

## INTISARI

KPPN Percontohan Yogyakarta merupakan salah satu instansi pemerintah di bawah Kementerian Keuangan dalam bidang pembayaran. KPPN sendiri yaitu instansi vertikal Direktorat Jenderal (Ditjen) Perbendaharaan yang memperoleh kuasa dari Bendahara Umum Negara (BUN) untuk menjalankan sebagai fungsi kuasa BUN. Ditjen Perbendaharaan sendiri, sesuai Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia nomor 206/PMK.01/2014, adalah salah satu organisasi kementerian keuangan yang mempunyai tugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan standarisasi teknis di bidang perbendaharaan negara. Saat ini, sebanyak 181 KPPN yang tersebar diseluruh penjuru negeri dan merupakan ujung tombak pelayanan publik yang dimiliki oleh Ditjen Perbendaharaan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat (dalam hal ini Satker) terkait dengan pencairan dana APBN. Wilayah kerja KPPN Percontohan Yogyakarta meliputi instansi pemerintah seluruh Kementerian Lembaga Departemen/Non Departemenyang terletak di Kota Yogyakarta, Kabupaten Slemandan Kabupaten Bantul dengan melayani sebanyak 331 Satuan Kerja (Satker). Kualitas pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting terhadap setiap pelaksanaan di instansi pemerintah, maka penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan pencairan dana di KPPN Percontohan Yogyakarta dan faktor-faktor apa saja mempengaruhi terhadap kualitas layanan tersebut.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan dekriptif yang memahami secara mendalam tentang objek yang diteliti. Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data primer dan data skunder, data primer diperoleh dengan wawancara mendalam yang terstruktur, sedangkan data skunder diperoleh dari foto-foto dan dokumen organisasi.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki peran penting terhadap proses pencairan dana yang ada di KPPN Percontohan Yogyakarta. Kesederhanaan, kepastian dan kejelasan tata cara, keamanan, keterbukaan, keadilan yang merata serta ketepatan waktu berjalan dengan baik. Tetapi, ada beberapa hal yang harus dikembangkan dan perlunya inovasi seperti membuat bidang hubungan masyarakat demi menambah kelancaran layanan. Kualitas layanan ini juga didukung sarana dan prasarana, kualitas SDM, dan kepemimpinan yang sangat memadai.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Pelayan Pencairan dana, KPPN Percontohan Yogyakarta.

## ABSTRACT

Jogjakarta Pilot KPPN is the one of the government agencies under the Ministry of Finance in the field of payment. KPPN itself, is the vertical agency of the Directorate General (DG) of the Treasury that obtains the power of the State General Treasurer (BUN) to carry out the power function of the BUN. The Directorate General of Treasury itself, according to Regulation of the Minister of Finance of the Republic of Indonesia number 206 / PMK.01 / 2014, is one of the finance ministry organizations that has the task of formulating and implementing technical standardization policies in the field of state treasury. Currently, 181 KPPNs are spread throughout the country and are the spearhead of public services owned by the DG Treasury to realize good governance and improve services to the public (in this case the Work Unit) related to the disbursement of APBN funds. The working area of the Jogjakarta Pilot KPPN includes government agencies all Ministries of Department / Non Department Departments located in Jogjakarta City, Sleman Regency and Bantul Regency serving as many as 331 Work Units. The quality of public services is very important for every implementation in government agencies, so the goal of this study is to see how the quality of the disbursement of services in the Jogjakarta Pilot KPPN and what factors influence the quality of these services.

This research is a qualitative research with a descriptive approach that deeply understands the object under study. The data obtained in this study are primary data and secondary data, primary data obtained by structured in-depth interviews, while secondary data is obtained from organizational photos and documents.

This study shows that service quality has an important role in the process of disbursing funds in the Jogjakarta Pilot KPPN. Simplicity, certainty and clarity of procedures, security, openness, fair equity and timeliness are going well. However, there are several things that must be developed and the need for innovation such as making the field of public relations to increase the smoothness of services. The quality of this service is also supported by facilities and infrastructure, quality of human resources, and very adequate leadership.

**Keywords:** Quality Service, Disbursement of fund officer, Yogyakarta Pilot KPPN