## ABSTRAK

Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Penerapan Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN) Pada Pencairan Dana di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) TakengonPenyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas merupakan indikator utama keberhasilan reformasi birokrasi dalam sektor pemerintahan, khususnya dalam pengelolaan keuangan negara. Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN) yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Perbendaharaan (DJPb), Kementerian Keuangan Republik Indonesia, merupakan bentuk modernisasi sistem pengelolaan keuangan negara yang mengintegrasikan seluruh proses bisnis dari perencanaan hingga pelaporan anggaran. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam penerapan SPAN pada proses pencairan dana di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Takengon berdasarkan dimensi SERVQUAL yang meliputi reliability, assurance, tangibles, empathy, dan responsiveness. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analitik. Data dikumpulkan melalui studi literatur, observasi lapangan, wawancara dengan pelaksana pelayanan dan satuan kerja (satker), serta analisis dokumen regulasi terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SPAN di KPPN Takengon telah meningkatkan efisiensi proses pencairan dana melalui kemampuan monitoring real-time, transparansi transaksi, dan akuntabilitas pengelolaan keuangan negara. Namun, masih terdapat kendala berupa keterbatasan kompetensi sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem, gangguan jaringan infrastruktur teknologi, serta proses manual pada tahap tertentu yang efektivitas pelayanan. Dimensi reliability tercermin dari ketepatan waktu pencairan dana, responsivitas dari respons petugas terhadap kendala satker, assurance dari kompetensi dan profesionalisme aparatur, tangibles dari ketersediaan sarana prasarana, dan empathy dari perhatian terhadap pengguna layanan. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan pelatihan SDM, perbaikan infrastruktur jaringan, dan eliminasi proses manual untuk optimalisasi kualitas pelayanan SPAN di KPPN Takengon.


Kata kunci: *Kualitas pelayanan, SPAN, pencairan dana, KPPN Takengon, SERVQUAL, pelayanan publik*

## ABSTRACT

The provision of high-quality public services is a key indicator of the success of bureaucratic reform in the government sector, particularly in the management of state finances. The State Treasury and Budget System (SPAN), developed by the Directorate General of Treasury (DJPb) under the Ministry of Finance of the Republic of Indonesia, represents a modernization of the state financial management system by integrating all business processes from budgeting and execution to financial reporting. This study aims to analyze the quality of services in the implementation of SPAN in the fund disbursement process at the State Treasury Service Office (KPPN) Takengon based on the SERVQUAL dimensions, namely reliability, assurance, tangibles, empathy, and responsiveness.This research employs a qualitative approach using a descriptive-analytical method. Data were collected through literature review, field observations, interviews with service providers and work units (*satuan kerja* or satker), and analysis of relevant regulatory documents. The findings indicate that the implementation of SPAN at KPPN Takengon has improved the efficiency of the fund disbursement process through real-time monitoring capabilities, transaction transparency, and accountability in state financial management. However, several challenges remain, including limited human resource competencies in operating the system, technological infrastructure and network disruptions, as well as the existence of certain manual processes that reduce service effectiveness.The reliability dimension is reflected in the timeliness of fund disbursement, responsiveness in the officers' ability to address work unit issues, assurance in the competence and professionalism of public servants, tangibles in the availability of supporting facilities and infrastructure, and empathy in the attention given to service users. This study recommends enhancing human resource training, improving network infrastructure, and eliminating manual procedures to optimize the quality of SPAN services at KPPN Takengon.


Keywords: *Service Quality, SPAN, Fund Disbursement, KPPN Takengon, SERVQUAL, Public Service*.

**الملخص**

الحكومية الخزانة خدمات مكتب في الأموال لصرف (SPAN) الحكومي والميزانية الخزانة نظام تنفيذ في الخدمة جودة تحليل القطاع في البيروقراطي الإصلاح نجاح على رئيسياً مؤشراً الجودة عالية عامة خدمات تقديم يُعد .تاكينغون في (KPPN) المديرية طورته الذي- (SPAN) الحكومي والميزانية الخزانة نظام ويمثل .العامة المالية إدارة مجال في سيما لا الحكومي، العمليات كافة يدمج حيث العامة، المالية إدارة لنظام تحديثاً -إندونيسيا جمهورية في المالية لوزارة التابعة (DJPb) للخزانة العامة (SPAN) نظام تطبيق ظل في الخدمة جودة تحليل إلى الدراسة هذه تهدف .التقارير إعداد إلى وصولاً الميزانية تخطيط من بدءاً نموذج أبعاد إلى استناداً وذلك تاكينغون، في (KPPN) الحكومية الخزانة خدمات مكتب في الأموال صرف عملية أثناء المنهج باستخدام نوعياً نهجاً الدراسة اعتمدت .والاستجابة والتعاطف، والملموسية، والضمان، الموثوقية، :"SERVQUAL" الخدمة موظفي مع مقابلات وإجراء الميدانية، والملاحظة الأدبيات، مراجعة خلال من البيانات وجُمعت التحليلي، الوصفي (SPAN) نظام تطبيق أن إلى النتائج وتشير .الصلة ذات التنظيمية الوثائق تحليل إلى بالإضافة ،(satker) العمل وحدات وممثلي الفورية، المراقبة إمكانية توفير خلال من الأموال صرف عملية كفاءة تعزيز في أسهم قد تاكينغون في (KPPN) مكتب في كفاءة محدودية منها قائمة، تحديات هناك تزال لا ذلك، ومع .العامة المالية إدارة في المساءلة وتحقيق المعاملات، شفافية وضمان بعض في اليدوية العمليات على الاعتماد واستمرار التكنولوجية، التحتية البنية في واضطرابات النظام، تشغيل في البشرية الموارد صرف في بالمواعيد الالتزام خلال من الموثوقية :الآتي في النموذج أبعاد وتتجلى .الخدمة فعالية على يؤثر مما المراحل، كفاءة خلال من والضمان العمل؛ وحدات ومشكلات استفسارات مع الموظفين تعامل كيفية خلال من والاستجابة الأموال؛ من للمستفيدين المقدم الاهتمام خلال من والتعاطف التحتية؛ والبنية المرافق توفر خلال من والملموسية ومهنيتهم؛ الموظفين جودة لتحسين اليدوية العمليات وإلغاء للشبكات، التحتية البنية وتطوير البشرية، الموارد تدريب بتعزيز الدراسة وتوصي .الخدمة صرف ،(SPAN) نظام الخدمة، جودة :المفتاحية الكلمات .تاكينغون في (KPPN) مكتب في (SPAN) بنظام المرتبطة الخدمات ، الخدمة العامة(SERVQUAL) نموذج تاكينغون، في (KPPN) الحكومية الخزانة خدمات مكتب الأموال،