

Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Administrasi Keuangan Daerah (Studi pada Loker Perbendaharaan Badan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palangka Raya)

Naomi Butar-Butar¹, Rahmiati², Rini Oktavia³, Ahmad Fahrami⁴

^{1,2,3} Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Palangka Raya, Indonesia

⁴ Badan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palangka Raya, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menelaah penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan administrasi keuangan pada Loker Perbendaharaan Badan Keuangan dan Aset Daerah (BKAD) Kota Palangka Raya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan terdiri atas Kepala Sub Bidang Perbendaharaan, petugas loket, dan perwakilan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) selaku pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan administrasi keuangan secara umum telah berjalan dengan baik. Akuntabilitas tercermin dari kepatuhan terhadap SOP dan mekanisme verifikasi dokumen; transparansi ditunjukkan melalui keterbukaan informasi kepada pengguna layanan; efisiensi diwujudkan melalui penyederhanaan prosedur administrasi; efektivitas terlihat dari kemampuan aparatur dalam merespons kendala layanan secara cepat. Namun, penerapan prinsip-prinsip tersebut masih menghadapi tantangan pada periode akhir tahun anggaran akibat meningkatnya volume pengajuan dokumen. Hasil penelitian menunjukkan perlunya penguatan sumber daya manusia dan pengembangan media informasi yang lebih terstandar guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi keuangan daerah.

Kata Kunci: *good governance*, pelayanan publik, administrasi keuangan daerah, perbendaharaan, BKAD

Abstract

This study aims to examine the application of good governance principles in financial administration services at the Treasury Counter of the Regional Finance and Asset Agency (BKAD) of Palangka Raya City. This study used a descriptive qualitative approach, with data collection techniques including in-depth interviews, observation, and documentation. Informants consisted of the Head of the Treasury Sub-Division, counter staff, and representatives of Regional Apparatus Organizations (OPD) as service users.. The results indicate that the application of good governance principles in financial administration services has generally been successful. Accountability is reflected in adherence to Standard Operating Procedures (SOPs) and document verification mechanisms; transparency is demonstrated through information disclosure to service users; efficiency is realized through simplification of administrative procedures; and effectiveness is demonstrated by the ability of officials to respond quickly to service constraints. However, the implementation of these principles still faces challenges at the end of the fiscal year due to the increasing volume of document submissions. The results of the study indicate the need to strengthen human resources and develop more standardized information media to improve the quality of regional financial administration services.

Keywords: *good governance, public services, regional financial administration, treasury, BKAD.*

Korespondensi:

Naomi Butar-Butar

naomibtr442@gmail.com

Submit: 24 April 2026

Revisi: 3 Mei 2026

Diterima: 21 Mei 2026

Terbit: 5 Juni 2026



1. Pendahuluan

Terwujudnya pemerintahan daerah yang efektif mensyaratkan pengelolaan keuangan yang tertib, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam pelaksanaan otonomi daerah, Badan Keuangan dan Aset Daerah (BKAD) memiliki peran penting untuk mendukung pemerintah daerah dalam mengelola keuangan dan aset daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, BKAD bertugas melaksanakan pengelolaan keuangan daerah mulai dari perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, pelaporan, hingga pertanggungjawaban keuangan yang berpedoman pada Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah.

Selain menjalankan fungsi pengelolaan anggaran daerah, BKAD juga memberikan pelayanan administrasi keuangan kepada seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Salah satu bentuk pelayanan tersebut dilakukan melalui loket perbendaharaan yang menjadi sarana penerimaan, pemeriksaan, serta pengagendaan dokumen administrasi keuangan dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Loket perbendaharaan memiliki peran penting karena menjadi bagian awal dalam proses pelayanan administrasi keuangan daerah sebelum dokumen diproses lebih lanjut sesuai ketentuan yang berlaku.

Pelayanan administrasi keuangan yang dilaksanakan pada loket perbendaharaan perlu didukung oleh tata kelola yang baik agar dapat berjalan secara efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Dalam hal ini, penerapan prinsip-prinsip *good governance* menjadi hal penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. *Good governance* merupakan konsep tata kelola pemerintahan yang menekankan prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, dan responsivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik (United Nations Development Programme [UNDP], 1997).

Dalam praktiknya, pelayanan pada loket perbendaharaan BKAD Kota Palangka Raya menghadapi tantangan yang signifikan, terutama pada akhir tahun anggaran. Pada periode tersebut terjadi lonjakan pengajuan dokumen pencairan dana secara drastis yang berdampak langsung terhadap kinerja pelayanan administrasi keuangan. Kondisi ini tidak hanya menimbulkan permasalahan teknis, tetapi juga berkaitan dengan aspek tata kelola pelayanan dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance*. Peningkatan volume dokumen dalam waktu yang singkat menyebabkan proses verifikasi menjadi kurang optimal, baik dari segi kecepatan maupun ketepatan, sehingga prinsip efektivitas dan efisiensi belum sepenuhnya tercapai. Selain itu, tingginya jumlah pengguna layanan pada periode tersebut juga memicu terjadinya antrean yang padat dan peningkatan waktu tunggu, yang berpotensi menurunkan kualitas pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pengelolaan keuangan daerah masih menghadapi berbagai tantangan. Penelitian oleh Sariono dan Sitorus (2024) menunjukkan bahwa pengelolaan keuangan daerah harus dilaksanakan berdasarkan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, meskipun dalam praktiknya masih terdapat kendala dalam pengawasan dan efektivitas pengelolaan anggaran. Selanjutnya, Kaka et al. (2023) menyatakan bahwa prinsip *good governance* seperti transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan partisipasi telah diterapkan dalam pengelolaan keuangan daerah, namun belum berjalan secara optimal karena adanya keterbatasan sumber daya dan hambatan implementasi di lapangan.

Penelitian oleh Pramono dan Subagijo (2025) menunjukkan bahwa penerapan *good financial governance* berpengaruh terhadap kinerja keuangan daerah, terutama dalam aspek transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas kelembagaan, meskipun masih diperlukan penguatan koordinasi antar instansi pemerintah daerah. Selain itu, penelitian oleh Darlena et al. (2021) menunjukkan bahwa akuntabilitas dan transparansi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Provinsi Bengkulu, sehingga penerapan prinsip *good governance* dinilai penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Meskipun berbagai penelitian tersebut telah mengkaji penerapan *good governance* dalam pengelolaan keuangan daerah, sebagian besar penelitian masih berfokus pada aspek kebijakan, sistem, dan kinerja keuangan secara umum. Penelitian yang secara khusus membahas penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan administrasi keuangan, khususnya pada loket perbendaharaan di lingkungan pemerintah daerah, masih relatif terbatas. Padahal, pelayanan administrasi keuangan merupakan bagian penting dalam mendukung efektivitas tata kelola pemerintahan dan kelancaran pengelolaan keuangan daerah.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan administrasi keuangan pada loket perbendaharaan BKAD Kota Palangka Raya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana prinsip-prinsip *good governance* telah diterapkan dalam pelayanan administrasi keuangan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan pada loket perbendaharaan.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan administrasi keuangan pada loket perbendaharaan. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan fenomena secara kontekstual berdasarkan pengalaman dan perspektif para informan.

Penelitian dilaksanakan pada Badan Keuangan dan Aset Daerah (BKAD) Kota Palangka Raya. Pemilihan lokasi didasarkan pada pertimbangan aksesibilitas data serta keterlibatan langsung peneliti melalui kegiatan magang, sehingga memungkinkan pengamatan yang lebih mendalam terhadap proses pelayanan yang berlangsung.

Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan yang meliputi Kepala Sub Bidang Perbendaharaan, petugas loket perbendaharaan, serta pihak Organisasi Perangkat Daerah (OPD) sebagai pengguna layanan. Data sekunder diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, peraturan perundang-undangan, serta dokumen terkait pengelolaan keuangan daerah.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali informasi terkait pengalaman dan persepsi informan terhadap pelayanan. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa arsip dan dokumen pendukung.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik, yaitu dengan membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dari berbagai informan.

Dalam studi ini, data dianalisis menggunakan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles et al. (2014), yang terdiri atas tiga tahapan utama meliputi pemangkasan data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi simpulan. Seluruh proses analisis dijalankan secara siklikal sejak pengumpulan data awal hingga diperoleh temuan yang relevan dengan fokus kajian.

3. Hasil dan Pembahasan

Akuntabilitas dalam Pelayanan Administrasi Keuangan di Loket Perbendaharaan BKAD Kota Palangka Raya

Akuntabilitas merupakan salah satu prinsip utama dalam penyelenggaraan *good governance* yang menekankan pada kewajiban setiap aparatur untuk mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya. Menurut Mareta dan Fakhri (2024), akuntabilitas merupakan kewajiban setiap penyelenggara untuk memaparkan, menyampaikan laporan, serta mengungkapkan seluruh kegiatan kepada pihak-pihak yang berwenang meminta pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas tersebut. Dalam pelayanan publik, akuntabilitas tidak hanya berkaitan dengan kepatuhan terhadap aturan, tetapi juga mencakup kejelasan proses, ketepatan pelaksanaan, serta kemampuan aparatur dalam memberikan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan kepada pengguna layanan.

Penerapan akuntabilitas dalam pelayanan administrasi keuangan di Loket Perbendaharaan BKAD Kota Palangka Raya tercermin melalui pelaksanaan prosedur pelayanan yang mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas loket, setiap dokumen yang diajukan oleh pengguna layanan terlebih dahulu diperiksa kelengkapan dan kesesuaiannya dengan ketentuan yang berlaku sebelum diproses lebih lanjut. Apabila terdapat kekurangan dokumen, pengguna layanan diminta untuk melengkapinya sesuai persyaratan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh petugas loket bahwa “apabila terdapat kekurangan dalam dokumen yang diajukan, perwakilan dari dinas tersebut akan diminta untuk melengkapi persyaratan sesuai dengan SOP yang berlaku di loket perbendaharaan”. Pernyataan tersebut menunjukkan adanya tanggung jawab aparatur dalam memastikan bahwa setiap proses pelayanan dilakukan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Akuntabilitas juga tercermin dari konsistensi penerapan prosedur dalam setiap tahapan pelayanan. Petugas loket menyatakan bahwa seluruh proses pelayanan dilaksanakan berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan, sehingga setiap tahapan memiliki alur yang jelas dan terstruktur. Hal ini diperkuat oleh pernyataan pihak Kasubid yang menjelaskan bahwa pembagian tugas dan fungsi telah diatur secara sistematis, mulai dari loket hingga tahap verifikasi dan penerbitan dokumen. Dengan adanya kejelasan pembagian tugas tersebut, setiap proses pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peran masing-masing aparatur.

Di sisi lain, bentuk akuntabilitas juga terlihat dari adanya penyampaian informasi kepada pengguna layanan terkait proses dan status dokumen. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna layanan, petugas loket secara aktif memberikan informasi apabila terdapat kesalahan atau kekurangan dalam dokumen, bahkan dalam kondisi tertentu petugas langsung menghubungi pengguna layanan untuk segera melakukan perbaikan. Sebagaimana diungkapkan oleh pengguna layanan bahwa “Kalau ada kendala, kami biasanya langsung diberitahu. Misalnya berkas yang kurang tepat atau tidak sesuai, itu cepat diinformasikan. Pernah juga dokumen kami kurang cap atau tanda tangan, dan saat kami masih di perjalanan, petugas langsung menghubungi kami untuk segera melakukan perbaikan”. Hal ini menunjukkan bahwa aparatur tidak hanya menjalankan fungsi

administratif, tetapi juga memiliki tanggung jawab aktif dalam memastikan kelengkapan dokumen serta kelancaran proses pelayanan, yang merupakan bentuk nyata dari akuntabilitas dalam pelayanan publik.

Selain itu, akuntabilitas juga diperkuat oleh adanya sistem administrasi pelayanan yang tertib, seperti pencatatan dan pengagendaaan dokumen, sehingga setiap pengajuan dapat ditelusuri kembali secara administratif apabila terjadi kendala atau kesalahan dalam pelayanan. Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa penerapan akuntabilitas dalam pelayanan publik dapat dilihat dari kepatuhan terhadap SOP, kejelasan alur pelayanan, serta adanya mekanisme pertanggungjawaban administratif.

Dengan demikian, penerapan akuntabilitas dalam pelayanan administrasi keuangan di Loker Perbendaharaan BKAD Kota Palangka Raya telah berjalan dengan baik, yang tercermin melalui kepatuhan terhadap SOP, adanya proses verifikasi dokumen, kejelasan pembagian tugas, serta penyampaian informasi kepada pengguna layanan. Seluruh aspek tersebut menunjukkan bahwa aparatur telah menjalankan tugas dan kewenangannya secara bertanggung jawab, sehingga pelayanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan baik secara administratif maupun kepada pengguna layanan.

Transparansi dalam Pelayanan Administrasi Keuangan di Loker Perbendaharaan BKAD Kota Palangka Raya

Keterbukaan informasi menjadi salah satu prinsip penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya dalam bidang administrasi keuangan yang menuntut kejelasan proses dan kepastian layanan. Transparansi memberikan ruang bagi pengguna layanan untuk mengetahui secara jelas bagaimana suatu pelayanan dijalankan, mulai dari persyaratan hingga penyelesaian. Menurut Darlena et al. (2021), transparansi pelayanan publik menunjukkan keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi pelayanan kepada masyarakat terkait prosedur, persyaratan, dan proses pelayanan sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan secara jelas dan mudah dipahami.

Dalam proses pengajuan dokumen di Loker Perbendaharaan BKAD Kota Palangka Raya, petugas loket tidak hanya menerima berkas, tetapi juga menjelaskan secara langsung tahapan yang akan dilalui serta persyaratan yang harus dipenuhi oleh pengguna layanan. Penjelasan ini membantu pengguna layanan memahami alur pelayanan tanpa harus mencari informasi secara mandiri. Selain itu, pengguna layanan juga memperoleh informasi mengenai perkembangan dokumen yang diajukan. Petugas loket menyampaikan status dokumen, baik yang masih dalam tahap pemeriksaan maupun yang telah selesai diproses. Penyampaian informasi ini mencerminkan adanya keterbukaan dalam setiap tahapan pelayanan sehingga pengguna layanan tidak mengalami ketidakpastian.

Berdasarkan hasil wawancara, transparansi dalam pelayanan administrasi keuangan di Loker Perbendaharaan BKAD Kota Palangka Raya telah tercermin melalui kemudahan akses informasi yang diberikan kepada pengguna layanan. Pengguna layanan menyampaikan bahwa informasi terkait pelayanan disampaikan secara terbuka dan mudah dipahami, baik melalui komunikasi langsung maupun melalui media komunikasi yang digunakan. Sebagaimana diungkapkan bahwa "semua informasi dari BKAD, khususnya bidang perbendaharaan, disampaikan dengan jelas melalui grup, sehingga kami dapat memperoleh informasi secara cepat, akurat, dan jelas". Hal ini menunjukkan bahwa keterbukaan informasi telah mendukung kelancaran pelayanan serta meminimalisir kesalahpahaman.

Namun demikian, transparansi yang diterapkan masih memiliki keterbatasan, terutama dalam penyediaan media informasi secara tertulis. Informasi pelayanan masih lebih banyak disampaikan secara lisan, sehingga berpotensi menimbulkan perbedaan pemahaman antar pengguna layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa keterbukaan informasi yang telah berjalan masih perlu didukung oleh penyediaan media informasi yang lebih sistematis dan mudah diakses. Oleh karena itu, transparansi dalam pelayanan administrasi keuangan di Loker Perbendaharaan BKAD Kota Palangka Raya pada dasarnya telah terlaksana melalui keterbukaan aparatur dalam menyampaikan informasi kepada pengguna layanan, namun masih memerlukan peningkatan, khususnya dalam penyediaan informasi yang lebih lengkap dan terstandar guna mendukung transparansi yang lebih optimal.

Efisiensi dalam Pelayanan Administrasi Keuangan di Loker Perbendaharaan BKAD Kota Palangka Raya

Dalam praktik pelayanan administrasi keuangan, efisiensi menjadi salah satu aspek penting yang berkaitan dengan kemampuan aparatur dalam memanfaatkan waktu, tenaga, dan prosedur secara optimal. Pelayanan yang efisien ditandai dengan proses yang tidak berbelit-belit, penggunaan sumber daya yang tepat, serta waktu penyelesaian yang relatif cepat tanpa mengurangi kualitas hasil pelayanan. Sejalan dengan hal tersebut, World Bank (2021) menyatakan bahwa efisiensi pelayanan publik ditunjukkan melalui pengelolaan proses yang sederhana, cepat, dan tepat guna dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, efisiensi pelayanan di Loker Perbendaharaan BKAD Kota Palangka Raya terlihat dari adanya upaya perbaikan sistem pelayanan yang dilakukan secara bertahap. Salah satu bentuk perbaikan tersebut adalah penyederhanaan persyaratan administrasi yang sebelumnya cukup banyak menjadi lebih

ringkas. Sebagaimana disampaikan oleh pihak Kasubid bahwa “dokumen administratif untuk pengajuan pembayaran yang sebelumnya cukup banyak, sekarang hanya tiga lembar saja”. Penyederhanaan tersebut tidak hanya mempermudah proses pengajuan, tetapi juga menunjukkan adanya upaya peningkatan efisiensi melalui pengurangan beban administratif dan percepatan alur pelayanan.

Dari sisi pelaksanaan, efisiensi juga tercermin dalam perubahan kondisi kerja aparatur. Berdasarkan hasil wawancara, sebelum adanya perbaikan sistem, aparatur sering mengalami lembur dalam waktu yang cukup panjang, terutama pada akhir tahun. Namun setelah dilakukan pembenahan prosedur dan sistem kerja, kondisi tersebut mulai berkurang dan waktu kerja menjadi lebih terkendali. Hal ini menunjukkan bahwa efisiensi yang telah dicapai masih dipengaruhi oleh faktor jumlah sumber daya manusia dan distribusi pekerjaan.

Meskipun demikian, efisiensi pelayanan masih menghadapi kendala, terutama pada periode tertentu seperti bulan Desember, di mana terjadi peningkatan volume dokumen secara signifikan. Kondisi ini menyebabkan beban kerja aparatur meningkat, sehingga berpotensi mempengaruhi optimalisasi pelayanan. Dengan demikian, efisiensi yang telah dicapai masih dipengaruhi oleh faktor jumlah sumber daya manusia dan distribusi pekerjaan.

Secara keseluruhan, efisiensi dalam pelayanan administrasi keuangan di Loker Perbendaharaan BKAD Kota Palangka Raya telah menunjukkan perkembangan yang positif melalui penyederhanaan prosedur, pengaturan alur kerja, serta optimalisasi waktu pelayanan. Namun, peningkatan masih diperlukan, terutama dalam pengelolaan beban kerja dan penyesuaian sumber daya agar efisiensi dapat berjalan secara lebih maksimal.

Efektifitas dalam Pelayanan Administrasi Keuangan di Loker Perbendaharaan BKAD Kota Palangka Raya

Efektifitas dalam pelayanan publik berkaitan dengan kemampuan penyelenggara layanan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara tepat sasaran. Dalam konteks pelayanan administrasi, efektifitas tercermin dari ketepatan waktu penyelesaian, kesesuaian proses dengan prosedur, serta tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap hasil pelayanan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan penelitian Agustina et al. (2023) menyatakan bahwa efektifitas pelayanan publik dapat dilihat dari tercapainya kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, serta kemampuan organisasi dalam memenuhi tujuan pelayanan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara, efektifitas pelayanan administrasi keuangan di Loker Perbendaharaan BKAD Kota Palangka Raya terlihat dari kemampuan aparatur dalam menyelesaikan dokumen sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan. Meskipun terjadi peningkatan volume pengajuan dokumen, terutama pada periode tertentu seperti akhir tahun, proses pelayanan tetap dapat berjalan dengan baik. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh pihak Kasubid bahwa “kondisi dokumen yang menumpuk tidak terlalu berpengaruh karena setiap tahapan sudah memiliki pembagian tugas dan fungsi yang jelas sesuai ketentuan.” Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan tetap berjalan secara optimal meskipun beban kerja meningkat.

Efektifitas pelayanan juga didukung oleh kejelasan sistem kerja yang diterapkan. Setiap tahapan pelayanan, mulai dari penerimaan dokumen di loket hingga proses verifikasi dan penerbitan dokumen, telah diatur secara sistematis sesuai dengan standar operasional prosedur. Dengan adanya pembagian tugas yang jelas, aparatur dapat menjalankan perannya secara terarah sehingga proses pelayanan dapat diselesaikan dengan tepat. Selain itu, efektifitas juga terlihat dari kemampuan aparatur dalam menyesuaikan kondisi kerja terhadap peningkatan beban pelayanan. Dalam situasi tertentu, seperti pada akhir tahun, dilakukan penyesuaian waktu kerja untuk memastikan seluruh dokumen dapat diproses sesuai target. Meskipun terdapat penambahan waktu kerja, hal tersebut masih dalam batas yang wajar dan tidak mengganggu kelancaran pelayanan secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa aparatur mampu menjaga keberlangsungan pelayanan agar tetap efektif.

Namun demikian, efektifitas pelayanan masih menghadapi tantangan, terutama ketika terjadi lonjakan volume dokumen yang cukup tinggi. Kondisi ini dapat menyebabkan tekanan kerja bagi aparatur, meskipun pelayanan tetap dapat diselesaikan. Hal ini menunjukkan bahwa efektifitas yang telah dicapai masih dipengaruhi oleh faktor beban kerja dan ketersediaan sumber daya manusia.

Secara keseluruhan, efektifitas dalam pelayanan administrasi keuangan di Loker Perbendaharaan BKAD Kota Palangka Raya telah berjalan dengan baik, yang ditunjukkan melalui kemampuan aparatur dalam mencapai target pelayanan, kejelasan sistem kerja, serta ketepatan dalam penyelesaian dokumen. Meskipun demikian, diperlukan upaya penguatan, khususnya dalam pengelolaan beban kerja dan optimalisasi sumber daya, agar efektifitas pelayanan dapat terus terjaga secara optimal.

Responsivitas dalam Pelayanan Administrasi Keuangan di Loker Perbendaharaan BKAD Kota Palangka Raya

Kemampuan aparatur dalam merespons kebutuhan pengguna layanan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik. Responsivitas tidak hanya berkaitan dengan kecepatan, tetapi juga mencakup ketepatan dalam memahami kebutuhan serta kemampuan memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi. Menurut Rasdiana dan Ramadani (2022), responsivitas pelayanan publik

mencerminkan kemampuan aparaturnya dalam mengenali kebutuhan pengguna layanan, memberikan tanggapan secara cepat, serta menindaklanjuti permasalahan pelayanan secara tepat. Dengan demikian, responsivitas menunjukkan sejauh mana aparaturnya mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

Dalam praktik pelayanan di Loker Perbendaharaan BKAD Kota Palangka Raya, responsivitas petugas dapat dilihat dari cara mereka menangani berbagai situasi yang muncul selama proses pelayanan berlangsung. Ketika pengguna layanan mengajukan dokumen, petugas tidak hanya menjalankan prosedur administratif, tetapi juga sigap dalam memberikan arahan apabila terdapat kekurangan atau ketidaksesuaian dokumen. Sebagaimana disampaikan oleh pengguna layanan bahwa “kalau ada kendala, biasanya langsung diberitahu. Misalnya berkas yang kurang tepat atau tidak sesuai, itu cepat diinformasikan”.

Pengalaman pengguna layanan atau perwakilan OPD menunjukkan bahwa petugas loket mampu memberikan tanggapan dalam waktu yang relatif singkat. Setiap pertanyaan yang diajukan memperoleh penjelasan yang jelas, sehingga pengguna layanan tidak berada dalam kondisi ketidakpastian. Hal ini menunjukkan adanya perhatian aparaturnya terhadap kebutuhan informasi pengguna layanan.

Dalam situasi tertentu, seperti ketika terjadi kendala dalam kelengkapan dokumen, petugas segera memberikan respons dan melakukan penanganan tanpa penundaan yang berarti. Permasalahan yang muncul tidak dibiarkan berlarut-larut, melainkan langsung ditindaklanjuti dengan memberikan solusi yang sesuai. Bahkan, dalam beberapa kasus, petugas secara proaktif menghubungi pengguna layanan untuk segera melakukan perbaikan dokumen. Hal ini sebagaimana diungkapkan bahwa “pernah juga dokumen kami kurang cap atau tanda tangan, dan saat masih di perjalanan, petugas langsung menghubungi untuk segera diperbaiki”.

Selain itu, komunikasi antara aparaturnya dan pengguna layanan tetap terjaga selama proses pelayanan berlangsung. Setiap perkembangan atau hasil dari penanganan masalah disampaikan kembali kepada pengguna layanan, sehingga pengguna layanan tetap memperoleh informasi yang dibutuhkan. Kondisi ini menunjukkan adanya upaya aparaturnya dalam menjaga kejelasan informasi selama proses pelayanan. Meskipun demikian, dalam kondisi tertentu, tingkat responsivitas masih dapat dipengaruhi oleh jumlah pengguna layanan yang datang secara bersamaan. Peningkatan beban pelayanan berpotensi memengaruhi kecepatan petugas dalam memberikan tanggapan, sehingga diperlukan pengelolaan pelayanan yang lebih optimal.

Dengan demikian, responsivitas dalam pelayanan administrasi keuangan di Loker Perbendaharaan BKAD Kota Palangka Raya tercermin melalui kemampuan aparaturnya dalam memberikan tanggapan secara cepat, ketepatan dalam menangani permasalahan, serta komunikasi yang tetap terjaga selama proses pelayanan berlangsung.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan administrasi keuangan di Loker Perbendaharaan BKAD Kota Palangka Raya pada dasarnya telah berjalan dengan baik. Prinsip akuntabilitas terlihat dari pelaksanaan pelayanan yang mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP), adanya verifikasi dokumen, kejelasan pembagian tugas, serta penyampaian informasi kepada pengguna layanan. Transparansi tercermin dari keterbukaan aparaturnya dalam memberikan informasi terkait prosedur, persyaratan, dan perkembangan dokumen. Efisiensi ditunjukkan melalui penyederhanaan prosedur administrasi dan pengaturan alur kerja yang membantu mempercepat proses pelayanan. Efektivitas terlihat dari kemampuan aparaturnya dalam menyelesaikan dokumen sesuai target waktu yang ditetapkan, sedangkan responsivitas tercermin dari kemampuan petugas dalam memberikan tanggapan dan solusi secara cepat terhadap kendala yang dihadapi pengguna layanan.

Meskipun demikian, penerapan prinsip *good governance* masih menghadapi beberapa kendala, terutama pada periode akhir tahun anggaran ketika terjadi peningkatan volume pengajuan dokumen. Kondisi tersebut menyebabkan meningkatnya beban kerja aparaturnya dan berpotensi memengaruhi optimalisasi pelayanan. Selain itu, transparansi masih perlu ditingkatkan melalui penyediaan media informasi yang lebih lengkap dan terstandar agar informasi dapat diakses dengan lebih mudah oleh pengguna layanan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada Loker Perbendaharaan BKAD Kota Palangka Raya dengan jumlah informan yang terbatas, sehingga hasil penelitian belum dapat menggambarkan kondisi pelayanan administrasi keuangan daerah secara menyeluruh. Oleh karena itu, BKAD Kota Palangka Raya disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui penguatan sistem pelayanan, optimalisasi sumber daya manusia, serta pengembangan media informasi yang lebih terbuka dan terintegrasi, khususnya pada periode akhir tahun anggaran ketika volume dokumen meningkat secara signifikan. Selain itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan penelitian pada instansi atau daerah lain serta menggunakan pendekatan penelitian yang berbeda agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif mengenai penerapan prinsip *good governance* diperbaiki dalam pelayanan administrasi keuangan daerah.

Daftar Pustaka

- Agustina, D., Nasution, F. S., Youlanda, R. (2023). Efektivitas prosedur layanan kesehatan publik: Literature review. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(2).
- Kaka, A. A. L. A., De Rozari, P. E., & Tungga, C. A. (2023). Implementasi prinsip good governance terhadap pengelolaan keuangan daerah Kota Kupang. *Jurnal Ilmiah Rakyat dan Keadilan*, 5(2).
- Mareta, FC, & Fakhri, F. (2024). Mekanisme Akuntabilitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 6 (2), 231–240.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Darlina, D., Susanti, N., & Noviantoro, R. (2021). Pengaruh akuntabilitas dan transparansi terhadap kualitas pelayanan publik (Studi Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Provinsi Bengkulu). *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 1(1), 12–25.
- Pramono, D. H., & Subagijo, H. E. (2025). Pengelolaan keuangan daerah di pemerintahan Provinsi Jawa Timur berdasarkan prinsip-prinsip good financial governance. *Jurnal Manajemen Informatika dan Sistem Informasi*, 6(3), 2211-2216.
- Rahmadani, R., Mahsyar, A., & Rasdiana. (2022). Responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(3), 857–870.
- Republik Indonesia. (2014). Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Republik Indonesia. (2019). Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah.
- Sariono, E., & Sitorus, M. (2024). Prinsip good governance dalam pengelolaan keuangan daerah Pemerintah Kota Depok. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 7(5).
- United Nations Development Programme. (1997). *Governance for sustainable human development*. UNDP.
- World Bank. (2021). *World development report 2021*. World Bank.