataan dari KPA sesuai format yang tercantum dalam Lampiran XIV PMK Nomor 190/PMK.05/2012. Persyaratan ini juga berlaku untuk semua jenis SPM lainnya, yang masing-masing memiliki dokumen dan lampiran yang berbeda. Sebagai contoh, SPM-TUP memerlukan surat persetujuan dari Kepala

KPPN, sementara SPM-LS harus disertai dengan Surat Setoran Pajak (SSP), bukti penyetoran lainnya, atau daftar penerima jika ada beberapa penerima.



Gambar 1.1 Rekap Penolakan SPM oleh KPPN Surabaya II Tahun 2019-2022

Sumber: OM-SPAN Kemenkeu

Dengan menjalankan prosedur ini dengan benar dan memastikan kelengkapan berkas SPM, KPPN Surabaya II dapat meminimalkan risiko penolakan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D), yang dapat mempengaruhi kelancaran pengeluaran dana dan akuntabilitas pengelolaan keuangan negara, tetapi menurut data pengawasan dari KPPN Surabaya II selama periode tahun 2019-2022 mengungkapkan bahwa 4873 SPM. Petugas KPPN Surabaya II telah menolak sejumlah SPM, yang persentasenya mencapai 15% dari total 38.571 SPM yang berhasil diproses. Pada periode yang sama, total nilai SPM yang ditolak mencapai Rp1.586.187.633.116,00 (satu triliun lima ratus delapan puluh enam miliar seratus delapan puluh tujuh juta enam ratus tiga puluh tiga ribu seratus enam belas rupiah). Hal ini menunjukkan adanya keterlambatan dalam pelaksanaan belanja negara, serta penundaan dalam penerimaan negara yang seharusnya masuk ke Kas Negara.

Untuk mengatasi masalah ini dan mengurangi kemungkinan penolakan SPM di masa depan, penolakan Surat Perintah Membayar (SPM) dalam pengelolaan keuangan KPPN Surabaya II merupakan permasalahan serius yang memiliki dampak signifikan pada proses pengelolaan keuangan pemerintah. Ada beberapa faktor yang dapat menjadi penyebab penolakan SPM, yang perlu diperhatikan dalam konteks responsibilitas kinerja pelayanan pada kantor pelayanan perbendaharaan negara II Surabaya dalam pencairan dana APBN.

Salah satu alasan umum penolakan SPM adalah jika dokumen yang diajukan tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Penolakan dapat terjadi jika dokumen tersebut tidak lengkap, tidak akurat, atau tidak mematuhi peraturan yang berlaku. Hal ini menunjukkan pentingnya mempersiapkan dokumen dengan cermat dan tepat sebelum mengajukan SPM. Selain itu, ketidaksesuaian SPM dengan pagu anggaran yang telah ditetapkan juga dapat menyebabkan penolakan. SPM harus sesuai dengan anggaran yang telah dialokasikan. Jika jumlah yang diminta dalam SPM melebihi anggaran yang tersedia, SPM dapat ditolak.

Peneliti menemukan beberapa masalah terkait dengan kinerja di divisi pencairan dana yang menyangkut dengan surat perintah membayar (SPM) yakni masih terdapat keterlambatan waktu pencairannya dana sesuai dengan SOP-nya. Dimana peneliti juga melakukan wawancara pendahuluan dengan satuan kerja yang melakukan pencairan dana pada KPPN Surabaya II, satuan kerja kementerian perindustrian :

”Untuk waktu pencairan surat perintah membayar sepertinya tergantung KPPN-nya sendiri ya. Dari pihak kami itu pernah mengirim SPM tapi dicairkannya itu nunggu seminggu kemudian, tapi kadang pencairannya itu cukup cepat juga. Jadi menurut saya ya mungkin pencairannya dipercepat karena bisa jadi mengejar target mereka. Paling lama itu kami menunggu semingguan sampai kami pergi sendiri ke pusat kementerian keuangannya agar

cepat di proses. Selain itu untuk review SPM-nya juga satu-satu gitu kalo misalkan udah diajukan terus ada revisi lalu pihak kita kan langsung perbaiki tapi ada lagi aja gitu yang salah ga sekalian di cek gitu untuk satu dokumen.” (Hasil wawancara dengan bendahara satuan kerja kementerian perindustrian, 8 Juni 2024).

Jika Surat Perintah Membayar (SPM) ditolak, terdapat beberapa dampak yang mungkin terjadi pada satuan kerja yaitu penundaan pencairan dana dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) akan menjadi konsekuensi utama, karena proses pencairan tidak dapat dilanjutkan hingga SPM yang ditolak diperbaiki dan diajukan kembali. Penolakan ini juga dapat menyebabkan keterlambatan pembayaran kepada pihak-pihak terkait, seperti vendor, pegawai, atau penerima manfaat, yang pada gilirannya dapat mengganggu operasional mereka. Selain itu, program atau proyek pemerintah yang didanai APBN bisa terhambat, yang berpotensi mengganggu kelancaran pelaksanaannya.

Selain itu, Permasalahan dalam pelayanan pencairan dana di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Surabaya II teramati banyak berkaitan dengan respon dari pegawai dalam melayani satuan kerja. Berbagai hal yang banyak menjadi keluhan berkaitan dengan respon pegawai antara lain dalam hal kecepatan melayani, dalam melakukan *review* surat perintah membayar. Menjadi penting dan baik bagi pegawai dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas ketika mampu merespon dengan baik akan kebutuhan layanan dari satuan kerja.

Pemahaman pegawai tentang tanggung jawab mereka dalam melayani satuan kerja sangat penting untuk memastikan proses pencairan dana berjalan lancar. Di KPPN Surabaya II, banyak keluhan mengenai lambatnya kecepatan melayani dan ketidakpastian waktu pencairan dana. Hal ini menunjukkan bahwa mungkin ada masalah dengan pemahaman pegawai tentang tanggung jawab mereka, seperti

pemahaman atas prioritas tugas dan proses yang harus dilakukan secara efisien dan sesuai prosedur. Teori ini menekankan pentingnya keseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab yang diberikan kepada pegawai. Pegawai KPPN Surabaya II ini menyebabkan lambatnya pelayanan dan ketidakpastian dalam pencairan dana. Dalam hal *review* surat perintah membayar, jika pegawai merasa tidak memiliki otoritas yang cukup untuk mengambil keputusan cepat, hal ini dapat memperlambat proses.

Evaluasi kinerja yang dilakukan secara berkala dapat mengidentifikasi masalah pelayanan dan meningkatkan akuntabilitas. Keluhan mengenai ketidakkonsistenan waktu pencairan dana APBN dan kecepatan dalam melayani satuan kerja menunjukkan adanya masalah dengan waktu dari pegawai. Komitmen pimpinan dalam memastikan pelayanan yang berkualitas dan efisien sangat penting. Pimpinan di KPPN Surabaya II harus berperan dalam memantau dan memberikan arahan yang jelas kepada pegawai untuk memperbaiki pelayanan. Jika komitmen dari pimpinan kuat, mereka dapat mengimplementasikan program peningkatan kapasitas pegawai, mendorong evaluasi kinerja secara efektif, dan memastikan pegawai memiliki pemahaman yang jelas tentang tanggung jawab dan wewenangnya.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya. Maka peneliti ingin meneliti serta mengetahui bagaimana tanggung jawab dan wewenang dari divisi pencairan dana Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Surabaya II menggunakan teori parameter tanggung jawab menurut Jabra dan Dwivedi dengan kajian lebih mendalam dan menyusunnya dalam penelitian yang berjudul **“RESPONSIBILITAS KINERJA PELAYANAN PENCAIRAN**

DANA ANGGARAN PENDAPATAN BELANJA NEGARA (APBN) DI KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA SURABAYA II.”

1.2 Rumusan Masalah

Penulis mengemukakan rumusan masalah berdasarkan latar belakang sebagai berikut: *Responsibilitas Kinerja Pelayanan Pencairan Dana Anggaran Pendapatan Belanja (APBN) Negara di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Surabaya II?*

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab dari rumusan masalah yaitu mendeskripsikan dan menganalisis secara mendalam terkait *Responsibilitas Kinerja Pelayanan Pencairan Dana Anggaran Pendapatan Belanja (APBN) Negara di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Surabaya II?*

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan dengan tujuan penelitian tersebut, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam pengelolaan keuangan di KPPN Surabaya II. Manfaat penelitian ini meliputi:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat dari sisi akademis adalah untuk memperdalam pemahaman dan menambah wawasan dalam disiplin Ilmu Administrasi Publik, serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang terkait dengan *Responsibilitas Kinerja Pelayanan Pencairan Dana Anggaran Pendapatan Belanja (APBN) Negara di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Surabaya II*

1.4.2 Manfaat Praktis

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah disebutkan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat praktis sebagai berikut:

1. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

- a. Penelitian ini dapat menambah bahan penelitian di perpustakaan. Penelitian ini diharapkan akan berguna sebagai dasar untuk penelitian serupa di masa depan.
- b. Memperoleh informasi untuk meningkatkan relevansi bagi peningkatan kualitas lulusan Program Studi Administrasi publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur dengan dunia kerja.
- c. Menjalin hubungan kerjasama yang lebih luas dengan beberapa instansi dan lembaga pemerintah terkait.
- d. Sebagai tolak ukur perguruan tinggi dalam mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengaplikasikan ilmu pengetahuan

2. Bagi KPPN Surabaya II

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan pemikiran baru sehingga dapat menyelesaikan masalah yang ada dalam KPPN Surabaya II tersebut.
- b. Diharapkan penelitian memberi masukan dan saran bagi KPPN Surabaya II menjadi bahan masukan untuk alternatif kebijakan pada masa yang akan datang.

3. Bagi Mahasiswa

- a. Dapat meningkatkan pengetahuan mengenai pencairan dana APBN serta dapat mengetahui apa saja kendala yang dialami KPPN Surabaya II dalam menjalani proses tersebut.
- b. Dapat digunakan sebagai kemampuan untuk mengaplikasikan teori yang telah dipelajari dalam perkuliahan Program Studi Administrasi Publik.