

# Pengaruh implementasi kebijakan terhadap kualitas pelayanan penerbitan surat keputusan otorisasi (SKO) pada biro keuangan: suatu studi terhadap persepsi pemegang kas di lingkungan pemerintah propinsi DKI Jakarta = Impacts of policy implementation towards the quality of issuing service of authorization decree in finance bureau

Sinurat, Fenry, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=97812&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Dalam rangka kelancaran pelaksanaan pemerintahan, pembangunan serta pelayanan kepada masyarakat di Pemerintah Propinsi DKI Jakarta, maka dukungan keuangan merupakan faktor yang sangat penting bagi terealisasinya maksud tersebut. Oleh karena itu, pengelolaan keuangan Daerah yang tepat, efisien, efektif dan bertanggung jawab seperti yang diamanatkan dalam berbagai kebijakan sangat diperlukan. Salah satu aspek penting dalam pengelolaan keuangan daerah adalah proses pencairan anggaran. Proses ini dimulai dengan diterbitkannya Surat Keputusan Otorisasi (SKO) yang merupakan bukti penyediaan kredit, pengendalian kredit dan pengawasan kredit terhadap suatu program atau kegiatan yang akan dilaksanakan oleh Pemerintah Propinsi DKI Jakarta. Dengan demikian, Surat Keputusan Otorisasi (SKO) adalah bukti pembebanan anggaran terhadap kegiatan atau program dari unit-unit di lingkungan Pemerintah DKI Jakarta yang telah dituangkan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) yang akan segera direalisasikan. Penerbitan Surat Keputusan Otorisasi merupakan salah satu pelayanan administratif di bidang keuangan yang menjadi tugas dan tanggung jawab dari Biro Keuangan Pemerintah Propinsi DKI Jakarta yang setiap tahunnya bertambah sesuai dengan pertambahan jumlah anggaran Pemerintah propinsi DKI Jakarta. Pelayanan Administratif ini diberikan Biro Keuangan kepada unit-unit di lingkungan Pemerintah Propinsi DKI Jakarta khususnya kepada para Pemegang Kas/Bendaharawan. Dengan demikian lingkup pelayanan penerbitan Surat Keputusan otorisasi ini bersifat internal. Dalam upaya peningkatan dan perbaikan kualitas pelayanan atau kinerja aparat maupun instansi di lingkungan Pemerintah Propinsi DKI Jakarta, maka seringkali Pemerintah Daerah mengeluarkan berbagai kebijakan sebagai cara dalam meningkatkan kinerja aparat tersebut. Salah satunya adalah upaya peningkatan kualitas pelayanan penerbitan Surat Keputusan Otorisasi (SKO) ini melalui berbagai kebijakan yang telah berulang kali dikeluarkan oleh Pemerintah Propinsi DKI Jakarta. Bertolak dari latar belakang di atas, permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah apakah implementasi kebijakan mempengaruhi kualitas pelayanan penerbitan Surat Keputusan Otorisasi ?

Dan permasalahan di atas, maka penelitian ditujukan untuk melihat sejauhmana hasil implementasi kebijakan yang dijalankan dan hasil kualitas pelayanan penebitan Surat Keputusan Otorisasi yang diberikan oleh Biro Keuangan kepada Para Pemegang Kas di lingkungan unit Pemerintah Propinsi DKI Jakarta. Dan selanjutnya mengukur sejauh mana pengaruh dari implementasi kebijakan tersebut terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Biro Keuangan. Untuk mengukur sejauhmana keberhasilan implementasi kebijakan dalam mencapai sasaran ini lai dari faktor Komuni kasi, Sumber-sumber, Sikap dan Struktur Birokrasi yang akan menjalankan kebijakan dimaksud. Sedangkan untuk Kualitas Pelayanan diukur dari faktor Tangibels, Reliability, Responsiveness. Assurance dan Empathy yang berada di Biro Keuangan.

Berdasarkan hasil penelitian terlihat bahwa implementasi kebijakan Pengelolaan Keuangan Daerah yang dijalankan oleh aparatur Biro Keuangan menurut Pemegang Kas sudah baik. Demikian juga terhadap kualitas pelayanan penerbitan Surat Keputusan Otorisasi yang diberikan oleh Biro Keuangan adalah baik. Sementara berdasarkan analisis data yang dilakukan dapat dilihat bahwa pengaruh implementasi suatu kebijakan sangat mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan penerbitan Surat Keputusan Otorisasi sebesar 73.2%. Dengan demikian implementasi suatu kebijakan Keuangan Daerah yang baik dan optimal akan berpengaruh cukup signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan penerbitan Surat Keputusan Otorisasi pada Biro Keuangan.

Sementara berdasarkan hasil uji parsial terhadap masing-masing faktor dari implementasi Kebijakan dan Kualitas Pelayanan, diperoleh hasil adanya pengaruh yang signifikan dari faktor-faktor Implementasi Kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan. Dengan demikian apabila faktor-faktor implementasi kebijakan dijalankan dengan baik dan optimal maka hal tersebut akan mengakibatkan peningkatan terhadap faktor-faktor kualitas pelayanan. Untuk lebih meningkatkan kepuasan Pemegang Kas terhadap implementasi kebijakan yang dijalankan oleh aparat Biro Keuangan maka ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki yaitu konsistensi dalam menjalankan kebijakan, pengawasan maupun evaluasi dari pejabat Biro Keuangan maupun instansi pengawas terhadap implementasi kebijakan, perlunya kesadaran alasan insentif yang lebih yang diterima aparat sehingga perlu meningkatkan kinerjanya dan penerbitan sanksi terhadap aparat yang tidak menjalankan kebijakan tersebut. Sementara untuk Kualitas Pelayanan penerbitan Surat Keputusan Otorisasi (SKO), yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan adalah kebersihan, kerapian, ketenangan dan kenyamanan dalam memberikan pelayanan. Peningkatan kepercayaan dari pihak Pemegang Kas serta sikap yang mau menerima kritikan dan saran untuk perbaikan pelayanan. Dalam rangka mempercepat prosedur penerbitan Surat Keputusan Otorisasi, maka sebaiknya penerbitan Surat Keputusan Otorisasi ini diterbitkan sekali setahun yaitu pada awal tahun anggaran berjalan setelah APBD disahkan oleh DPRD. Selain itu, perlunya penyederhanaan dalam proses penerbitan baik melalui pengurangan simpul simpul maupun pelimpahan penandatanganan Surat Keputusan Otorisasi kepada pejabat Biro Keuangan.

*In an effort to smoothen the implementation of governance, development and services to the society in the Provincial Government of the Special Territory of the Capital City of Jakarta. It is, therefore, necessary to have financial back up as the crucial factor to realize the above intention. Because of that, it is necessary to have an accurate, efficient, effective and responsible local finance management as stated in various policies. One of the important aspects in the local finance management is budget supply. This process starts with the issue of Authorization Decree as a proof of budget provision. credit control and credit monitoring towards a program or an activity conducted by the Provincial Government of the Special Territory of the Capital City of Jakarta. In that case. Authorization Decree acts as a proof of budget imposition towards a program or an activity of each unit in the Provincial Government of the Special Territory of the Capital City of Jakarta stipulated in the Provincial Budget that are soon realized.*

The issue of Authorization Decree is one of the administrative services in finance which becomes the task and responsibility of the Finance Bureau of the Provincial Government of the Special Territory of the Capital City of Jakarta. The issue of Authorization Decree always increases year by year in line with the increasing budget figures of the Provincial Government of the Special Territory of the Capital City of

Jakarta. This service is provided by the Finance Bureau for all units in the Provincial Government of the Special Territory of the Capital City of Jakarta particularly for the treasurers. In that case, the scope of the services is internal in nature. In an effort to increase and improve the service quality or the personnel performance as well as the institutions in the Provincial Government of the Special Territory of the Capital City of Jakarta, the provincial government often issues various policies as a way to increase the personnel performance. One of them is the effort to increase service quality of issuing Authorization Decree through various policies that are repeatedly issued by the Provincial Government of the Special Territory of the Capital City of Jakarta.

Based on the above background, the matter raised in this research is whether the policy implementation influences the service quality of issuing Authorization Decree. Therefore, the research is aimed at looking at to what extent the results of the policy implementation conducted and the results of the service quality of issuing Authorization Decree provided by the Finance Bureau for the treasurers in all units in the Provincial Government of the Special Territory of the Capital City of Jakarta. And then it also measures to what extent the impact of the policy implementation towards the service quality provided by the Finance Bureau. To measure to what extent the success of the policy implementation in the target achievement, these are indicated by such factors as communication, resources, attitudes and structure of bureaucracy that implement the policy. As for the service quality in the Finance Bureau it is measured by such factors as tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Based on the research findings, it shows that the implementation of the Local Finance Management Policy conducted by the Finance Bureau personnel, according to the treasurers, is already sound. This goes the same for the service quality of issuing Authorization Decree granted by the Finance Bureau. While based on the data analysis conducted it shows that the impacts of implementing a policy heavily influencing the level of service quality amounting to 73.2%. In that case a good and optimum implementation of a policy of the Local Finance will have significant influence towards the service quality of issuing Authorization Decree in the Finance Bureau.

While based on partial evaluation findings towards the respective factors from the Policy Implementation and the Service Quality, it shows that there are significant impacts from the factors of the policy implementation towards the service quality. In that case if the policy implementation is optimum well conducted, it will lead to the improvement towards the service quality factors. To better increase the treasurers' satisfaction towards the policy implementation conducted by the Finance Bureau personnel, there are a few things that can be increased and improved, that is, consistency in implementing a policy, supervision and evaluation from the Finance Bureau officials and the inspectors towards the policy implementation; there needs to be a concern on a more acceptable incentives for the personnel to increase their performance and the enforcement of punishment towards those who do not implement the policy.

As for the service quality of issuing Authorization Decree, what they need to increase and to improve are cleanliness, tidiness, tranquility and comfort in providing services, building trust among the treasurers as well as an attitude that accepts criticism and suggestions for the service quality improvement. In the framework of accelerating procedures of issuing Authorization Decree, they should only issue it once a year, that is, in early months of a fiscal year right after the Provincial Budget is approved by the Regional Legislative Council. Apart from that, it is necessary to simplify the process of issuing the Decree both

through cutting the red tape and delegating the signing of the Authorization Decree to the official of the Finance Bureau towards quality target accomplishments periodically. The ISO application should not only be focussed on 5 sub-districts and sub-service offices that have owned ISO certificates, but also to all sub-districts in the Special Territory of the Capital City of Jakarta and to all license products that are issued gradually can apply the ISO. The Service Office of Building Structure and Control of The Special Territory of the Capital City of Jakarta should make process revision continuously to increase the internal customers' satisfaction, to be able to minimize the internal hindrances in applying the ISO and to make an effort to meet the needs of the external customers.</i>