



Kinerja Anggaran dan Kepuasan Satker Berbasis IKPA di KPPN Surakarta

Syifa Hanan Fatikasari¹

Agus Puji Priyono²

¹²Universitas Padjadjaran, Jalan Raya Bandung Sumedang
KM 21, Jatinangor, Sumedang, Jawa Barat, 45363.

Surel: Syifa21033@mail.unpad.ac.id

Abstrak. Kinerja Anggaran dan Kepuasan Satker Berbasis IKPA di KPPN Surakarta. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pelaksanaan anggaran dan kepuasan satuan kerja (Satker) berdasarkan capaian Indikator Kinerja Pelaksanaan Anggaran (IKPA) di KPPN Surakarta tahun 2024. Capaian IKPA KPPN Surakarta pada tahun 2024 tercatat sebesar 97,16, yang masuk dalam kategori "Sangat Baik". Penelitian ini juga mengeksplorasi bagaimana kualitas layanan KPPN memengaruhi kepuasan Satker, dengan menggunakan teori kualitas pelayanan SERVQUAL yang meliputi dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun capaian IKPA cukup baik, terdapat tantangan dalam revisi DIPA, deviasi anggaran, dan keterlambatan tagihan. Kualitas pelayanan KPPN berpengaruh pada kepuasan Satker, yang juga dipengaruhi oleh koordinasi dan pengelolaan anggaran yang lebih baik. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan koordinasi dan kapasitas sumber daya manusia di Satker untuk mengatasi tantangan yang ada.

Kata Kunci : IKPA, KPPN Surakarta, Kepuasan Satker, Kualitas Pelayanan, Penganggaran Berbasis Kinerja

Abstract. Budget Performance and Satisfaction of IKPA-Based Work Units at the Surakarta KPPN. This study aims to analyze budget implementation performance and work unit satisfaction based on the achievement of Budget Implementation Performance Indicators (IKPA) at KPPN Surakarta in 2024. The IKPA achievement of KPPN Surakarta in 2024 was recorded at 97.16, which fell into the "Very Good" category. This study also explores how KPPN's service quality affects Satker satisfaction, using the SERVQUAL service quality theory which includes the dimensions of *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*. The research method used is qualitative with interviews, observation, and documentation. The results showed that although IKPA achievements were quite good, there were challenges in DIPA revisions, budget deviations, and late bills. The quality of KPPN services affects Satker satisfaction, which is also influenced by better coordination and budget management. This study recommends improving coordination and human resource capacity in Satker to overcome the challenges.

Keyword : IKPA, KPPN Surakarta, Satker Satisfaction, Service Quality, Performance-Based Budgeting.

PENDAHULUAN

Pengelolaan keuangan negara yang efisien dan transparan merupakan hal yang krusial dalam pencapaian tujuan pembangunan nasional. Dalam konteks ini, pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) di Indonesia melibatkan banyak instansi, dengan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) yang memegang peran sentral. KPPN bertanggung jawab dalam memastikan kelancaran pencairan dana dan pengelolaan anggaran melalui prosedur yang sesuai dengan aturan yang berlaku. Salah satu alat ukur untuk menilai keberhasilan pelaksanaan anggaran di tingkat Satuan Kerja (Satker) adalah Indikator Kinerja Pelaksanaan Anggaran (IKPA), yang digunakan sebagai tolok ukur kualitas dan efisiensi pengelolaan anggaran. Meskipun capaian IKPA KPPN Surakarta menunjukkan adanya tren peningkatan yang positif dalam beberapa tahun terakhir, implementasi dan pencapaian IKPA yang optimal tetap menghadapi berbagai tantangan, baik dari sisi internal KPPN maupun dari pihak Satker itu sendiri. Tantangan-tantangan ini berpotensi memengaruhi kepuasan Satker terhadap layanan yang diberikan oleh KPPN, yang pada gilirannya dapat berdampak pada efektivitas dan efisiensi pelaksanaan anggaran secara

keseluruhan (Shadewi et al., 2024; Sodik, 2021).

Tingkat kepuasan Satker terhadap layanan KPPN sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan, yang mencakup aspek-aspek penting seperti responsivitas, transparansi, dan koordinasi yang efektif dalam pencairan anggaran. Penelitian terdahulu oleh Shofia (2022) dan Mirna & Rusdi (2021) menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kinerja anggaran, yang diukur melalui IKPA, dan tingkat kepuasan Satker. Namun, meskipun telah banyak penelitian yang membahas hubungan ini, masih terdapat keterbatasan dalam mengidentifikasi faktor-faktor spesifik yang memengaruhi kepuasan Satker terhadap layanan KPPN, terutama dalam konteks implementasi IKPA pada tahun 2024. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan dalam penelitian yang ada, yang perlu diisi untuk memberikan wawasan yang lebih komprehensif mengenai kualitas layanan KPPN serta tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan anggaran.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Satker terhadap layanan KPPN di KPPN Surakarta, dengan fokus pada implementasi IKPA di tahun 2024. Meskipun capaian

IKPA KPPN Surakarta pada tahun 2024 telah mencapai 97,16, yang masuk dalam kategori "Sangat Baik", hasil ini belum tentu mencerminkan kualitas layanan yang sepenuhnya memuaskan bagi seluruh Satker. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus untuk mengeksplorasi sejauh mana implementasi IKPA berpengaruh terhadap kepuasan Satker dan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan oleh KPPN.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tantangan yang dihadapi oleh Satker dan KPPN dalam implementasi capaian IKPA KPPN Surakarta tahun 2024, serta untuk mengidentifikasi dan menganalisis tingkat kepuasan Satker terhadap layanan KPPN Surakarta dalam pelaksanaan anggaran berdasarkan IKPA. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana KPPN Surakarta dapat memperbaiki kualitas layanan mereka, serta memberikan rekomendasi yang berguna untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan anggaran di masa yang akan datang.

TELAAH LITERATUR

Penganggaran Berbasis Kinerja (PBK)

Penganggaran berbasis kinerja (PBK) adalah sistem penganggaran yang fokus pada pencapaian hasil dalam setiap program atau kegiatan. Berdasarkan Standar Akuntansi Pemerintahan Berbasis Akrua Pernyataan No. 01 tentang Penyajian Laporan Keuangan, anggaran adalah pedoman yang digunakan pemerintah dalam melaksanakan tindakan, yang mencakup rencana pendapatan, belanja, transfer, dan pembiayaan yang diukur dalam satuan rupiah, serta disusun secara sistematis berdasarkan klasifikasi tertentu untuk periode tertentu.

Menurut Haryanto et al. (dalam Utaminingtyas et al., 2022), penganggaran merujuk pada kegiatan untuk mengalokasikan sumber daya keuangan yang terbatas guna membiayai belanja organisasi yang cenderung tidak terbatas. Oleh karena itu, PBK menekankan pada efisiensi dan efektivitas pengelolaan anggaran dengan mengutamakan pencapaian *output* dan *outcome* yang sesuai dengan visi, misi, dan rencana strategis organisasi.

Dalam PBK, terdapat empat komponen utama yang saling berhubungan, yaitu *input*, *activity*, *output*, dan *outcome* (Zunaidi & Santoso, 2022). *Output* merujuk pada produk atau layanan yang

dihasilkan oleh instansi pemerintah, sedangkan *outcome* mengacu pada dampak yang ditimbulkan oleh *output* tersebut. *Activity* adalah tugas atau kegiatan yang dilakukan untuk menghasilkan *output*, dan *input* adalah sumber daya yang digunakan dalam kegiatan tersebut.

Selaras dengan Pedoman Penerapan Penganggaran Berbasis Kinerja yang disusun oleh Departemen Keuangan Republik Indonesia & Kementerian Negara Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional dalam Biswan & Grafitanti (2021), terdapat sejumlah prinsip yang mendasari penerapan sistem penganggaran berbasis kinerja, antara lain:

1. *Output and outcome oriented*, yaitu alokasi anggaran difokuskan untuk mencapai hasil yang sesuai dengan rencana yang ditetapkan.
2. *Let the manager manage*, yaitu manajer diberikan wewenang untuk menentukan cara mencapai target kinerja, namun tetap mengikuti peraturan yang berlaku.
3. *Money follows function*: Pengalokasian anggaran didasarkan pada fungsi dan tugas unit kerja yang relevan.

Dalam implementasi PBK, indikator kinerja seperti Indikator Kinerja Utama (IKU) dan standar biaya yang relevan digunakan untuk memastikan pengalokasian anggaran yang efisien dan efektif.

Monitoring dan Evaluasi Anggaran (Monev)

Monitoring dan evaluasi anggaran (Monev) merupakan dua tahap yang berkelanjutan dalam pengelolaan anggaran. Monitoring berfokus pada pemantauan kesesuaian pelaksanaan kegiatan dengan perencanaan yang telah ditetapkan. Menurut Widiastuti dan Susanto (dalam Haikal, 2022), monitoring merupakan proses pengumpulan dan analisis informasi secara sistematis dan berkelanjutan berdasarkan indikator yang telah ditetapkan untuk kegiatan atau program tertentu, sehingga memungkinkan adanya tindakan korektif untuk memperbaiki kegiatan berikutnya. Evaluasi, di sisi lain, bertujuan menilai efektivitas dan efisiensi program dalam mencapai hasil yang diinginkan. OECD (dalam Nugraha, 2022) menyatakan bahwa evaluasi adalah proses penilaian yang dilakukan secara sistematis dan objektif terhadap pelaksanaan serta hasil dari suatu intervensi yang sedang berlangsung atau telah selesai.

Pada pemerintahan, monitoring dan evaluasi anggaran adalah proses yang dilakukan oleh

Kementerian Keuangan, khususnya DJPb, untuk memastikan bahwa anggaran kementerian/lembaga (K/L) digunakan secara efektif, efisien, dan sesuai regulasi. Hasil dari proses ini menjadi dasar bagi Menteri Keuangan dalam menilai kinerja pelaksanaan anggaran, mengendalikan belanja negara, serta meningkatkan efisiensi penggunaannya.

Indikator Kinerja Pelaksanaan Anggaran (IKPA)

IKPA adalah instrumen untuk mengevaluasi pelaksanaan anggaran kementerian/lembaga. PMK RI Nomor 107 Tahun 2024 menjelaskan bahwa IKPA sebagai alat ukur dalam menilai kualitas pelaksanaan anggaran belanja Kementerian/Lembaga, yang mencakup kesesuaian dengan perencanaan, efektivitas dan efisiensi pelaksanaan anggaran, serta tingkat kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku. Selain sebagai alat evaluasi, IKPA juga menjadi instrumen yang mendorong peningkatan kualitas pengelolaan anggaran di berbagai instansi pemerintah.

Dengan adanya aplikasi OM-SPAN, pengumpulan data untuk evaluasi menjadi lebih otomatis, meminimalkan kesalahan pengolahan data, dan memfasilitasi transparansi. IKPA bukan hanya alat evaluasi, tetapi juga instrumen penting dalam proses evaluasi

anggaran, serta mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan negara.

Berdasarkan PER-5/PB/2024, Indikator Kinerja Pelaksanaan Anggaran (IKPA) mengukur tiga aspek utama, yaitu kualitas perencanaan anggaran, kualitas pelaksanaan anggaran, dan kualitas hasil pelaksanaan anggaran. Aspek pertama menilai kesesuaian antara pelaksanaan anggaran dengan yang direncanakan dalam DIPA, meliputi indikator Revisi DIPA dan Deviasi Halaman III DIPA. Aspek kedua menilai implementasi anggaran yang meliputi penyerapan anggaran, belanja kontraktual, penyelesaian tagihan, serta pengelolaan UP dan TUP. Sedangkan aspek terakhir mengukur capaian *output* yang dihasilkan dari realisasi anggaran sesuai ketentuan DIPA. Penilaian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelaksanaan anggaran di Kementerian/Lembaga, mendukung prinsip *good governance*, serta memberikan penilaian kinerja yang lebih transparan dan akuntabel.

Kualitas Layanan Publik dan Model SERVQUAL

Pelayanan publik mencakup interaksi antara penyedia layanan (seperti pemerintah) dan penerima layanan. Untuk mengukur kualitas pelayanan, menurut Zeithaml,

Berry dan Parasuraman (dalam Tjiptono, 2015 :14) model ini disebutkan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur berdasarkan lima dimensi: pertama, Tangibles (Bukti Fisik) yang mencakup penampilan petugas, kenyamanan tempat, kedisiplinan, kemudahan akses layanan, serta penggunaan alat bantu yang mendukung efisiensi. Kedua, Reliability (Kehandalan) yang menekankan pada kecermatan petugas, standar layanan yang jelas, dan kemampuan dalam menggunakan alat bantu dengan keahlian yang memadai. Ketiga, Responsiveness (Respon/Ketanggapan) yang mengukur ketanggapan petugas dalam melayani pelanggan dengan cepat, tepat, cermat, serta menangani keluhan. Keempat, Assurance (Jaminan) yang mencakup jaminan tepat waktu dan kepastian biaya dalam pelayanan. Kelima, Empathy (Empati) yang melibatkan perhatian dan sikap ramah, sopan santun, serta layanan yang adil tanpa diskriminasi, guna memastikan kepuasan pelanggan.

Dalam konteks pengelolaan anggaran di KPPN, model SERVQUAL dapat diterapkan untuk menilai kualitas layanan yang diberikan kepada satker, serta dampaknya terhadap kepuasan mereka. Penilaian terhadap

dimensi SERVQUAL ini dapat menunjukkan sejauh mana kualitas layanan yang diberikan mempengaruhi kinerja pelaksanaan anggaran dan efektivitas pengelolaan anggaran.

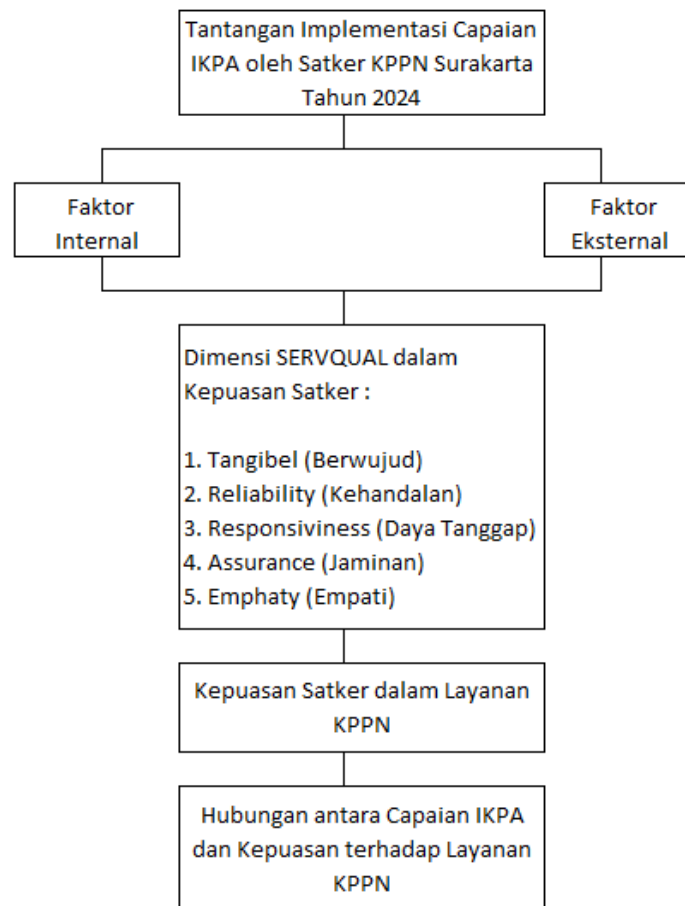
Keterkaitan antara PBK, IKPA, Monev, dan SERVQUAL

Keterkaitan antara PBK, IKPA, Monev, dan SERVQUAL sangat penting dalam penelitian ini. PBK memastikan bahwa anggaran disusun untuk mencapai hasil yang telah ditetapkan, sementara IKPA dan Monev berfungsi sebagai alat evaluasi untuk menilai pelaksanaan anggaran. Di sisi lain, SERVQUAL mengukur kualitas pelayanan yang diterima oleh satker dari KPPN. Kepuasan satker, yang dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diterima, berhubungan erat dengan efektivitas pengelolaan anggaran yang diukur melalui PBK dan IKPA.

Dengan menggabungkan keempat teori ini, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman lebih dalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelaksanaan anggaran serta kualitas layanan yang diberikan oleh KPPN, serta dampaknya terhadap kepuasan satker.

Kerangka Penelitian

Dibawah ini merupakan kerangka berpikir dari penelitian ini:



Gambar 1 : Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggali persepsi Satker terhadap capaian IKPA dan tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh KPPN Surakarta. Pendekatan ini dipilih karena memberikan keleluasaan bagi peneliti untuk menggali informasi

secara mendalam dan menyeluruh mengenai fenomena yang menjadi fokus kajian. Penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2020: 9-10) adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme atau interpretif. Metode ini digunakan untuk meneliti objek dalam kondisi yang alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data. Proses

pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi, yaitu gabungan observasi, wawancara, dan dokumentasi, yang menghasilkan data kualitatif.

Sasaran Penelitian

Sasaran utama dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kinerja pelaksanaan anggaran yang tercermin melalui capaian IKPA dan menilai tingkat kepuasan Satker terhadap layanan yang diberikan oleh KPPN Surakarta. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi persepsi Satker dan kepuasan mereka terhadap layanan KPPN. Objek penelitian ini mencakup dua aspek utama, yakni persepsi Satker terkait pelaksanaan IKPA serta faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mereka terhadap layanan KPPN. Penelitian ini dilaksanakan di KPPN Surakarta yang berlokasi di Jl. Slamet Riyadi No. 467, Surakarta, Jawa Tengah.

Informan Penelitian

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling dengan mempertimbangkan pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan mereka dalam implementasi IKPA. Informan terdiri dari pengelola anggaran di sembilan Satker yang berinteraksi langsung dengan KPPN Surakarta serta pegawai KPPN yang terlibat dalam pengelolaan dan evaluasi

pelaksanaan anggaran. Pemilihan informan dilakukan dengan memperhatikan kategori nilai IKPA yang berbeda (tinggi, sedang, rendah), yang bertujuan untuk memperoleh wawasan yang lebih komprehensif mengenai tantangan dan kepuasan terkait implementasi IKPA dalam berbagai kondisi.

Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan tiga metode pengumpulan data, yaitu wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan para informan yang memiliki pengetahuan mendalam terkait pelaksanaan anggaran dan kualitas pelayanan KPPN Surakarta. Observasi dilaksanakan pada saat sosialisasi dan pendampingan IKPA, untuk mencermati interaksi langsung antara Satker dan KPPN serta dinamika yang terjadi selama pelaksanaan anggaran. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder seperti laporan realisasi anggaran, laporan kinerja KPPN, dan dokumen terkait pelaksanaan anggaran serta capaian IKPA.

Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan pendekatan kualitatif dengan tahapan pengorganisasian, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis dilakukan secara berkesinambungan dan interaktif

hingga mencapai titik kejenuhan, sesuai dengan prosedur yang dijelaskan oleh Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2020). Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi akan dikategorikan, diringkas, dan diproses untuk mengidentifikasi tema-tema yang muncul, yang kemudian dijadikan dasar untuk menarik kesimpulan.

Keabsahan Data

Keabsahan data dijaga dengan menerapkan triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai informan yang berbeda, sementara triangulasi metode dilakukan dengan menggabungkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pendekatan ini bertujuan untuk meningkatkan kredibilitas dan validitas data yang diperoleh serta memberikan gambaran yang lebih lengkap mengenai pelaksanaan anggaran dan kepuasan Satker terhadap layanan KPPN Surakarta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Tantangan Capaian IKPA KPPN Surakarta Tahun 2024

1. Revisi DIPA

Revisi DIPA merupakan salah satu aspek penting dalam

pengelolaan anggaran yang mencerminkan kualitas perencanaan dan pelaksanaan anggaran. Berdasarkan PER-5/PB/2024, revisi ini menjadi indikator utama dalam mengukur kesesuaian antara rencana anggaran dan realisasi di lapangan. Walaupun terjadi cukup sering, koordinasi yang baik antara KPPN Surakarta, satker, dan Unit Eselon I memungkinkan revisi berjalan dengan lancar.

Tantangan yang dihadapi, seperti perubahan mendadak dan revisi yang sering, memerlukan pengelolaan yang cermat. Salah satu contoh satker dengan nilai IKPA tinggi yang menghadapi hingga 15 kali revisi dalam setahun. Namun dengan koordinasi yang efektif memungkinkan revisi tersebut tidak mengganggu kelancaran pelaksanaan anggaran. Satker lainnya juga berhasil mengatasi kendala tersebut dengan perencanaan yang lebih matang.

Pada salah satu satker dengan nilai IKPA rendah menghadapi tantangan lebih besar terkait revisi yang disebabkan oleh dinamika Pemilu, mengakibatkan kesulitan dalam menyelaraskan anggaran dengan realisasi kegiatan.

Dengan adanya peran KPPN Surakarta sebagai penghubung antar satker dan Unit Eselon I, revisi DIPA dapat dikelola dengan baik. Dengan nilai IKPA 99.55 pada indikator ini, KPPN Surakarta menunjukkan bahwa dengan koordinasi yang baik, revisi DIPA dapat diatasi tanpa menghambat pelaksanaan anggaran.

2. Deviasi Halaman III DIPA

Deviasi halaman III DIPA mencerminkan ketidaksesuaian antara rencana penarikan dana dan realisasi di lapangan. Berdasarkan teori dalam PER-5/PB/2024, deviasi ini mencerminkan kualitas perencanaan anggaran yang telah dibuat. Nilai IKPA KPPN Surakarta tercatat 89.58 pada indikator ini, yang sedikit lebih rendah dibandingkan dengan indikator lainnya. Kendala utama yang dihadapi adalah faktor eksternal yang tidak dapat dikendalikan oleh KPPN, seperti cuaca, progres pembebasan lahan, dan ketepatan waktu vendor.

Dalam mengatasi hal tersebut, KPPN Surakarta telah meluncurkan dashboard monitoring deviasi yang memungkinkan satker memantau posisi deviasi secara *real-time*. Meskipun inovasi ini membantu, tantangan terkait faktor eksternal tetap

berpengaruh terhadap deviasi yang terjadi. Beberapa satker dengan nilai IKPA tinggi berhasil mengelola deviasi dengan baik melalui perencanaan dan pengawasan yang lebih ketat.

Namun, pada salah satu satker dengan nilai IKPA rendah memiliki kendala terkait ketidaksesuaian antara rencana dan realisasi anggaran lebih signifikan akibat perubahan mendadak dalam pelaksanaan kegiatan. Hal ini menunjukkan pentingnya pemahaman dan koordinasi yang lebih baik dalam mengatasi deviasi.

3. Penyerapan Anggaran

Penyerapan anggaran diukur berdasarkan kesesuaian antara realisasi anggaran yang tercantum dalam DIPA dan target yang telah direncanakan. Berdasarkan PER-5/PB/2024, penyerapan anggaran ini mencerminkan kualitas perencanaan, pelaksanaan, dan hasil anggaran yang telah direncanakan. Indikator ini penting untuk menilai efektivitas pengelolaan keuangan negara dan memastikan penggunaan anggaran yang efisien dan akuntabel. Salah satu tantangan yang dihadapi oleh KPPN Surakarta adalah pagu blokir yang menghambat kelancaran penyerapan anggaran. KPPN

Surakarta berusaha memperkuat koordinasi dengan satker dan Unit Eselon I untuk meningkatkan kesadaran mengenai pentingnya penyerapan anggaran yang tepat waktu.

Dengan berbagai upaya, KPPN Surakarta berhasil memperoleh nilai indikator penyerapan anggaran sebesar 97.53 yang mencerminkan kinerja yang baik meskipun terdapat tantangan yang harus dihadapi. Beberapa satker dengan nilai IKPA tinggi mengatasi kendala yang ada dengan komunikasi efektif, pengawasan ketat, dan perencanaan matang terbukti efektif mengatasi kendala yang ada. Sehingga meskipun ada tantangan eksternal, koordinasi internal yang baik memastikan anggaran dapat terserap secara optimal.

Pada satker dengan nilai IKPA sedang, langkah strategis untuk memastikan anggaran terserap dengan optimal yaitu dengan koordinasi internal yang baik dan penyesuaian dengan RPD. Namun, beberapa satker dengan nilai IKPA menghadapi tantangan yang lebih besar terkait faktor eksternal dan keterbatasan sumber daya, yang memerlukan strategi yang lebih adaptif dan terencana untuk mencapai target yang ditetapkan.

4. Belanja Kontraktual

Belanja kontraktual menjadi indikator penting dalam menilai ketepatan waktu pengadaan barang dan jasa. Meskipun ada kendala administratif, KPPN Surakarta berhasil memastikan bahwa sebagian besar satker dapat memenuhi ketentuan pengadaan tepat waktu. Nilai IKPA pada indikator ini tercatat 95.06, yang menunjukkan bahwa meskipun tantangan dalam pengelolaan belanja kontraktual masih ada, KPPN Surakarta berhasil mengelola pengadaan dengan efektif.

Beberapa satker dengan nilai IKPA tinggi, menunjukkan pengelolaan yang sangat disiplin dan sesuai ketentuan. Mereka berhasil mengatasi kendala eksternal, seperti kesiapan penyedia barang dan jasa, melalui pengawasan yang ketat dan perencanaan yang lebih matang. Pada Satker dengan nilai IKPA sedang, tantangan utama terletak pada pengelolaan administrasi yang kurang efisien dan pengadaan yang tidak sepenuhnya sesuai perencanaan awal, meskipun mereka masih menunjukkan hasil yang cukup baik dalam indikator belanja kontraktual. Sementara itu, pada Satker dengan nilai IKPA rendah, keterbatasan SDM,

penjadwalan yang padat, dan pengelolaan anggaran yang tidak tepat waktu menjadi hambatan utama dalam pelaksanaan pengadaan, meskipun ada upaya untuk memperbaiki prosedur dan pelaksanaan belanja kontraktual.

5. Penyelesaian Tagihan

Indikator penyelesaian tagihan mengukur ketepatan waktu pengajuan SPM-LS kontraktual ke KPPN. KPPN Surakarta berhasil mencapai nilai indikator 99.75 pada tahun 2024, yang menunjukkan bahwa sebagian besar satker berhasil menyelesaikan tagihan tepat waktu. Meskipun beberapa satker mengalami kendala administratif, seperti kelalaian dalam pengajuan tagihan, upaya KPPN dalam monitoring dan komunikasi aktif dengan satker berhasil menjaga ketepatan waktu penyelesaian tagihan.

6. Pengelolaan UP dan TUP

Pengelolaan UP dan TUP merupakan indikator yang mengukur efisiensi penggunaan dana dan ketepatan waktu pertanggungjawaban. Nilai IKPA pada indikator ini tercatat 98.63, yang mencerminkan bahwa sebagian besar satker dapat mengelola dengan baik. Namun berbagai tantangan tetap dihadapi oleh

satker, seperti pada Satker dengan nilai IKPA tinggi memiliki tantangan pada keterbatasan jumlah UP dan penyesuaian mekanisme dengan pedoman yang ada.

Satker dengan nilai IKPA sedang menghadapi tantangan dalam perubahan regulasi dan kendala teknis aplikasi. Serta beberapa pada Satker dengan nilai IKPA rendah menghadapi masalah dalam pengelolaan UP yang tidak sesuai dengan kebutuhan operasional dan alokasi anggaran. Hal ini mencerminkan belum optimalnya penerapan prinsip "*money follows function*" yang seharusnya menyesuaikan dengan fungsi dan kebutuhan operasional.

Kendala lain yang dihadapi antara lain kelalaian satker yang terlambat dalam mengajukan permintaan penggantian (*revolving*). Untuk mengatasi hal ini, KPPN Surakarta melakukan monitoring berkala untuk mengingatkan satker mengenai pentingnya ketepatan waktu penggantian dana.

7. Dispensasi SPM

Indikator Dispensasi SPM memiliki peran penting dalam penilaian kinerja anggaran di KPPN Surakarta. Berdasarkan PER-5/PB/2024, dispensasi diberikan apabila pengajuan

Surat Perintah Membayar (SPM) terlambat melewati batas waktu yang telah ditetapkan. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa pengelolaan anggaran berjalan sesuai prosedur dan waktu yang telah direncanakan, meskipun terkadang ada faktor eksternal yang memengaruhi keterlambatan, seperti pengiriman barang atau jasa dari vendor.

Beberapa satker dengan nilai IKPA tinggi tidak pernah mengajukan dispensasi SPM. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan anggaran di satker-satker tersebut dilakukan dengan sangat baik dan sesuai jadwal. Namun, pada beberapa satker dengan nilai IKPA sedang terdapat pengajuan dispensasi, terutama menjelang akhir tahun anggaran. Keterbatasan waktu dan berbagai tantangan administratif membuat pengajuan dispensasi menjadi hal yang diperlukan untuk memperlancar pencairan anggaran. Serta terdapat ketidaksesuaian antara data KPPN dan laporan satker, sehingga menunjukkan pentingnya pemahaman yang lebih dalam mengenai batas waktu administratif.

8. Capaian Output

Indikator Capaian *Output* memiliki bobot yang cukup besar dalam penilaian kinerja satker di KPPN, yang mencerminkan efektivitas pelaksanaan anggaran dengan menilai ketepatan waktu penyampaian data dan pencapaian *output* sesuai target. Berdasarkan data, hampir seluruh satker mencapai nilai 100 untuk indikator capaian *output*, meskipun tantangan teknis dan administratif tetap dihadapi.

Salah satu satker berhasil mencapai target *output* yang optimal meskipun menghadapi pengurangan jumlah siswa penerima beasiswa. Di sisi lain, terdapat satker yang mengalami deviasi signifikan akibat perubahan anggaran yang sering kali terkait dengan kegiatan Pemilu. Namun, KPPN Surakarta telah menciptakan inovasi berupa dashboard monitoring capaian *output* yang mempermudah pemantauan dan perbaikan isian oleh satker. Meskipun demikian, tantangan utama yang masih dihadapi adalah kurangnya kesadaran dari satker mengenai kewajiban pengisian dan keakuratan data capaian *output*.

Meskipun masih ada tantangan dalam pengelolaan data, KPPN

Surakarta berhasil mencapai capaian *output* yang sangat baik yaitu nilai 100. Hal ini mencerminkan kemajuan dalam penerapan sistem pengawasan yang lebih transparan dan responsif.

Analisis Kepuasan Satuan Kerja terhadap Layanan KPPN Surakarta dalam Pelaksanaan Anggaran Berdasarkan IKPA

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Berdasarkan model SERVQUAL yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (dalam Tjiptono, 2015:14), dimensi *tangible* atau bukti fisik mencakup fasilitas dan sarana teknologi yang dapat diamati langsung oleh pengguna layanan. KPPN Surakarta menunjukkan komitmen kuat dalam penyediaan fasilitas pendukung, seperti ruang konsultasi yang nyaman, Mini Treasury Learning Center, serta media komunikasi virtual yang mempermudah akses bagi satuan kerja (satker) yang berlokasi jauh.

Sebagian besar satker dengan kategori IKPA tinggi menyampaikan apresiasi positif terhadap fasilitas yang tersedia. Misalnya, beberapa satker menyatakan kepuasan atas ruang pelayanan dan kegiatan *room tour* yang menambah pemahaman mereka mengenai

pengelolaan fasilitas. Hal ini menunjukkan bahwa aspek bukti fisik tidak hanya meningkatkan kenyamanan, tetapi juga memperkuat transparansi layanan.

Di sisi lain, satker pada kategori IKPA sedang memberikan masukan mengenai aspek teknis yang perlu perhatian lebih lanjut. Mereka menilai bahwa meskipun fasilitas fisik memadai, keterlambatan respons dalam sistem komunikasi daring, seperti Hai DJPB, dapat menghambat efektivitas layanan. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas *tangible* perlu diimbangi dengan kesiapan aspek teknis dan responsivitas petugas.

Adapun pada kategori IKPA rendah, beberapa satker mengapresiasi kelengkapan fasilitas fisik serta layanan komunikasi daring yang responsif, termasuk penggunaan WhatsApp dan Hai CSO yang memungkinkan penyelesaian kendala dalam waktu singkat.

Secara umum, hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa fasilitas fisik KPPN Surakarta sudah sesuai dengan ekspektasi mayoritas pengguna layanan. Namun, aspek teknis dalam sistem komunikasi daring perlu ditingkatkan agar selaras dengan dimensi *tangible*

yang telah memadai. Temuan ini memperkuat relevansi model SERVQUAL, khususnya bahwa kualitas bukti fisik menjadi determinan utama persepsi kepuasan layanan publik.

2. *Reliability (Keandalan)*

Berdasarkan Model SERVQUAL yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (dalam Tjiptono, 2015:14), dimensi keandalan mencakup konsistensi dalam memberikan layanan yang tepat, efisien, dan sesuai dengan yang dijanjikan. Dalam konteks ini, KPPN Surakarta telah menetapkan standar layanan yang jelas, termasuk norma waktu untuk setiap jenis layanan serta informasi lengkap terkait dokumen yang dipersyaratkan. Sebagai bentuk transparansi, KPPN Surakarta secara proaktif mempublikasikan informasi mengenai standar layanan kepada seluruh satuan kerja (satker), untuk memastikan konsistensi dalam pelaksanaan anggaran.

Mayoritas satker memberikan penilaian positif terhadap keandalan KPPN Surakarta dalam mendukung pelaksanaan anggaran. Satker dengan nilai IKPA tinggi menilai KPPN Surakarta sangat dapat diandalkan, terutama dalam hal

ketepatan waktu, responsivitas, dan dukungan sistem yang memadai. Beberapa satker ini menilai KPPN Surakarta sangat efektif dalam memberikan pelayanan cepat, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan satker, serta didukung oleh sistem informasi yang canggih dan profesionalisme petugas.

Namun, meskipun keandalan layanan KPPN Surakarta diakui secara umum, satker dengan nilai IKPA sedang mengharapkan adanya peningkatan, terutama dalam hal kecepatan respons sistem dan koordinasi terkait penanganan masalah teknis, khususnya yang melibatkan aplikasi SAKTI. Mereka menghargai dukungan yang diberikan, tetapi masih berharap ada perbaikan dalam kecepatan tindak lanjut dan koordinasi lebih lanjut dalam menyelesaikan masalah teknis.

Di sisi lain, satker dengan nilai IKPA rendah juga memberikan penilaian positif terhadap keandalan KPPN Surakarta, meskipun mereka menghadapi beberapa tantangan terkait kendala teknis pada aplikasi SAKTI. Meskipun beberapa masalah teknis tidak dapat diselesaikan di tingkat satker, KPPN Surakarta tetap menunjukkan responsivitas yang tinggi dengan

menghubungkan satker dengan pusat untuk penyelesaian lebih lanjut.

Secara keseluruhan, meskipun capaian IKPA antar satker bervariasi, KPPN Surakarta berhasil menunjukkan kehandalan yang sangat baik dalam memberikan layanan, terutama dalam hal ketepatan waktu, respons cepat, dan dukungan teknologi. Kendala teknis yang berkaitan dengan aplikasi SAKTI menjadi perhatian, namun KPPN Surakarta tetap menunjukkan komitmen dalam menindaklanjuti masalah dengan responsif dan solutif.

Observasi peneliti juga memperkuat temuan dari wawancara. Misalnya, ketika satker mengalami kesulitan dalam pengisian data pada sistem SAKTI, petugas KPPN tidak hanya memberikan petunjuk singkat, tetapi juga mendampingi satker hingga masalah tersebut terselesaikan. Pendekatan ini menunjukkan bahwa KPPN Surakarta tidak hanya berfokus pada prosedur, tetapi juga peduli terhadap kebutuhan praktis dan nyata dari satker.

Penerapan dimensi kehandalan dalam pelayanan di KPPN Surakarta sejalan dengan pendapat Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (dalam Tjiptono,

2015:14), yang menyatakan bahwa dimensi kehandalan sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. KPPN Surakarta berhasil menjaga standar layanan yang jelas dan efektif, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan satker.

3. *Responsiveness* (Respon /Ketanggapan)

Salah satu dimensi yang penting dalam menilai kualitas layanan adalah *responsiveness* atau ketanggapan, yang mencerminkan kemampuan penyedia layanan untuk merespons kebutuhan pengguna dengan cepat dan efisien. Menurut model SERVQUAL yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (dalam Tjiptono, 2015:14), dimensi ini menggambarkan kecepatan serta efektivitas dalam menanggapi keluhan dan permintaan pengguna layanan.

KPPN Surakarta menunjukkan kemampuannya dalam memberikan respons yang cepat dan tepat terhadap masalah yang dihadapi oleh satuan kerja (satker). Dengan memanfaatkan portal HAI-CSO, KPPN memastikan bahwa setiap kendala atau pertanyaan dari satker dapat ditangani sesuai dengan norma waktu yang ditetapkan. Selain

itu, tim internal KPPN memiliki database yang memfasilitasi penyelesaian masalah dengan cepat, mengacu pada riwayat permasalahan yang pernah terjadi. Hal ini mencerminkan komitmen KPPN dalam menyediakan layanan yang responsif dan efektif, serta kesiapan KPPN dalam menangani berbagai permasalahan secara cepat dan tepat.

Bagi Satker dengan nilai IKPA tinggi, mayoritas memberikan tanggapan positif terhadap ketanggapan KPPN Surakarta. Mereka menyatakan bahwa KPPN sangat cepat dalam merespons dan memberikan solusi terhadap masalah yang mereka hadapi. Salah satu satker dengan IKPA tinggi mengungkapkan bahwa KPPN Surakarta selalu menyediakan solusi yang tepat dan mengarahkan mereka kepada pihak yang lebih berkompeten apabila masalah berada di luar kewenangan KPPN. Hal ini membuktikan bahwa layanan KPPN Surakarta sangat efektif dalam merespons kebutuhan dan keluhan, serta berperan penting dalam menjaga kepercayaan pengguna layanan.

Namun, bagi satker dengan nilai IKPA sedang, terdapat variasi dalam tingkat ketanggapan yang diterima.

Beberapa satker mengungkapkan bahwa masalah mereka dapat ditangani dengan cukup cepat, meskipun kadang memerlukan koordinasi lebih lanjut. Di sisi lain, ada juga yang merasakan adanya keterlambatan respons, terutama ketika pegawai KPPN sedang sibuk. Meskipun demikian, mereka mengapresiasi komunikasi yang jelas dan konfirmasi yang diberikan KPPN saat terjadi keterlambatan, yang membantu mereka merasa lebih dihargai meskipun masalah belum dapat segera diselesaikan.

Satker dengan nilai IKPA rendah juga merasakan layanan yang responsif dari KPPN Surakarta. Meskipun ada keterbatasan kewenangan, satker ini merasa bahwa KPPN Surakarta tetap memberikan respons yang cepat dan solusi yang jelas terhadap masalah yang mereka hadapi.

Secara keseluruhan, meskipun ada beberapa kendala teknis yang dihadapi oleh satker dengan nilai IKPA sedang dan rendah, KPPN Surakarta berhasil mempertahankan tingkat respons yang tinggi terhadap kebutuhan satker. Hal ini menunjukkan bahwa ketanggapan merupakan aspek yang sangat penting dalam pelayanan yang diberikan oleh KPPN Surakarta. Sesuai

dengan teori Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (dalam Tjiptono, 2015:14), ketanggapan adalah kunci utama dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pelanggan, yang tercermin dalam implementasi layanan KPPN Surakarta.

4. Assurance (Jaminan)

Berdasarkan Model SERVQUAL oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (dalam Tjiptono, 2015:14), dimensi assurance mencakup pengetahuan, etika, dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan. Komponen utama dalam dimensi ini adalah jaminan tepat waktu dan kepastian biaya, yang menciptakan rasa percaya, transparansi, dan kepuasan pengguna layanan dengan memastikan proses yang jelas dan terjamin.

Dalam konteks KPPN Surakarta, dimensi assurance diwujudkan melalui inovasi sistem Parangkusumo dan Daftar Tagihan Disetujui yang diterbitkan setiap hari. Inovasi ini memberikan kepastian bagi satuan kerja (satker) bahwa berkas yang diajukan telah memenuhi semua persyaratan, dan dokumen yang tercantum dalam daftar tersebut dipastikan tidak akan ditolak. Hal ini memastikan jaminan

ketepatan waktu dalam pelayanan

Pendapat dari berbagai satker menunjukkan adanya variasi dalam tingkat kepercayaan terhadap KPPN. Satker dengan kinerja tinggi umumnya menunjukkan tingkat kepercayaan yang sangat baik terhadap kompetensi KPPN dalam menyelesaikan masalah teknis dan memberikan arahan yang jelas. Kepercayaan ini dibangun atas dasar hubungan profesional serta kinerja KPPN yang terbukti baik, dengan keyakinan bahwa setiap masalah dapat diatasi melalui komunikasi intensif dan konsultasi yang terstruktur.

Pada satker dengan kinerja sedang, lebih menekankan pada pendampingan teknis dan konsultasi dari KPPN. Meskipun tidak semua masalah dapat diselesaikan secara instan, satker-satker ini merasa KPPN selalu memberikan arahan yang jelas sesuai ketentuan yang berlaku, serta tindak lanjut yang konsisten terhadap setiap permasalahan yang dihadapi. Hal ini menunjukkan pentingnya pendekatan konsultatif dalam membangun kepercayaan pada satker dengan kinerja sedang.

Sebaliknya, satker dengan kinerja rendah lebih mengandalkan sistem

monitoring aktif dan komunikasi rutin dari KPPN sebagai bentuk *assurance*. Penggunaan sistem *reminder* seperti grup WhatsApp dan checklist harian menjadi sangat penting dalam memastikan bahwa semua langkah terkait anggaran dijalankan sesuai prosedur yang berlaku. Satker-satker ini menilai KPPN mampu memberikan solusi yang tepat dan responsif terhadap kendala operasional yang muncul, sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lebih terjamin.

Observasi langsung dalam sosialisasi reformulasi IKPA tahun 2024 juga memperkuat temuan ini. Petugas KPPN menyampaikan materi dengan cara yang sistematis dan jelas, serta memberikan penjelasan teknis yang mendalam mengenai perubahan indikator. Hal ini mencerminkan kompetensi teknis dan kemampuan komunikasi yang baik dari petugas KPPN, yang semakin memperkuat dimensi *assurance* sebagai jaminan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Secara keseluruhan, dimensi *assurance* dalam layanan KPPN Surakarta telah diterapkan dengan baik, baik untuk satker dengan nilai IKPA tinggi, sedang, maupun rendah. Hal ini menunjukkan bahwa

kepercayaan terhadap pelayanan publik sangat bergantung pada kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan menangani masalah dengan tepat waktu, sesuai ketentuan yang berlaku.

5. *Empathy* (Empati)

Berdasarkan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (dalam Tjiptono, 2015:14), dimensi empati mengacu pada perhatian dan kepedulian yang diberikan oleh suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cara memahami kondisi, harapan, dan kendala yang mereka hadapi. Dimensi ini juga tercermin dalam pelayanan KPPN Surakarta yang berusaha untuk memahami dan memberikan solusi terhadap berbagai kendala yang dihadapi oleh satker.

KPPN Surakarta mengafirmasi bahwa tantangan yang dihadapi oleh satker sering kali juga ditemukan di satker lain, dan beberapa kendala yang ada berada di luar kontrol satker itu sendiri. Oleh karena itu, KPPN Surakarta melakukan *internalisasi Service Excellence* sebagai upaya untuk lebih empatik dalam menghadapi kendala yang dihadapi oleh

satker. Dengan demikian, KPPN tidak hanya memberikan instruksi dan arahan, tetapi juga memberikan perhatian lebih dengan menyediakan pengingat dan pendampingan yang disesuaikan dengan kebutuhan satker masing-masing.

Tingkat kepercayaan dan kepuasan terhadap layanan KPPN Surakarta bervariasi di antara satker, tergantung pada kebutuhan dan pengalaman mereka. Satker dengan IKPA tinggi mengapresiasi sikap responsif dan perhatian KPPN dalam menghadapi kendala yang mereka hadapi. Mereka merasa bahwa KPPN selalu memberikan perhatian melalui pengingat yang dikirimkan melalui berbagai media, seperti grup WhatsApp, serta menyediakan pertemuan atau Zoom untuk membantu mengatasi masalah tertentu yang mereka hadapi. Selain itu, KPPN juga menunjukkan fleksibilitas dalam penerapan aturan, memberikan solusi yang tidak kaku, dan terus mengikuti perkembangan yang diperlukan. Beberapa satker bahkan memberikan saran untuk adanya penghargaan simbolis, seperti sertifikat, kepada satker dengan kinerja baik sehingga dapat meningkatkan motivasi kerja.

Pada satker dengan IKPA sedang, perhatian KPPN lebih terfokus pada pendampingan teknis dan komunikasi langsung untuk menyelesaikan masalah. Beberapa satker mengapresiasi upaya KPPN yang secara aktif memberikan pengingat pada periode tertentu, yang turut mendorong semangat satker dalam menjalankan tugas. Meski demikian, beberapa satker memberikan masukan untuk meningkatkan komunikasi yang lebih terstruktur dan memastikan pendampingan lebih intensif, terutama saat terjadi perubahan atau mutasi pegawai. Mereka mengusulkan agar pegawai baru dari KPPN dikenalkan langsung kepada satker, agar komunikasi dapat berjalan lebih lancar.

Satker dengan IKPA rendah mengungkapkan bahwa perhatian dari KPPN lebih terfokus pada monitoring aktif dan pemberian solusi tepat waktu, terutama dalam situasi darurat. Mereka merasa sangat terbantu dengan pendampingan KPPN, baik dalam masalah administratif maupun teknis. Misalnya, dalam keadaan darurat, KPPN memberikan solusi yang cepat dan tepat, bahkan di luar jam kerja. Namun, satker-satker ini juga memberikan masukan agar komunikasi aktif ditingkatkan

dalam situasi darurat, serta memastikan bahwa informasi yang disampaikan lebih jelas dan langsung.

Berdasarkan observasi selama sosialisasi dan wawancara, pegawai KPPN Surakarta menunjukkan empati yang baik terhadap kebutuhan masing-masing satker. Mereka fleksibel dalam menyesuaikan jadwal wawancara dan sabar mendengarkan penjelasan serta keluhan satker. Sehingga memberikan kesan bahwa KPPN tidak hanya melayani secara formal, tetapi juga memperhatikan kebutuhan individual satker.

Secara keseluruhan, perhatian yang diberikan oleh KPPN Surakarta mencerminkan dimensi empati yang sesuai dengan teori SERVQUAL, di mana pelayanan yang baik tidak hanya sebatas memenuhi kebutuhan administratif, tetapi juga memperhatikan kebutuhan personal setiap satker secara langsung. Meskipun sudah menunjukkan sikap empatik, masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam hal komunikasi yang lebih *intens* dan pelatihan yang lebih awal. Khususnya bagi pegawai baru, agar pemahaman terhadap kebijakan dan prosedur yang berlaku dapat lebih mendalam.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, meskipun nilai IKPA KPPN Surakarta tahun 2024 menunjukkan kinerja yang baik dan tingkat kepuasan satker yang tinggi, terdapat tantangan yang perlu diatasi dalam implementasi anggaran. Tantangan utama tersebut terkait dengan revisi DIPA dan deviasi anggaran, yang memengaruhi kelancaran pengelolaan anggaran di berbagai satker. Satker dengan nilai IKPA tinggi umumnya merasa puas dengan layanan KPPN, terutama dalam aspek fasilitas, kehandalan, dan responsivitas. Di sisi lain, satker dengan nilai IKPA sedang dan rendah menunjukkan keinginan untuk peningkatan koordinasi yang lebih baik, respons yang lebih cepat, serta pendampingan yang lebih intensif. Walaupun nilai IKPA berperan penting dalam tingkat kepuasan satker, faktor-faktor lain seperti komunikasi yang efektif, kecepatan respons, dan kualitas pendampingan juga turut memengaruhi tercapainya kepuasan yang optimal.

Untuk meningkatkan kualitas layanan KPPN Surakarta, disarankan agar KPPN melakukan evaluasi terhadap sistem yang digunakan, seperti aplikasi SAKTI, untuk mempercepat proses tindak lanjut terhadap masalah yang muncul dan meningkatkan kecepatan respons. Koordinasi

antara KPPN dan satker, terutama bagi satker dengan nilai IKPA sedang dan rendah, perlu diperkuat melalui pelatihan rutin, pengingat yang lebih intensif, serta bimbingan langsung. Sosialisasi perubahan kebijakan atau aplikasi juga sebaiknya dilakukan lebih awal agar satker dapat mempersiapkan diri secara optimal. Pendampingan intensif bagi satker dengan nilai IKPA rendah, seperti melalui mentoring langsung atau pengawasan khusus, sangat diperlukan agar mereka lebih memahami prosedur anggaran dan dapat memperbaiki pengelolaan anggaran mereka.

Selain itu, penggunaan teknologi yang lebih canggih, seperti dashboard monitoring anggaran terintegrasi atau aplikasi mobile untuk memantau progres anggaran secara real-time, dapat membantu KPPN dan satker dalam melakukan penyesuaian yang diperlukan dengan lebih efektif. Pemberian penghargaan simbolis bagi satker dengan nilai IKPA tinggi juga dapat dijadikan sebagai bentuk apresiasi terhadap kinerja baik mereka, sekaligus sebagai motivasi bagi satker lainnya untuk meningkatkan kinerja mereka.

Penelitian selanjutnya dapat difokuskan pada penerapan teknologi canggih dalam pengelolaan anggaran, seperti aplikasi mobile atau dashboard monitoring anggaran real-time, guna meningkatkan efisiensi dan

efektivitas pengelolaan anggaran serta kepuasan satker. Keterbatasan dari penelitian ini adalah hanya mencakup KPPN Surakarta dan satker-satker yang ada di wilayah tersebut, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasi untuk seluruh KPPN di Indonesia. Selain itu, data yang diperoleh dalam penelitian ini kemungkinan dipengaruhi oleh pandangan subjektif responden terhadap kualitas layanan yang diberikan.

DAFTAR RUJUKAN

Biswan, A. T., & Grafitanti, I. D. (2021). Memaknai kembali penganggaran berbasis kinerja berdasarkan studi implementasi penganggaran sektor publik. *Jurnal Manajemen Perbendaharaan*, 2(1), 35-56.

Direktorat Jenderal Perbendaharaan. (2024). Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor Per-5/PB/2024 tentang Petunjuk Teknis Penilaian Indikator Kinerja Pelaksanaan Anggaran Belanja Kementerian Negara/Lembaga. Jakarta. Diakses dari <https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/bandarlampung/id/download/peraturan-terbaru/3054-per-5-pb-2024-tentang-petunjuk-teknis-penilaian-indikator-kinerja-pelaksanaan-anggaran-ikpa-belanja-k-1.html>

Haikal, I. (2022). Analisis indikator

- kinerja pelaksanaan anggaran (IKPA) pada KPPN Pontianak tahun anggaran 2018-2020 (Tesis KTTA, Politeknik Keuangan Negara STAN).
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2024). Peraturan Menteri Keuangan Nomor 107 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62 Tahun 2023 tentang Perencanaan Anggaran, Pelaksanaan Anggaran, serta Akuntansi dan Pelaporan Keuangan. Jakarta: Kementerian Keuangan RI.
- Komite Standar Akuntansi Pemerintahan. (2020). Standar Akuntansi Pemerintahan Berbasis Akrua: Pernyataan No. 01 Penyajian Laporan Keuangan. Komite Standar Akuntansi Pemerintahan Republik Indonesia.
- Nugraha, I. A. (2022). Analisis rewiu pelaksanaan anggaran pada KPPN Kediri tahun 2018-2020 (Tesis KTTA, Politeknik Keuangan Negara STAN).
- Shadewi, E. R., Natia, K. R., Ricardo, M. Z. D., & Noviarita, H. (2024). Analisis peran pemerintah dalam pengelolaan apbn untuk meningkatkan pembangunan dan kemandirian ekonomi daerah. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(12).
- Shofia, L. P. (2022). Analisis Indikator Kinerja Pelaksanaan Anggaran (IKPA) KPPN Surakarta Tahun 2019-2021. (Doctoral dissertation, Politeknik Keuangan Negara STAN).
- Sodik. (2021). An analysis of budget implementation performance measurement using IKPA. *Journal of Education, Administration, Training, and Religion*, 2(2), 45.
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kualitatif (3rd ed.). Alfabeta.
- Sulastrri, W. P., & Yani, H. Pengaruh Kinerja Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Bpjs Pada Rsud Provinsi Sulawesi Barat Tahun 2025.
- Tjiptono Fandi. 2015. Prinsip-prinsip Total Quality Service. Yogyakarta : Andi.
- Utaminingtyas, T. H., & Batubara, M. A. (2022, December). Optimalisasi Anggaran Pendapatan Dan Belanja Desa (Apbdes) Di Desa Cisaat Kabupaten Subang, Jawa Barat. In *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat* (Vol. 3, pp. SNPPM2022SH-180).
- Wita, M. (2021). Analisis Perhitungan Kinerja Dengan Mekanisme Ikpa Terhadap

Kepuasan Dan Kinerja Satker
Pada Kppn Meulaboh.
Juremi: Jurnal Riset Ekonomi,
1(3), 255-260.

Zunaidi, A., & Santoso, K. (2022).
Penerapan Logic Model dan
penganggaran berbasis kinerja
dalam peraturan
penganggaran. *Indonesian
Treasury Review: Jurnal
Perbendaharaan, Keuangan
Negara dan Kebijakan Publik*.