

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI UNIVERSITAS SEBELAS MARET MELALUI PENERAPAN SISTEM INFORMASI PEMBAYARAN DAN PELAPORAN (SIPP)

Rita Hindrawati, Purbayakti Kusuma Wijayanto

^{1,2,3}Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Slamet Riyadi Surakarta

Email : ritadanar@gmail.com

ABSTRAK

Transformasi digital dalam pelayanan publik menjadi strategi penting bagi perguruan tinggi negeri berbadan hukum (PTNBH) untuk meningkatkan efektivitas dan akuntabilitas tata kelola, khususnya pada layanan administrasi keuangan. Universitas Sebelas Maret (UNS) menerapkan Sistem Informasi Pembayaran dan Pelaporan (SIPP) sebagai instrumen digitalisasi layanan pembayaran dan pelaporan keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di UNS melalui penerapan SIPP berdasarkan dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL.

Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya penerapan Sistem Informasi Pembayaran dan Pelaporan (SIPP) sebagai bagian dari digitalisasi layanan keuangan di UNS. SIPP diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui percepatan proses pembayaran, peningkatan akurasi data, serta transparansi pelaporan keuangan. Namun dalam praktiknya, masih dijumpai berbagai kendala, seperti kelengkapan dokumen yang belum optimal, keterbatasan pemahaman pengguna sistem, serta koordinasi antarunit kerja yang belum sepenuhnya efektif, sehingga berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna layanan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus pada Direktorat Keuangan, Aset, dan Umum Universitas Sebelas Maret. Analisis kualitas pelayanan publik dilakukan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIPP secara umum telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan keandalan dan ketepatan proses pembayaran serta mempercepat alur pelayanan administrasi keuangan. Dari aspek responsiveness, petugas relatif sigap dalam menanggapi permasalahan pengguna. Dari dimensi assurance, pengguna merasa cukup aman terhadap keabsahan data dan prosedur pembayaran, sementara pada dimensi empathy ditunjukkan dengan sikap yang ramah dan bersedia membantu pengguna yang mengalami kesulitan

dalam proses pembayaran melalui SIPP. Dari sisi tangibles, fasilitas dan tampilan sistem dinilai cukup memadai.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan SIPP di Universitas Sebelas Maret telah berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Optimalisasi pemanfaatan SIPP secara berkelanjutan diharapkan mampu mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna di lingkungan perguruan tinggi.

Kata kunci: kualitas pelayanan publik, sistem informasi, SIPP, PTNBH, SERVQUAL.

ABSTRACT

Digital transformation in public services has become an important strategy for State Universities with Legal Entity Status (PTNBH) to improve the effectiveness and accountability of governance, particularly in financial administrative services. Universitas Sebelas Maret (UNS) has implemented the Payment and Reporting Information System (SIPP) as an instrument for digitizing financial payment and reporting services. This study aims to analyze the quality of public services at UNS through the implementation of SIPP based on the SERVQUAL service quality dimensions.

The background of this study is based on the importance of implementing the Payment and Reporting Information System (SIPP) as part of the digitalization of financial services at UNS. SIPP is expected to improve the quality of public services by accelerating payment processes, increasing data accuracy, and enhancing the transparency of financial reporting. However, in practice, several obstacles are still encountered, such as incomplete documentation, limited user understanding of the system, and coordination among work units that has not been fully effective, which may affect the perceived quality of services by users.

This study uses a qualitative descriptive approach with a case study method at the Directorate of Finance, Assets, and General Affairs of Universitas Sebelas Maret. The analysis of public service quality is based on the five SERVQUAL dimensions, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The results show that the implementation of SIPP has generally contributed positively to improve the reliability and accuracy of payment processes and accelerate the flow of financial administrative services. In terms of responsiveness, officers are relatively prompt in responding user problems. From the assurance dimension, users feel sufficiently secure regarding the validity of data and payment procedures, while the empathy dimension is reflected in the friendly attitude and willingness of officers to assist users who experience difficulties in the payment process through SIPP. From the tangibles aspect, the facilities and system interface are considered adequate.

Thus, it can be concluded that the implementation of SIPP at Universitas Sebelas Maret has played a role in improving the quality of public services. Continuous optimization of SIPP utilization is expected to support the creation of more professional, responsive, and user-satisfaction-oriented public services within the university environment.

Keywords: public service quality, information system, SIPP, PTNBH, SERVQUAL.

A. PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam sektor pelayanan publik menjadi tuntutan penting bagi institusi pemerintah, termasuk perguruan tinggi negeri berbadan hukum (PTNBH), dalam rangka meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas tata kelola organisasi. Dalam konteks administrasi publik, pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan barang, jasa, dan pelayanan administratif secara berkualitas.

Universitas Sebelas Maret (UNS) sebagai PTNBH memiliki kewenangan otonom dalam pengelolaan keuangan dan administrasi, sehingga dituntut untuk menerapkan sistem pelayanan yang profesional dan berbasis teknologi. Salah satu bentuk inovasi layanan keuangan di UNS adalah penerapan Sistem Informasi Pembayaran dan Pelaporan (SIPP) yang dirancang untuk mengintegrasikan proses pembayaran dan pelaporan keuangan secara digital guna meningkatkan kecepatan layanan, akurasi data, serta transparansi informasi keuangan.

Penerapan SIPP diharapkan mampu mengatasi berbagai permasalahan pelayanan konvensional, seperti keterlambatan proses pembayaran, kesalahan administrasi, serta keterbatasan

akses informasi bagi pengguna layanan. Selain itu, sistem ini juga merupakan bagian dari implementasi prinsip e-government di lingkungan pendidikan tinggi, yang menekankan pelayanan berbasis teknologi dan berorientasi pada pengguna (user-centered service).

Namun, dalam praktiknya, penerapan sistem informasi tidak selalu berjalan optimal. Masih dijumpai kendala seperti kelengkapan dokumen administrasi yang belum terpenuhi, keterbatasan pemahaman pengguna terhadap sistem, serta koordinasi antarunit kerja yang belum sepenuhnya efektif. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, meskipun sistem telah tersedia secara digital

Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik melalui penerapan SIPP menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana sistem ini mampu meningkatkan mutu layanan administrasi keuangan di UNS. Penilaian kualitas pelayanan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan SERVQUAL yang meliputi lima dimensi, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles, yang secara luas digunakan dalam pengukuran kualitas pelayanan publik.

Dengan demikian, penelitian

mengenai kualitas pelayanan publik melalui penerapan SIPP di Universitas Sebelas Maret menjadi relevan dan strategis, baik sebagai bahan evaluasi internal institusi maupun sebagai kontribusi akademik dalam pengembangan studi administrasi publik dan transformasi digital pelayanan publik di sektor pendidikan tinggi.

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: “Bagaimana kualitas pelayanan publik di Universitas Sebelas Maret melalui penerapan Sistem Informasi Pembayaran dan Pelaporan (SIPP) ?

Mengenai tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti adalah Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Bagaimana kualitas pelayanan publik di Universitas Sebelas Maret melalui penerapan Sistem Informasi Pembayaran dan Pelaporan (SIPP) ?

B. Landasan Teori

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara

pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa pelayanan publik harus diselenggarakan secara transparan, akuntabel, cepat, dan berorientasi pada kepentingan pengguna. Dalam administrasi publik, pelayanan publik menjadi fungsi utama birokrasi yang menempatkan masyarakat sebagai subjek pelayanan, sehingga kualitas pelayanan menjadi indikator penting kinerja institusi publik, termasuk perguruan tinggi negeri.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik menggambarkan tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan pengguna. Kualitas bersifat subjektif karena dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap proses, sikap petugas, ketepatan waktu, keakuratan layanan, serta kemudahan akses. Pelayanan dinilai berkualitas apabila mampu memenuhi atau melampaui harapan pengguna, sedangkan pelayanan yang berada di bawah harapan akan dipersepsikan sebagai pelayanan yang kurang memuaskan.

3. Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)

Penilaian kualitas pelayanan dalam penelitian ini menggunakan model SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi utama, yaitu:

(1) Reliability, yaitu kemampuan memberikan pelayanan secara akurat, tepat waktu, dan konsisten;

(2) Responsiveness, yaitu kesiapan petugas dalam membantu dan merespons kebutuhan pengguna;

(3) Assurance, yaitu kemampuan memberikan rasa aman, kepastian prosedur, serta kepercayaan pengguna terhadap layanan;

(4) Empathy, yaitu perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan pengguna; serta

(5) Tangibles, yaitu kondisi sarana prasarana, fasilitas, serta tampilan sistem dan petugas.

Kelima dimensi ini digunakan secara luas dalam penelitian pelayanan jasa dan pelayanan publik karena mampu menggambarkan kualitas layanan secara komprehensif.

4. Sistem Informasi dalam Pelayanan Publik

Sistem informasi dalam pelayanan publik berfungsi untuk

meningkatkan efisiensi, akurasi, transparansi, dan kecepatan layanan melalui pemanfaatan teknologi digital. Penerapan sistem informasi merupakan bagian dari implementasi e-government yang bertujuan menyederhanakan prosedur, mengurangi kesalahan manual, serta meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan publik. Namun, keberhasilan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia dan tata kelola organisasi.

5. Sistem Informasi Pembayaran dan Pelaporan (SIPP) dan Kualitas Pelayanan

Sistem Informasi Pembayaran dan Pelaporan (SIPP) merupakan sistem berbasis digital yang digunakan untuk mengelola proses pembayaran dan pelaporan keuangan secara terintegrasi di Universitas Sebelas Maret. Pemanfaatan SIPP diharapkan mampu mempercepat proses administrasi, meningkatkan akurasi data, serta memperkuat transparansi pengelolaan keuangan. Optimalisasi SIPP berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan publik pada seluruh dimensi SERVQUAL, khususnya reliability melalui ketepatan data, responsiveness melalui percepatan layanan, assurance

melalui keamanan transaksi, empathy melalui kemudahan akses, serta tangibles melalui tampilan sistem dan fasilitas layanan yang lebih modern.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus di Direktorat Keuangan, Aset, dan Umum Universitas Sebelas Maret (UNS). Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai kualitas pelayanan publik melalui penerapan Sistem Informasi Pembayaran dan Pelaporan (SIPP) berdasarkan pengalaman dan persepsi para pengguna layanan.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis kualitas pelayanan publik melalui penerapan Sistem Informasi Pembayaran dan Pelaporan (SIPP) di Universitas Sebelas Maret (UNS) dilakukan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles.

1. Reliability (Keandalan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIPP telah meningkatkan keandalan proses administrasi pembayaran dan

pelaporan keuangan. Sistem mampu menampilkan data transaksi secara akurat, meminimalkan kesalahan pencatatan, serta mempercepat alur verifikasi pembayaran. Pengguna layanan menilai bahwa proses menjadi lebih tertib dan terstruktur dibandingkan dengan mekanisme manual sebelumnya.

Namun demikian, keandalan pelayanan masih dipengaruhi oleh kelengkapan dokumen administrasi dari unit kerja. Ketika dokumen tidak lengkap atau perlu revisi, proses pembayaran menjadi tertunda meskipun sistem telah berjalan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan layanan tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kepatuhan prosedur dan koordinasi antarunit kerja.

2. Responsiveness (Daya Tanggap)

Dari aspek responsiveness, petugas pelayanan dinilai cukup sigap dalam menanggapi pertanyaan maupun kendala pengguna terkait penggunaan SIPP. Ketika terjadi kesalahan input atau kendala teknis, petugas relatif cepat memberikan arahan perbaikan serta solusi yang diperlukan agar proses pembayaran dapat dilanjutkan.

Meskipun demikian, pada

periode beban kerja tinggi, respons terhadap pengajuan tertentu masih memerlukan waktu lebih lama. Kondisi ini menunjukkan bahwa daya tanggap pelayanan tidak hanya ditentukan oleh sistem digital, tetapi juga oleh ketersediaan sumber daya manusia dan distribusi beban kerja yang proporsional.

3. Assurance (Jaminan)

Dimensi assurance tercermin dari adanya kepastian prosedur pembayaran, kejelasan alur verifikasi, serta keamanan data transaksi dalam sistem SIPP. Pengguna merasa lebih yakin terhadap keabsahan data dan transparansi proses pembayaran karena seluruh tahapan dapat ditelusuri melalui sistem.

Selain itu, kompetensi petugas dalam mengelola sistem dan memberikan penjelasan prosedur turut meningkatkan rasa percaya pengguna terhadap layanan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan SIPP tidak hanya berfungsi sebagai alat teknis, tetapi juga sebagai sarana memperkuat kredibilitas pelayanan administrasi keuangan.

4. Empathy (Empati)

Pada dimensi empathy, petugas

pelayanan dinilai cukup ramah dan bersedia membantu pengguna yang mengalami kesulitan dalam proses pengajuan pembayaran melalui SIPP. Pengguna merasa dilayani secara personal, terutama ketika menghadapi kendala administratif atau kurang memahami prosedur sistem.

Namun, variasi tingkat pemahaman pengguna terhadap sistem masih menjadi tantangan, sehingga diperlukan pendekatan komunikasi yang lebih intensif serta pendampingan yang berkelanjutan. Empati pelayanan menjadi penting untuk memastikan bahwa digitalisasi tidak menimbulkan kesenjangan akses layanan bagi pengguna yang kurang familiar dengan teknologi.

5. Tangibles (Bukti Fisik)

Dari aspek tangibles, fasilitas pelayanan keuangan serta tampilan antarmuka sistem SIPP dinilai cukup memadai dan mendukung proses pelayanan. Tampilan sistem relatif mudah dipahami dan menyediakan informasi yang dibutuhkan dalam proses pembayaran dan pelaporan.

Meskipun demikian, optimalisasi fasilitas pendukung dan peningkatan kualitas antarmuka sistem masih diperlukan agar pelayanan

semakin nyaman dan efisien, khususnya bagi pengguna dengan intensitas transaksi tinggi.

Implikasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIPP berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di UNS, terutama dalam aspek keandalan proses, transparansi layanan, dan percepatan administrasi keuangan. Namun, efektivitas sistem masih sangat dipengaruhi oleh faktor non-teknis seperti kelengkapan dokumen, koordinasi antarunit, dan kesiapan sumber daya manusia.

Temuan ini menegaskan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik perlu diimbangi dengan penguatan tata kelola organisasi dan peningkatan kapasitas pengguna agar manfaat teknologi dapat dirasakan secara optimal oleh seluruh pemangku kepentingan.

E. PENUTUP

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang Bagaimana kualitas pelayanan publik di

Universitas Sebelas Maret melalui penerapan Sistem Informasi Pembayaran dan Pelaporan (SIPP), maka dapat disimpulkan bahwa:

Penerapan Sistem Informasi Pembayaran dan Pelaporan (SIPP) di Universitas Sebelas Maret secara umum telah berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada layanan administrasi keuangan. Berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, kualitas pelayanan dinilai cukup baik, khususnya pada aspek reliability melalui peningkatan akurasi dan keteraturan proses administrasi, responsiveness melalui respons petugas dalam menangani kendala pengguna, serta assurance melalui kepastian prosedur dan keamanan data transaksi.

Dimensi empathy tercermin dari sikap petugas yang membantu dan komunikatif terhadap pengguna layanan, meskipun masih terdapat perbedaan tingkat pemahaman pengguna terhadap sistem. Sementara itu, dimensi tangibles menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan dan tampilan sistem telah mendukung proses pelayanan, namun masih memerlukan optimalisasi agar lebih efektif dan ramah pengguna.

Meskipun sistem digital telah meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan, kualitas pelayanan belum sepenuhnya optimal karena masih dipengaruhi oleh faktor non-teknis, seperti kelengkapan dokumen administrasi, koordinasi antarunit kerja, serta kapasitas sumber daya manusia dalam pengelolaan dan pemanfaatan sistem.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa rekomendasi yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan literasi dan pelatihan pengguna, khususnya bagi operator unit kerja dan pengelola keuangan, agar pemanfaatan SIPP dapat berjalan lebih efektif dan meminimalkan kesalahan administrasi.
2. Penguatan koordinasi antarunit kerja melalui standar operasional prosedur yang lebih terintegrasi untuk memastikan kelengkapan dokumen dan kelancaran alur pembayaran.
3. Optimalisasi fitur dan tampilan sistem SIPP agar lebih user-friendly serta mampu memberikan notifikasi atau panduan yang lebih jelas bagi pengguna.
4. Penambahan atau penyesuaian sumber daya manusia pada periode beban kerja tinggi untuk menjaga konsistensi

daya tanggap pelayanan.

5. Penelitian lanjutan disarankan untuk mengombinasikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan berbasis SIPP.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan publik. konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava media. Yogyakarta.

H.A.S.Moenir 2000. *Manajemen pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara. Jakarta

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*.

Mandar Maju. Jakarta.

Istianto, Bambang, (2011). *Manajemen Pemerintahan (Dalam Perspektif*

Pelayanan Publik). Mitra

Wacana Media. Jakarta.

Mahmudi, 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Penerbit UUP STIM YKPN, Yogyakarta

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc..

Moleong. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.

Sedarmayani, 2011. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerj*. Penerbit Mandar

Sinambela. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara. Jakarta.

Sugiyono.2008. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Alfabeta Bandung

: <https://uns.ac.id/id/struktur-organisasi#>

Pelayanan Publik: Public-Private Partnership Percepatan Infrastruktur di Indonesia 2005-2009" yang diterbitkan di Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Volume 2, Nomor 3, halaman 961-978

Peraturan
UU RI No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

Peraturan Pemerintah Nomor 56 tahun 2020 tentang Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum Universitas Sebelas Maret.

Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 82 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Sebelas Maret.

Peraturan Rektor Universitas Sebelas Maret Nomor 64 Tahun 2020 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unsur Di Bawah Rektor Universitas Sebelas Maret.