MUSYTARI
ISSN : 3025-9495

Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol 11 no. 9 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

ANALISIS EFEKTIVITAS LAYANAN PANSER 165 TERHADAP PENURUNAN TINGKAT PENOLAKAN SURAT PERINTAH MEMBAYAR (SPM) DI KPPN SIDOARJO

Yheni Dewi Wijaya Kusuma[1], Luqita Romaisyah[2]
[1,2]Akuntansi/Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sunan Ampel Surabaya
[1]yhenidewi3@gmail.com, [2]luqita.romaisyah@uinsa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan penolakan Surat Perintah Membayar (SPM) dalam aplikasi OMSPAN dan SAKTI serta mengevaluasi efektivitas layanan inovatif Panduan Satker 165 (Panser165) sebagai solusi dalam pengelolaan anggaran negara. Berdasarkan data tahun 2022 dan 2023, terjadi penurunan sebesar 15% pada aplikasi SAKTI dan OMSPAN sebesar 25%. Hasil analisis menunjukkan bahwa kesalahan administratif, seperti ketidaklengkapan dokumen dan kesalahan pengisian data, serta kendala teknis dalam pengoperasian aplikasi merupakan penyebab utama penolakan. Implementasi Panser165, yang menyediakan konsultasi langsung, bimbingan teknis, dan layanan berbasis evaluasi berkelanjutan, terbukti efektif dalam mengurangi tingkat penolakan dengan meningkatkan efisiensi dan akurasi proses pengajuan SPM. Penelitian ini menegaskan pentingnya inovasi layanan publik dalam mendukung transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi pengelolaan anggaran, dengan rekomendasi untuk pengembangan teknologi berbasis kecerdasan buatan dan perluasan fungsi layanan di masa depan.

Kata kunci: Penolakan SPM; PanSer165; Inovasi Layanan Publik; Pengelolaan Anggaran

Abstract

This study aims to analyze the factors contributing to the rejection of Payment Order Documents (SPM) in the OMSPAN and SAKTI applications and evaluate the effectiveness of the innovative service Panduan Satker 165 (Panser165) as a solution in state budget management. Based on data from 2022 and 2023, there was a 15% decrease in SAKTI application and a 25% decrease in OMSPAN. The analysis indicates that administrative errors, such as incomplete documentation and data entry mistakes, along with technical issues in application operations, are the primary causes of

Article History
Received: December 2024
*Review*ed: December 2024
Published: December 2024

Plagirism Checker No 234
Prefix DOI :
10.8734/Musytari.v1i2.365
Copyright : Author
Publish by : Musytari

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol 11 no. 9 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

rejection. The implementation of Panser165, which offers direct consultation, technical guidance, and a continuous evaluation-based service model, has proven effective in reducing rejection rates by improving the efficiency and accuracy of SPM submission processes. This study highlights the importance of public service innovation in enhancing transparency, accountability, and efficiency in budget management, with recommendations to adopt artificial intelligence-based technologies and expand service functionalities in the future.
Keywords: *SPM Rejection; PanSer165; Public Service Innovation; Budget Management*

1. PENDAHULUAN

Pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) di Indonesia memainkan peran vital dalam mendukung pemerintahan serta pembangunan nasional yang merata dan berkelanjutan. Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN), yang berada di bawah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan, bertanggung jawab dalam proses pencairan anggaran kepada satuan kerja (satker) pemerintah dan memastikan bahwa setiap pengajuan Surat Perintah Membayar (SPM) telah sesuai dengan prosedur, standar dokumen, dan ketentuan administrasi yang berlaku. Namun demikian, dalam implementasinya terdapat kendala, khususnya terkait dengan tingginya tingkat penolakan SPM oleh KPPN.

Surat Perintah Membayar (SPM) merupakan dokumen esensial dalam pengolaan keuangan daerah, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah. SPM diterbitkan oleh penggunaan anggaran (PA) atau kuasa pengguna anggaran (KPA) sebagai dasar penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) oleh Bendahara Umum Daerah (BUD). Fungsi utama dari SPM adalah memastikan bahwa setiap pengeluaran anggaran daerah sesuai dengan pagu anggaran yang tersedia dan dilengkapi dengan dokumen pendukung yang sah.

Proses penerbitan SPM dimulai dengan pengajuan *Surat Permintaan Pembayaran* (SPP) oleh satuan kerja perangkat daerah (SKPD). Setelah SPP diajukan, dilakukan pengujian atas kelengkapan dokumen, kebenaran data yang tercantum, serta kepatuhan terhadap peraturan perundangan. Pengeluaran yang diminta tidak boleh melebihi anggaran yang telah ditetapkan dalam *Dokumen Pelaksanaan Anggaran* (DPA) SKPD (Kapoh et al., 2015). Oleh karena itu, SPM memiliki peran penting dalam menjaga pengendalian anggaran, validasi pengeluaran, serta akuntabilitas keuangan daerah.

Sementara itu, Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) berperan penting dalam pengelolaan keuangan negara (APBN). KPPN bertanggung jawab atas penerbitan SP2D untuk pencairan dana berdasarkan SPM yang diajukan oleh satuan kerja pemerintah pusat. Namun, dalam konteks pengelolaan keuangan daerah (APBD), KPPN tidak terlibat secara langsung. Pengelolaan dan pencairan dana di tingkat daerah sepenuhnya menjadi tanggung

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol 11 no. 9 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

jawab pemerintah daerah dan instansi terkait, seperti Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) atau BUD, yang bertugas memverifikasi dan mencairkan dana sesuai dengan peraturan yang berlaku (PMK No. 190/PMK.05/2012; DJPb)

Sistem administrasi keuangan negara di Indonesia mengandalkan dua aplikasi utama: SAKTI (Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi) dan OMSPAN (Online Monitoring Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara). Kedua aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan negara. Namun, banyak satuan kerja (Satker) masih menghadapi kendala teknis dan administratif saat mengajukan Surat Perintah Membayar (SPM), yang menyebabkan banyak pengajuan ditolak.Kendala ini sering kali disebabkan oleh kurangnya pemahaman tentang prosedur penggunaan aplikasi, ketidaklengkapan dokumen, serta masalah infrastruktur dan pelatihan (Noviyanti & Gamaputra, 2020).

Sebagai upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut, KPPN Sidoarjo meluncurkan inovasi layanan berupa Panduan Satuan Kerja, yang dikenal sebagai Panser165. Inovasi ini ditujukan untuk membantu satuan kerja memahami dan mematuhi prosedur pengajuan SPM dengan menyediakan panduan teknis, sesi konsultasi, serta pedoman terperinci mengenai kelengkapan dokumen dan proses verifikasi yang harus dilalui. Melalui layanan Panser165, satuan kerja diharapkan dapat mengurangi kesalahan yang menyebabkan penolakan SPM, dengan mengikuti langkah-langkah pengajuan SPM yang komprehensif, mulai dari kelengkapan dokumen, format pengisian, hingga langkah-langkah verifikasi.

Pada tahun 2023, Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Sidoarjo meluncurkan sebuah inovasi baru yang disebut Panduan Satker KPPN Sidoarjo, atau disingkat PanSer 165. Inovasi ini bertujuan untuk mempermudah satuan kerja (Satker) mitra KPPN Sidoarjo dalam proses pengajuan Surat Perintah Membayar (SPM). PanSer 165 dapat diakses melalui website resmi KPPN Sidoarjo, dan menyediakan pedoman komprehensif yang mencakup informasi penting seputar kelengkapan dokumen dan standar uraian pengajuan SPM (DJPb, 2024).

Dengan hadirnya Panser165, harapannya adalah jumlah SPM yang tertolak dapat berkurang secara signifikan, terutama pada periode akhir tahun anggaran. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manfaat dari inovasi layanan Panser165 dalam mendukung pengajuan SPM oleh satuan kerja di KPPN Sidoarjo. Secara khusus, penelitian ini akan mengeksplorasi sejauh mana Panser165 berkontribusi dalam mengurangi tingkat penolakan SPM, serta bagaimana inovasi ini berpengaruh terhadap kualitas dan ketepatan waktu pelaksanaan anggaran. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribus bagi KPPN dalam mengembangkan inovasi serupa, demi mendukung tata kelola anggaran yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan satuan kerja.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol 11 no. 9 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

2. TINJAUAN PUSTAKA

Pengelolaan Anggaran Publik di Indonesia

Pengelolaan anggaran publik merupakan bagian integral dari sistem keuangan negara yang mengatur proses alokasi dan penggunaan anggaran untuk kepentingan masyarakat. Di Indonesia, hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara, yang mengharuskan adanya transparansi dan akuntabilitas dalam setiap tahapan pengelolaan anggaran publik. Tujuan utama dari pengelolaan anggaran adalah untuk memastikan bahwa sumber daya negara digunakan secara optimal dan tepat sasaran, dengan pendekatan berbasis kinerja yang mengutamakan hasil (*outcome*) pembangunan (Mardiasmo, 2018).

Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) adalah instrumen penting yang digunakan pemerintah untuk mengelola pengeluaran negara dan mencapai tujuan pembangunan nasional. APBN dirancang untuk memberikan dampak positif pada stabilitas ekonomi, mengurangi kemiskinan, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Untuk mengelola anggaran yang begitu besar, pemerintah melibatkan sejumlah lembaga di berbagai tingkatan. Salah satu lembaga penting yang berperan dalam hal ini adalah Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN), yang berada di bawah naungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan.

Menurut Mahsun dalam Anggraeni et al. (2020) siklus anggaran dalam akuntansi sektor publik terdiri dari empat tahap utama. Tahap pertama adalah persiapan anggaran, yang memberikan arahan strategis berdasarkan rencana jangka panjang instansi. Pada tahap ini, estimasi pengeluaran disusun dengan mempertimbangkan proyeksi pendapatan yang realistis. Tahap berikutnya adalah ratifikasi, yaitu proses pengesahan anggaran yang mengubah rencana strategis menjadi dokumen legal untuk dilaksanakan. Tahap ketiga yaitu pelaksanaan anggaran, memegang peran penting bagi manajer keungan.

Dari siklus anggaran tersebut, KPPN bertanggung jawab untuk mencairkan dana kepada satuan kerja (satker) di setiap daerah, yang memerlukan kelengkapan administrasi dalam bentuk Surat Perintah Membayar (SPM). Dalam proses pencairan ini, KPPN harus memastikan bahwa setiap pengajuan SPM memenuhi persyaratan administrasi yang ditetapkan. Jika terjadi kesalahan atau kekurangan dokumen, SPM akan ditolak dan harus diperbaiki oleh satker sebelum diajukan kembali. Proses ini, meskipun dirancang untuk mencegah kesalahan dalam pengelolaan anggaran, seringkali menyebabkan penundaan pencairan anggaran yang dapat menghambat pelaksanaan program pemerintah.

Penolakan SPM dan Faktor Penyebabnya

Menurut Sa'adah et al. (2018) Surat Perintah Membayar (SPM) adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Pengguna Anggaran (PA) atau Kuasa Pengguna Anggaran (KPA), serta pejabat lain yang diberi kewenangan, sebagai dasar untuk mencairkan dana yang bersumber dari Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) atau dokumen lain yang setara. SPM menjadi instrumen penting dalam proses pencairan dana dan diproses melalui aplikasi SPM yang dirancang oleh Direktorat Sistem Perbendaharaan, Direktorat Jenderal Perbendaharaan (Ditjen

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol 11 no. 9 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Perbendaharaan). Dokumen ini berfungsi sebagai perintah kepada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN), yang bertindak sebagai Kuasa Bendahara Umum Negara (BUN) di daerah, untuk mencairkan dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

Proses penyampaian SPM beserta dokumen pendukungnya harus dilengkapi dengan Arsip Data Komputer (ADK) SPM. Penyampaian ini dilakukan oleh KPA atau pejabat terkait kepada KPPN paling lambat dua hari kerja setelah SPM diterbitkan. Ketentuan ini bertujuan untuk menjaga efisiensi dan kepatuhan dalam proses administrasi keuangan. Namun, ada pengecualian bagi satuan kerja (Satker) yang menghadapi kendala geografis atau transportasi, di mana waktu penyampaian dapat disesuaikan dengan kondisi yang dapat dipertanggungjawabkan, sebagaimana diatur dalam PMK No. 190/PMK.05/2012.

Dalam penyampiaan SPM terdapat beberapa masalah yang kemungkinan terjadi yaitu seperti penolakan SPM. Penolakan Surat Perintah Membayar (SPM) adalah salah satu permasalahan yang sering dihadapi dalam pengelolaan keuangan negara, terutama dalam proses pencairan dana APBN melalui aplikasi SPM, OMSPAN, dan SAKTI. Penolakan SPM biasanya terjadi karena adanya ketidaksesuaian antara dokumen yang diajukan oleh satuan kerja (Satker) dengan ketentuan yang berlaku. Faktor utama penyebab penolakan meliputi kesalahan administratif, seperti pengisian data yang tidak lengkap atau tidak sesuai format, ketidakcocokan Arsip Data Komputer (ADK) dengan dokumen fisik, serta kelalaian dalam melampirkan dokumen pendukung yang diwajibkan. Selain itu, kendala teknis pada aplikasi, seperti gangguan sistem atau kesalahan validasi data, juga menjadi penyebab signifikan yang sering dialami oleh Satker.

Pada KPPN Sidoarjo Penolakan SPM seringkali terjadi pada akhir tahun anggaran. Hal tersebut terjadi seiringnya dengan lonjakan pengajuan SPM di akhir tahun anggaran dapat Namun, pada periode ini juga sering terjadi kesalahan administrasi akibat kelengkapan dokumen yang tidak terpenuhi, kesalahan dalam pengisian format, atau ketidaksesuaian dengan ketentuan yang berlaku. Kondisi ini tidak hanya menyebabkan penundaan pencairan anggaran, tetapi juga mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang sangat bergantung pada ketersediaan dana tepat waktu.

Penolakan SPM yang tinggi mengindikasikan adanya kebutuhan akan inovasi pelayanan yang mampu memandu satker dalam mengajukan SPM dengan benar sesuai standar. Beberapa penelitian mengemukakan bahwa keberhasilan pengelolaan anggaran sangat bergantung pada kejelasan panduan administrasi dan ketersediaan dukungan teknis yang memadai untuk satker. Hal ini mendorong KPPN Sidoarjo untuk mengembangkan pendekatan yang lebih inovatif dalam memfasilitasi proses pengajuan SPM.

Inovasi Layanan Publik dalam Pengelolaan Anggaran

Inovasi layanan publik merupakan upaya untuk menciptakan solusi baru yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan pengguna layanan. Menurut Mulgan & Albury (2003), inovasi di sektor publik tidak hanya mencakup penerapan teknologi baru, tetapi juga pengembangan proses kerja, struktur organisasi, dan pendekatan pelayanan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan pengguna. Dalam konteks pengelolaan anggaran,

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol 11 no. 9 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

inovasi layanan publik bertujuan untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi pelaksanaan anggaran negara.

Menurut Brown & Osborne (2005) inovasi layanan publik yang efektif harus memenuhi beberapa prinsip utama. Pertama, layanan harus responsif terhadap kebutuhan pengguna, artinya mampu menjawab masalah yang dihadapi dengan solusi yang tepat waktu dan sesuai konteks. Kedua, layanan harus sederhana dan mudah diakses, sehingga meminimalkan hambatan dalam penggunaannya, baik dari segi teknis maupun administratif. Ketiga, layanan harus memiliki mekanisme evaluasi dan perbaikan yang berkelanjutan, sehingga dapat terus berkembang dan beradaptasi sesuai dengan kebutuhan yang berubah dari pengguna.

Dalam pengelolaan anggaran publik, prinsip-prinsip ini sangat relevan, terutama dalam menghadapi tantangan seperti penolakan SPM dan kesalahan administratif yang sering terjadi. Layanan seperti Panduan Satker 165 (Panser165) menjadi contoh penerapan inovasi yang memenuhi ketiga prinsip tersebut. Dengan menyediakan solusi yang cepat melalui konsultasi langsung dan bimbingan teknis, Panser165 menjawab kebutuhan Satker untuk mengatasi kendala teknis dan administratif dengan efisien. Selain itu, layanan ini dirancang untuk dapat diakses dengan mudah, baik melalui hotline maupun media digital, sehingga dapat menjangkau berbagai Satker KPPN Sidoarjo. Panser165 tersebut mencakup panduan teknis, pedoman terperinci mengenai kelengkapan dokumen, serta sesi konsultasi langsung untuk mengatasi kendala yang dialami satuan kerja selama proses pengajuan SPM (KPPN Sidoarjo, 2023). Panser165 bertujuan untuk memudahkan satker dalam memahami persyaratan pengajuan SPM dan mengurangi tingkat penolakan yang terjadi. Penurunan penolakan ini diharapkan dapat memperbaiki aliran dana pemerintah yang lebih tepat waktu dan memastikan bahwa anggaran diserap secara optimal.

3. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan studi dokumentasi. Data yang dianalisis mencakup jumlah penolakan SPM pada aplikasi SAKTI dan OMSPAN dari Januari hingga Desember tahun 2022 dan 2023. Sumber data diperoleh dari laporan internal Direktorat Jenderal Perbendaharaan, yang mencatat jumlah pengajuan dan penolakan SPM setiap bulan.

Proses analisis dilakukan dalam tiga langkah:

1. Pengumpulan Data: Mengumpulkan data jumlah penolakan SPM berdasarkan aplikasi (SAKTI dan OMSPAN).
2. Perbandingan Data: Membandingkan jumlah penolakan SPM antara tahun 2022 dan 2023 untuk melihat tren penurunan.
3. Evaluasi Efektivitas Panser165: Mengaitkan penurunan penolakan SPM dengan waktu implementasi penuh Panser165, yaitu pertengahan 2022.

Selain analisis kuantitatif, penelitian ini juga menggunakan studi literatur untuk mendukung interpretasi data dan mengevaluasi dampak layanan Panser165 terhadap pengelolaan keuangan Satker.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol 11 no. 9 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum diterapkannya layanan Panduan Satker 165 (Panser165) pada tahun 2022, satuan kerja (Satker) mengalami berbagai tantangan dalam proses pengajuan Surat Perintah Membayar (SPM). Salah satu kendala terbesar adalah tingginya angka pengembalian SPM oleh Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN). Pengembalian ini umumnya disebabkan oleh kesalahan administratif, seperti ketidaksesuaian dokumen pendukung, pengisian data yang tidak lengkap, atau permasalahan teknis pada sistem aplikasi OMSPAN dan SAKTI. Kondisi ini membuat pengajuan harus diulang, sehingga pencairan dana menjadi lambat dan pelaksanaan program kerja terhambat. Akibatnya, program kerja yang didanai APBN sering kali tertunda, berdampak negatif pada pencapaian target kinerja pemerintah. Selain memengaruhi efisiensi pengelolaan keuangan negara, hambatan ini menimbulkan efek berantai, seperti tertundanya pembayaran kepada pihak ketiga atau keterlambatan proyek, yang pada akhirnya merusak citra instansi terkait

Berdasarkan data monitoring proses SPM dilakukan analisis data penolakan Surat Perintah Membayar (SPM) di KPPN Sidoarjo pada tahun anggaran 2022 dan 2023 untuk mengevaluasi efektivitas layanan Panser165 dalam mengurangi tingkat penolakan. Berikut ini adalah penyajian data penolakan SPM pada aplikasi OMSPAN dan SAKTI tahun anggaran 2022 dan 2023:

Tabel 1. 1 Data Penolakan SPM KPPN Sidoarjo (Sumber: KPPN Sidoarjo 2024)

	SAKTI		OMSPAN	
Bulan / Tahun	2022	2023	2022	2023
Januari	13	100	33	26
Februari	40	225	66	38
Maret	366	253	76	63
April	425	279	96	43
Mei	226	308	38	47
Juni	303	297	58	41
Juli	276	255	48	26
Agustus	260	245	37	43
September	202	200	33	39
Oktober	347	249	40	38
November	305	259	49	26
Desember	1067	587	84	63
TOTAL	3830	3257	658	493

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol 11 no. 9 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Berdasarkan data yang dianalisis, jumlah penolakan Surat Perintah Membayar (SPM) pada aplikasi OMSPAN dan SAKTI menunjukkan tren yang signifikan selama dua tahun terakhir. Pada tahun 2022, terdapat 658 penolakan SPM di OMSPAN, sementara pada tahun 2023, jumlah ini menurun menjadi 493 atau terjadi penurunan sebesar 25% . Tren yang serupa juga terlihat pada aplikasi SAKTI, di mana jumlah penolakan SPM pada tahun 2022 tercatat sebanyak 3.830 kasus dan menurun menjadi 3.257 kasus atau sebesar 15% pada tahun 2023. Penurunan ini mengindikasikan adanya perbaikan dalam proses pengelolaan anggaran, meskipun jumlah penolakan masih cukup tinggi, terutama dalam konteks aplikasi SAKTI.

Penerapan layanan Panduan Satker 165 (Panser165) terbukti memberikan kontribusi positif dalam menekan angka penolakan SPM. Dengan menyediakan layanan konsultasi langsung, bimbingan teknis, dan penyediaan solusi berbasis teknologi, Panser165 mampu mengatasi kendala yang sering dihadapi oleh Satker. Data menunjukkan bahwa penurunan jumlah penolakan SPM pada tahun 2023 sebagian besar terjadi di Satker yang secara aktif memanfaatkan layanan ini. Selain itu, Panser165 mempermudah Satker untuk menyelesaikan berbagai kendala teknis dan administratif tanpa harus melalui proses yang berbelit-belit. Layanan ini juga membantu meningkatkan pemahaman Satker terhadap prosedur pengajuan SPM melalui panduan yang jelas dan edukatif. Dengan demikian, Panser165 tidak hanya berfungsi sebagai solusi jangka pendek, tetapi juga sebagai sarana untuk meningkatkan kapasitas teknis dan administratif Satker dalam pengelolaan anggaran.

Setelah penerapan Panser165, banyak Satker melaporkan bahwa proses pengajuan SPM menjadi lebih lancar dan efisien. Hal ini terlihat dari penurunan jumlah penolakan yang konsisten, baik di aplikasi OMSPAN maupun SAKTI. Selain itu, kehadiran Panser165 sebagai inovasi layanan publik juga mendorong peningkatan akuntabilitas di tingkat Satker. Dengan adanya mekanisme konsultasi dan evaluasi yang terintegrasi, Satker lebih terdorong untuk mematuhi prosedur pengajuan yang benar. Secara keseluruhan, hasil pembahasan menunjukkan bahwa inovasi layanan publik seperti Panser165 memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pengelolaan anggaran. Dengan mengatasi berbagai kendala administratif dan teknis yang menyebabkan penolakan SPM, layanan ini berkontribusi langsung pada tercapainya efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi dalam pengelolaan keuangan negara.

5. SIMPULAN

Penelitian ini mengungkap bahwa penolakan Surat Perintah Membayar (SPM) dalam aplikasi OMSPAN dan SAKTI masih menjadi tantangan signifikan dalam pengelolaan anggaran negara. Pada tahun 2022, jumlah penolakan SPM cukup tinggi, dengan 658 kasus pada OMSPAN dan 3.830 kasus pada SAKTI. Namun, pada tahun 2023 terjadi penurunan sebesar 15% pada aplikasi SAKTI dan OMSPAN terjadi penurunan 25%. Hal tersebut mengindikasikan adanya perbaikan proses, salah satunya melalui penerapan layanan Panduan Satker 165 (Panser165).

Layanan Panser165 terbukti efektif dalam membantu satuan kerja (Satker) mengatasi kendala teknis dan administratif yang sering menjadi penyebab utama penolakan SPM. Dengan menyediakan konsultasi langsung, bimbingan teknis, dan aksesibilitas yang mudah, Panser165 mampu mempercepat penyelesaian masalah serta meningkatkan pemahaman Satker terhadap prosedur pengajuan SPM. Selain itu, mekanisme evaluasi yang diintegrasikan ke dalam layanan ini memberikan peluang perbaikan berkelanjutan, sehingga Satker dapat meminimalkan kesalahan di masa depan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan pentingnya inovasi layanan publik, seperti Panser165, dalam mendukung efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi pengelolaan keuangan negara. Implementasi layanan ini dapat dijadikan model bagi pengembangan kebijakan layanan publik lainnya untuk meningkatkan kualitas pengelolaan anggaran di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Anggraeni, C., Erina, L., & Effendi, S. (2020). Penerapan Prinsip-Prinsip Anggaran Publik pada Organisasi Publik di Era Pandemi COVID-19. *PESIRAH: Jurnal Administrasi Publik*, *1*(1). https://doi.org/10.47753/pjap.v1i1.9

Brown, K., & Osborne, S. (2005). *Managing Change and Innovation in Public Service Organizations*. Routledge.

DJPb, R. (2024, May 24). *PanSer 165 Tingkatkan Kualitas Pelaksanaan Anggaran dan Pelayanan KPPN Sidoarjo*. DJPb | Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan RI. https://djpb.kemenkeu.go.id/portal/id/berita/lainnya/opini/4280-panser-165-tingkatkan-kualitas-pelaksanaan-anggaran-dan-pelayanan-kppn-sidoarjo.html

Fitriani, A., & KPPN Jakarta I, R. (2024, September 24). *Bagaimana Cara Jitu Mengurangi Penolakan SPM?* https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/jakarta1/id/data-publikasi/literasi-keuangan/2947-bagaimana-cara-jitu-mengurangi-penolakan-spm.html

Indonesia. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara

Kapoh, I. T., Karamoy, H., & Sabijono, H. (2015). EVALUASI PELAKSANAAN SISTEM DAN PROSEDUR PENGELUARAN KAS UANG PERSEDIAAN PADA DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN KOTA MANADO. *Jurnal EMBA%: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *3*(1), Article 1. https://doi.org/10.35794/emba.3.1.2015.7810

Lahat, A. K. (n.d.). *Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara*. Retrieved December 3, 2024, from https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/lahat/id/profil/profil-kppn-lahat/tugasdanfungsi.html

Mardiasmo. (2018). *Akuntansi Sektor Publik*. ANDI.

Mulgan, G., & Albury, D. (2003). *Innovation in the Public Sector. Strategy Unit, Cabinet Office*.

Noviyanti, & Gamaputra, G. (2020). *Administrasi Keuangan Negara*. UNESA UNIVERSITY PRESS.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol 11 no. 9 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 190/PMK.05/2012 tentang Tata Cara Pembayaran Dalam Rangka Pelaksanaan Anggaran Pendapatan Dan Belanja Negara

Sa'adah, S., Sayyidati, R., & Pd, M. (2018). *PENGEMBANGAN APLIKASI PENOLAKAN SURAT PERINTAH MEMBAYAR (SPM) KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA (KPPN) PELAIHARI BERBASIS WEBSITE*. *1*.

Widyastuti, E., Fachruddin, I., Abror, D., & Muzaqi, A. (2023). Implementasi Pengajuan Surat Perintah Membayar (SPM) pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tulungagung. *JPAP (Jurnal Penelitian Administrasi Publik)*. https://doi.org/10.30996/jpap.v9i1.7891