

Analisis Kualitas Pelayanan Sistem Pembayaran Langsung Direktorat Jenderal Sarana dan Prasarana Pertanian

Nur Abidin^{1*}, Anita Maulina²

^{1,2} Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

¹ aliyandasarifa4f@gmail.com; ² anita@stiami.ac.id

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

Article history :

Received : Agustus 26, 2025

Revised : September 2, 2025

Accepted : September 10, 2025

Kata Kunci:

Kualitas pelayanan;
Pembayaran langsung (sistem LS);
Kementerian Pertanian;
Pelayanan publik.



Copyright (c) 2026

Jurnal Reformasi Administrasi:
Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan
Masyarakat Madani

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Sistem Pembayaran Langsung yang diterapkan di Direktorat Jenderal Prasarana dan Sarana Pertanian. Sistem Pembayaran Langsung merupakan mekanisme pembayaran yang bertujuan untuk mempercepat penyerapan anggaran dan meningkatkan efisiensi pelaksanaan kegiatan. Namun, dalam implementasinya, masih dijumpai berbagai kendala yang mempengaruhi efektivitas dan kepuasan pengguna layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, serta studi dokumentasi terhadap pegawai internal dan stakeholder eksternal yang terlibat dalam proses pembayaran langsung. Analisis data dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif, yang berfokus pada lima dimensi utama kualitas pelayanan menurut model SERVQUAL, yaitu: tangible (wujud fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (kepedulian). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi reliability dan responsiveness merupakan aspek yang paling banyak mendapat keluhan dari pengguna layanan, seperti keterlambatan dalam proses verifikasi dokumen dan kurangnya kejelasan informasi prosedural. Di sisi lain, dimensi tangible dan assurance relatif memuaskan karena didukung oleh infrastruktur sistem informasi dan kompetensi SDM yang memadai. Faktor internal seperti beban kerja pegawai, serta faktor eksternal seperti ketidaksesuaian dokumen dari satuan kerja, juga turut memengaruhi kualitas pelayanan pembayaran langsung secara keseluruhan. Penelitian ini merekomendasikan perlunya peningkatan kapasitas SDM, penyederhanaan prosedur operasional, serta pemanfaatan teknologi informasi yang lebih optimal dalam mendukung pelaksanaan pembayaran langsung. Dengan demikian, diharapkan sistem pembayaran langsung dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan mampu memberikan pelayanan prima bagi seluruh stakeholder di lingkungan Kementerian Pertanian.

PENDAHULUAN

Pembayaran Langsung merupakan mekanisme pembayaran yang dilakukan langsung oleh Bendahara Umum Negara (KPPN) kepada pihak ketiga atas beban APBN, berdasarkan permintaan satuan kerja (SATKER) yang telah memenuhi seluruh persyaratan administrasi. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 190/PMK.05/2012, yang kemudian diperbarui melalui PMK No. 178/PMK.05/2018, sistem pembayaran Langsung digunakan untuk belanja yang bersifat kontraktual seperti belanja barang, belanja modal, dan belanja lainnya yang melibatkan pihak ketiga. Proses ini dilaksanakan melalui aplikasi keuangan modern seperti SAKTI (Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi) dan OMSPAN (Online Monitoring SPAN) yang terintegrasi dengan SPAN (Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara) sebagai sistem utama dalam pelaporan serta realisasi anggaran negara.

Di lingkungan Direktorat Jenderal Prasarana dan Sarana Pertanian (Ditjen PSP) Kementerian Pertanian, sistem pembayaran langsung memiliki peranan yang sangat krusial. Hal ini disebabkan karena mayoritas kegiatan Direktorat Jenderal Prasarana dan Sarana Pertanian (Ditjen PSP) bersifat fisik dan pengadaan barang/jasa, seperti pembangunan embung, rehabilitasi jaringan irigasi, penyaluran bantuan alat mesin pertanian, serta penyediaan sarana pendukung pertanian lainnya yang semuanya memerlukan mekanisme pembayaran kepada penyedia barang dan jasa. Oleh karena itu, ketepatan waktu pembayaran sangat menentukan kelancaran pelaksanaan kegiatan tersebut.

Keterlambatan dalam proses pembayaran dapat menimbulkan dampak serius, antara lain terhambatnya progres fisik di lapangan, rendahnya serapan anggaran, bahkan hilangnya kepercayaan pihak ketiga terhadap institusi pemerintah. Namun, dalam praktik pelaksanaannya, sistem pembayaran langsung masih menghadapi berbagai kendala yang cukup kompleks, baik dari sisi teknis maupun administratif. Salah satu permasalahan utama yang sering terjadi adalah keterlambatan dalam verifikasi dan pemrosesan dokumen. Banyak SPM (Surat Perintah Membayar) yang harus ditunda pencairannya karena tidak lengkapnya dokumen pendukung, ketidaksesuaian antara kontrak dan realisasi, hingga keterlambatan penginputan data dalam aplikasi SAKTI maupun OMSPAN.

Selain itu, kapasitas sumber daya manusia (SDM) pengelola keuangan di satuan kerja yang belum merata turut menjadi faktor penghambat efektivitas pelayanan sistem pembayaran langsung. Permasalahan kualitas pelayanan sistem pembayaran langsung semakin nyata ketika ditelusuri pada tingkat operasional. Data menunjukkan bahwa rata-rata waktu verifikasi SPM di KPPN bisa mencapai 5 hari kerja, padahal standar Kementerian Keuangan hanya 3 hari. Dalam beberapa kasus, keterlambatan bahkan menyebabkan pencairan tertunda hingga dua minggu. Banyak dokumen pendukung yang tidak lengkap atau tidak sesuai format, sehingga menimbulkan return note. Implementasi check-list digital terbukti mampu menekan tingkat pengembalian dokumen hingga 70%, namun sayangnya belum diterapkan secara optimal di semua satuan kerja.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan publik merupakan elemen penting dalam tata kelola pemerintahan yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Evaluasi terhadap kualitas layanan ini biasanya dilakukan berdasarkan sejauh mana pelayanan tersebut mampu memenuhi ekspektasi masyarakat sebagai penerima manfaat.

Salah satu pendekatan umum dalam menilai kualitas pelayanan publik adalah dengan membandingkan harapan pengguna layanan dengan kinerja aktual penyedia layanan (Am'una & Hertati, 2023; Sani, 2022). Ukuran utama lainnya adalah kepuasan masyarakat, yang menjadi indikator langsung terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan. Studi-studi terbaru menunjukkan bahwa kualitas layanan yang tinggi berkorelasi erat dengan peningkatan kepuasan publik (Murtini & Puspaningtyas, 2023; Rahmita & Irmalis, 2022; Tovalini, 2020).

Menurut Parasuraman dan Berry, kualitas pelayanan diartikan sebagai persepsi pelanggan yang terbentuk dari perbandingan antara harapan awal dan pengalaman layanan aktual (Artha & Seminari, 2018).

Kesimpulannya, kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh banyak faktor, mulai dari ekspektasi masyarakat, kompetensi ASN, penerapan inovasi digital, hingga keterlibatan publik dalam pengawasan dan evaluasi. Sinergi antara semua unsur tersebut sangat diperlukan untuk menciptakan pelayanan yang cepat, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat secara menyeluruh.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dalam penelitian merupakan metode yang sangat berharga, terutama untuk eksplorasi fenomena kompleks dan pemahaman kontekstual yang mendalam. Pendekatan ini memungkinkan peneliti mengumpulkan informasi yang kaya dan beragam melalui interaksi langsung dengan partisipan, baik dalam bentuk wawancara, fokus grup, atau observasi, serta memahami makna di balik tindakan, pengalaman, dan pandangan individu atau kelompok tertentu. Berikut adalah uraian mendetail mengenai pendekatan kualitatif, dilengkapi dengan contoh relevan dari penelitian terbaru.

Menurut Bogdan dan Taylor dalam buku Moleong (Moleong, 1989), metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata - kata tertulis atau lisan dari orang – orang dan perilaku yang dapat diamati.

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu faktor penting dalam menyusun suatu penulisan. Pengumpulan data dapat dilakukan dengan beberapa cara dan bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam memperoleh data di lapangan. Data-data yang diperoleh nantinya akan

digunakan dalam menganalisis permasalahan yang akan dibahas. Proses analisis data yang dilakukan diharapkan mampu memberikan hasil yang valid dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

(Sugiyono, 2020) berpendapat bahwa teknik pengumpulan data dibedakan menjadi empat bagian yaitu observasi, interview, dokumentasi, dan gabungan dari ketiganya (triangulasi). Informan penelitian dipilih secara *purposive sampling*. Informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi dan yang selengkap-lengkapnyanya dan relevan dengan tujuan penelitian.

Informan penelitian itu yaitu Kepala Bagian Umum sebagai informan kunci (*key informan*) yang secara langsung melakukan kegiatan pengelolaan anggaran dan mempunyai pengetahuan tentang pengelolaan anggaran, sedangkan informan pendukungnya yaitu Kepala Sub Bagian Anggaran 1&2, Kepala Keuangan, Kepala Sub Bagian Auditor, Kepala Sub Bagian TU Inspektorat, pegawai bagian umum, penyedia atau vendor, bagian perencanaan. Model analisis data yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman merupakan pendekatan kualitatif yang sering digunakan dalam penelitian sosial dan pendidikan. Model ini berfokus pada tiga kegiatan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, yang memungkinkan peneliti untuk mengelola dan menganalisis informasi secara sistematis.

HASIL PENELITIAN

Temuan hasil penelitian bab ini memaparkan hasil penelitian berdasarkan wawancara mendalam dengan tiga kelompok narasumber utama yang terlibat dalam pelaksanaan sistem Pembayaran Langsung di Direktorat Jenderal Prasarana dan Sarana Pertanian. Kelompok tersebut meliputi pejabat terkait dan pegawai Kementerian yang bertanggung jawab dalam proses pengajuan dan pencairan dana, pegawai bagian keuangan/operator sistem pembayaran langsung yang mengelola proses teknis administrasi, serta vendor atau penyedia jasa yang menerima pembayaran melalui sistem ini.

PEMBAHASAN

Secara umum kualitas pelayanan sistem LS (pembayaran langsung) pada Direktorat Jenderal Prasarana dan Sarana Pertanian Kementerian Pertanian sudah cukup baik. Prosedurnya sudah semakin jelas dan adanya peningkatan dalam hal transparansi serta efisiensi proses administrasi.

Peran utama Pejabat Kementerian adalah memastikan kelengkapan dan kesesuaian dokumen pengajuan dana sebelum diteruskan ke bagian keuangan. Prosedur pelayanan LS secara formal sudah terstruktur dan memiliki petunjuk teknis yang jelas. Namun, implementasinya di lapangan masih menemui hambatan, terutama terkait pemahaman staff teknis yang belum merata. Hal ini menyebabkan adanya pengulangan dan revisi dokumen, yang akhirnya memperlambat proses pembayaran. Dengan kata lain, meski prosedur sudah terdokumentasi dengan baik, efisiensi pelaksanaan masih memerlukan peningkatan, khususnya dalam pemahaman dan koordinasi antarunit.

Ketepatan waktu pembayaran menjadi fokus utama penelitian ini. Berdasarkan narasi dari operator sistem LS dan vendor, sistem LS secara teori mampu menjamin pembayaran tepat waktu jika semua pihak menjalankan perannya dengan baik dan dokumen lengkap. Namun, kenyataannya sering terjadi keterlambatan yang disebabkan oleh berbagai faktor, seperti keterlambatan tanda tangan pejabat berwenang, keterbatasan kapasitas sistem aplikasi yang kadang lambat atau tidak sinkron, serta koordinasi antarunit yang belum optimal. Vendor mengonfirmasi bahwa pembayaran terkadang molor hingga beberapa minggu, yang berpotensi mengganggu kelancaran kegiatan pengadaan atau jasa yang mereka berikan.

Dukungan dari sistem aplikasi dianggap memadai sebagai alat bantu, namun ada beberapa kendala teknis yang perlu diperbaiki, seperti keterbatasan server dan ketidakselarasan data antar aplikasi yang dipakai. Dari sisi sumber daya manusia, ditemukan adanya perbedaan kualitas dalam pelaksanaan prosedur; beberapa staf dinilai teliti dan cepat, sedangkan yang lain kurang konsisten, terutama dalam melengkapi dokumen pendukung. Hal ini menjadi tantangan dalam menjaga kelancaran proses pembayaran. Koordinasi antarunit juga menjadi titik lemah yang perlu ditingkatkan,

karena kurangnya komunikasi dan sinkronisasi menyebabkan proses berjalan lambat dan berulang. Vendor mengungkapkan kesulitan dalam berkomunikasi dengan pihak kementerian saat menghadapi kendala pembayaran, yang mengindikasikan perlunya saluran komunikasi yang lebih efektif.

Keberadaan SOP menjadi landasan dalam pelaksanaan sistem LS, namun penerapannya tidak selalu konsisten antar unit. Beberapa responden mengungkapkan bahwa pelatihan rutin memang dilakukan, tetapi cakupannya belum menyeluruh sehingga belum bisa memastikan seluruh staf memahami dan menjalankan prosedur dengan optimal. Hal ini menjadi peluang untuk memperkuat kapasitas SDM melalui pelatihan yang lebih intensif dan berkelanjutan, guna meningkatkan disiplin dan pemahaman tentang prosedur LS.

Vendor sebagai penerima pembayaran menunjukkan ketidakpuasan terkait kurangnya transparansi dan responsivitas dalam penanganan pembayaran. Tidak adanya sistem pengaduan resmi atau dashboard monitoring membuat mereka kesulitan melakukan pelacakan proses pembayaran. Harapan besar mereka adalah adanya mekanisme pemantauan yang real-time dan sistem pengaduan yang jelas agar dapat memberikan feedback dan menuntut penyelesaian masalah dengan lebih efektif. Hal ini membuka peluang pengembangan layanan sistem LS yang lebih user-friendly dan responsif terhadap kebutuhan para pemangku kepentingan.

Dalam penelitian ini, triangulasi sumber data dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari tiga kelompok responden, yaitu: **(1) Pejabat/pegawai Kementerian, (2) Operator sistem LS/bagian keuangan, dan (3) Pihak vendor atau penyedia jasa.** Strategi ini bertujuan untuk melihat konsistensi dan perbedaan pandangan antar pemangku kepentingan terhadap kualitas pelayanan sistem LS serta pengaruhnya terhadap ketepatan waktu pembayaran kegiatan.

Pejabat Kementerian menyatakan bahwa prosedur pelayanan sistem LS telah dibakukan dan disosialisasikan, namun implementasinya masih sering mengalami hambatan di tingkat teknis. Hal ini senada dengan pengakuan operator sistem LS, yang menyebutkan bahwa dokumen yang diajukan oleh unit kerja sering tidak lengkap atau tidak sesuai format, sehingga harus dikembalikan dan menyebabkan keterlambatan. Dari sisi vendor, ketidaktahuan mengenai bagian mana dari dokumen yang bermasalah menunjukkan kurangnya transparansi dan komunikasi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun prosedur telah ditetapkan secara formal, efektivitas pelaksanaannya masih belum optimal karena belum diikuti oleh sistem komunikasi dan pendampingan yang memadai.

Pejabat Kementerian mengklaim bahwa keterlambatan pembayaran umumnya disebabkan oleh dokumen yang belum lengkap atau tidak sesuai dengan ketentuan, bukan karena sistem LS itu sendiri. Operator sistem menambahkan bahwa proses verifikasi yang berjenjang seringkali membuat alur pencairan menjadi lebih panjang. Dari sisi vendor, mereka merasakan langsung dampaknya dalam bentuk keterlambatan pembayaran yang bisa mencapai dua minggu atau lebih dari waktu yang dijanjikan. Terdapat kesamaan pandangan bahwa dokumen yang tidak sesuai menjadi penyebab utama keterlambatan, namun tidak semua pihak menyadari bahwa koordinasi internal juga memengaruhi kecepatan penyelesaian.

Ketiga kelompok responden sepakat bahwa koordinasi antarunit dalam proses pelayanan LS masih menjadi tantangan. Pejabat kementerian mengakui bahwa koordinasi antara unit teknis dan keuangan belum berjalan lancar, sementara operator sistem menyampaikan bahwa miskomunikasi antara pengusul kegiatan dan pihak keuangan sering terjadi, khususnya terkait revisi dokumen. Pihak vendor mengalami dampak langsung dari lemahnya koordinasi ini karena mereka sering kesulitan mengakses informasi mengenai status pembayaran. Komunikasi yang tidak terstruktur, serta ketiadaan saluran resmi untuk klarifikasi, menyebabkan vendor merasa kurang dilibatkan dan kurang terlayani secara responsif.

Pejabat Kementerian mengakui bahwa masih terdapat kekurangan dalam kapasitas sumber daya manusia, terutama dalam hal ketelitian dan kecepatan dalam mengelola dokumen keuangan. Operator LS mengungkapkan bahwa pelatihan teknis memang tersedia, namun belum merata menjangkau semua staf yang terlibat langsung dalam pelayanan LS. Dari perspektif vendor, kurangnya akses terhadap sistem informasi membuat mereka tidak bisa memantau sejauh mana proses berjalan, dan

menimbulkan ketidakpastian. Hal ini memperlihatkan perlunya peningkatan dalam hal pelatihan internal, infrastruktur teknologi, serta transparansi sistem agar pelayanan lebih cepat dan akuntabel.

Vendor menyampaikan bahwa belum ada sistem pengaduan yang jelas ketika terjadi keterlambatan pembayaran. Ketika menghubungi pihak kementerian, mereka sering tidak mendapatkan jawaban yang memadai. Hal ini menunjukkan rendahnya responsivitas pelayanan dalam menangani keluhan eksternal. Pejabat dan operator kementerian tampaknya belum melihat hal ini sebagai isu prioritas, padahal bagi vendor, keterlambatan pembayaran bisa berdampak langsung pada kelangsungan usaha mereka. Para vendor berharap adanya sistem monitoring daring yang memungkinkan mereka memantau status pencairan secara real-time, serta adanya saluran pengaduan yang responsif.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui teknik wawancara mendalam kepada tiga kelompok informan utama, yaitu pejabat struktural di Kementerian Pertanian, operator LS dari bagian keuangan, serta pihak vendor sebagai pengguna langsung sistem pembayaran. Data dikumpulkan untuk mengungkap persepsi, pengalaman, dan kendala dari masing-masing pihak mengenai kualitas pelayanan sistem LS dan hubungannya dengan ketepatan waktu pembayaran kegiatan.

Pejabat Kementerian menjelaskan bahwa proses pengajuan dana melalui sistem LS dimulai dari unit teknis yang menyusun dokumen kegiatan, lalu diverifikasi oleh bagian keuangan sebelum disetujui oleh pejabat berwenang. Mereka menekankan bahwa peran mereka lebih kepada memastikan kepatuhan terhadap regulasi dan kelengkapan dokumen. Namun, dalam praktiknya, operator LS sering menerima dokumen yang belum lengkap atau tidak sesuai format. Akibatnya, proses harus diulang atau direvisi, yang berdampak pada keterlambatan. Vendor mengonfirmasi bahwa mereka kerap tidak mendapatkan informasi secara terbuka mengenai status atau kekurangan dalam pengajuan, sehingga muncul persepsi bahwa sistem LS lambat dan tidak efisien.

Ketepatan waktu menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan. Meskipun secara prosedural pembayaran seharusnya dilakukan sesuai jadwal kontrak, para vendor menyatakan bahwa keterlambatan merupakan hal yang sering terjadi. Operator LS menyebut bahwa keterlambatan sering kali terjadi karena proses verifikasi dan persetujuan yang memakan waktu. Pejabat Kementerian mengakui bahwa ketergantungan terhadap kelengkapan dan validitas dokumen menjadi faktor dominan dalam menentukan kecepatan pencairan. Vendor merasa tidak memiliki kendali atau akses untuk mengetahui sampai sejauh mana proses pengajuan mereka berjalan, sehingga sering kali tidak dapat memperkirakan kapan dana akan dicairkan.

Masalah koordinasi menjadi isu sentral dalam proses pelayanan LS. Pejabat Kementerian menilai bahwa koordinasi antarunit, terutama antara teknis dan keuangan, masih bersifat sektoral dan belum terintegrasi dengan baik. Operator LS mengungkapkan bahwa kurangnya komunikasi dengan unit pengusul kegiatan dan vendor menyebabkan proses menjadi lambat. Vendor pun menyatakan bahwa mereka tidak memiliki saluran komunikasi resmi untuk menanyakan perkembangan pembayaran. Mereka menyebut bahwa sering kali harus menghubungi berbagai pihak tanpa mendapat kepastian, bahkan dalam kasus keterlambatan yang cukup lama.

Para operator mengungkapkan bahwa keterbatasan jumlah SDM dan beban kerja yang tinggi menjadi tantangan utama dalam melaksanakan sistem LS secara optimal. Di sisi lain, pelatihan teknis bagi pegawai dianggap masih belum merata, baik dari segi frekuensi maupun kedalaman materi. Beberapa pegawai baru mengaku masih bingung menjalankan sistem karena belum mendapat bimbingan yang cukup. Sementara itu, vendor menilai bahwa sistem pembayaran belum dilengkapi dengan fitur pemantauan atau pelacakan transaksi yang dapat mereka akses. Hal ini menunjukkan bahwa infrastruktur sistem dan kapasitas sumber daya manusia masih perlu ditingkatkan agar pelayanan menjadi lebih cepat dan transparan.

Kepuasan vendor terhadap sistem LS dinilai rendah, khususnya dalam hal responsivitas. Tidak adanya sistem pengaduan resmi membuat vendor kesulitan menyampaikan kendala. Mereka mengharapkan adanya dashboard pemantauan status pengajuan, serta layanan bantuan (helpdesk) yang aktif untuk menjawab pertanyaan. Dari sisi internal, pejabat kementerian menyatakan bahwa

upaya perbaikan terus dilakukan, termasuk digitalisasi dokumen dan penguatan sistem monitoring. Namun, masih diperlukan integrasi antar sistem serta peningkatan transparansi terhadap pihak luar agar pelayanan lebih akuntabel.

KESIMPULAN

1. Sistem Pembayaran Langsung telah memiliki prosedur pelayanan yang terdokumentasi, namun implementasinya belum optimal. Walaupun tersedia SOP dan alur kerja yang jelas, dalam praktiknya masih sering terjadi ketidaksesuaian antara prosedur yang dirancang dengan realitas di lapangan. Hal ini terjadi karena kurangnya pembinaan, tidak meratanya pemahaman pegawai, dan adanya interpretasi yang berbeda terhadap aturan oleh masing-masing unit.
2. Pelayanan sistem pembayaran langsung belum mampu secara konsisten menjamin ketepatan waktu pembayaran kegiatan. Proses pencairan dana seringkali mengalami keterlambatan, baik karena permasalahan administratif, keterbatasan verifikasi sistem, maupun alur birokrasi yang panjang. Hal ini berdampak langsung pada keterlambatan pelaksanaan kegiatan di lapangan, dan berisiko menimbulkan ketidakpercayaan dari pihak mitra kerja atau vendor.
3. Koordinasi antarunit internal dan komunikasi eksternal masih menjadi titik lemah utama. Unit yang bertanggung jawab dalam proses pembayaran langsung belum memiliki sistem koordinasi yang efisien. Tidak jarang terjadi tumpang tindih kewenangan, serta miskomunikasi antara unit pengusul, verifikator, dan pelaksana pembayaran. Hal yang sama juga dirasakan oleh pihak vendor yang kesulitan mendapatkan informasi secara cepat dan tepat terkait status pengajuan mereka.
4. Kapasitas sumber daya manusia dan infrastruktur pendukung masih terbatas. Banyak operator pembayaran langsung yang merangkap tugas, sehingga beban kerja menjadi tinggi dan berdampak pada kecepatan layanan. Di sisi lain, infrastruktur teknologi informasi yang tersedia belum mampu mengintegrasikan seluruh alur layanan secara digital. Akibatnya, proses masih dilakukan secara manual atau semi-digital, yang membuka ruang bagi keterlambatan dan kesalahan input data.
5. Transparansi dan akuntabilitas pelayanan masih rendah akibat tidak adanya sistem monitoring dan pengaduan yang fungsional. Pihak vendor tidak memiliki akses untuk memantau langsung posisi berkas atau status pencairan dana, serta tidak tersedia mekanisme formal untuk menyampaikan keluhan atau mendapatkan kejelasan informasi. Kondisi ini memperburuk persepsi publik terhadap kinerja pelayanan di lingkungan kementerian.
6. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sistem pembayaran langsung di lingkungan Direktorat Jenderal Prasarana dan Sarana Pertanian masih menghadapi berbagai tantangan struktural dan teknis yang berdampak langsung terhadap ketepatan waktu pembayaran kegiatan. Meskipun sistem ini dirancang untuk mempercepat proses pencairan dana, dalam praktiknya masih terdapat celah besar yang perlu dibenahi.

DAFTAR PUSTAKA

- Am'una, K. D. M., & Hertati, D. (2023). Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Bayi Menggunakan Klampid New Generation (Kng) Di Kelurahan Bulak Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 13(1), 1–7. <https://doi.org/10.33592/jiia.v13i01.3617>
- Artha, I. N. A. G. J., & Seminari, N. K. (2018). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(1), 498. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i01.p18>
- Moleong, L. J. (1989). Metodologi penelitian kualitatif. (*No Title*).
- Murtini, A. A., & Puspaningtyas, A. (2023). Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Purwosari Kabupaten Bojonegoro. *Cakrawala*, 17(2), 253–265. <https://doi.org/10.32781/cakrawala.v17i2.545>
- Sugiyono. (2020). Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Metodologi Penelitian Kualitatif*. In *Rake Sarasin* (Issue March).